



REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Agent(e) de Restauration

Niveau V

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du Titre Professionnel	5
Contexte de l'examen du Titre Professionnel	5
Tableau des activités	5
Vue synoptique de l'emploi-type	6
Fiche emploi type	7
Fiche activité type	11
Fiche compétence professionnelle	19
Fiche des compétences transversales de l'emploi type	39
Glossaire technique	41
Glossaire du REAC	43

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	3/46

Introduction

Présentation de l'évolution du Titre Professionnel

Le titre professionnel **Agent(e) de Restauration** a fait l'objet d'un arrêté en date du 24/07/2006(parution au J.O. du 08/09/2006) pour une validité de 5 ans. L'arrêté définissait le TP en quatre activités types et dix compétences, cette description reste pertinente et correspond toujours aux besoins du marché du travail.

Contexte de l'examen du Titre Professionnel

Les résultats de l'analyse des enquêtes menées sur le terrain en 2011, dans des entreprises du secteur de la restauration sociale et commerciale, montrent que ce Titre Professionnel correspond aux attentes des entreprises et que les compétences de l'emploi sont toujours d'actualité.

Par rapport à la version précédente le TP doit prendre en compte les évolutions du contexte professionnel en actualisant les contenus de ses compétences, à savoir :

- la réglementation européenne sur les modalités du paquet hygiène concernant la sécurité alimentaire
- l'impact de la responsabilité sociétale d'entreprise
- les orientations du développement durable et de l'éco-responsabilité

Globalement sept compétences sur dix sont reconnues par 86% des réponses d'entreprises. Deux (C3 et C7) par 69% et une (C8) par 46%.

Un groupe de travail a été constitué et ses conclusions aboutissent à une validation des activités et compétences du titre professionnel. Le groupe de travail a souhaité, compte tenu de l'évolution de la demande client, un élargissement de la compétence 4 de la cuisson de grillades « minute » à la réalisation de sautés « minute » devant le client.

Tableau des activités

Ancien TP	Nouveau TP
Préparer en assemblage des hors-d'oeuvre et des desserts	Préparer en assemblage des hors-d'oeuvre et des desserts
Réaliser des grillades minute et respecter le processus de remise en température des plats cuisinés à l'avance (P.C.A)	Réaliser des grillades et des sautés minute devant le client et remettre en température des préparations culinaires élaborées à l'avance (P.C.E.A)
Accueillir les clients, approvisionner et distribuer les plats en restauration self-service	Accueillir les clients, approvisionner et distribuer les plats en restauration self-service
Réaliser le lavage à la main de la batterie de cuisine et le lavage en machine de la vaisselle	Réaliser le nettoyage de la batterie de cuisine et le lavage en machine de la vaisselle

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	5/46

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Préparer en assemblage des hors-d'oeuvre et des desserts	1	Préparer les matières premières alimentaires destinées à la transformation et à l'assemblage
		2	Réaliser l'assemblage et le dressage des hors-d'oeuvre et des desserts
2	Réaliser des grillades et des sautés minute devant le client et remettre en température des préparations culinaires élaborées à l'avance (P.C.E.A)	3	Effectuer la remise en température de préparations culinaires élaborées à l'avance (PCEA)
		4	Assurer pendant le service une production culinaire simplifiée au poste grillade, et des sautés minute devant le client
3	Accueillir les clients, approvisionner et distribuer les plats en restauration self-service	5	Effectuer la mise en place de la salle à manger du self-service
		6	Réaliser la mise en place de la distribution et assurer le service aux postes froids et chauds
		7	Enregistrer (typer) le contenu des plateaux repas commandés et effectuer l'encaissement
4	Réaliser le nettoyage de la batterie de cuisine et le lavage en machine de la vaisselle	8	Effectuer le débarrassage des plateaux repas en salle de self-service en respectant l'intimité des clients
		9	Assurer le nettoyage de la "batterie" de cuisine
		10	Assurer la conduite du lavage en machine de la vaisselle

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	6/46

FICHE EMPLOI TYPE

Agent(e) de Restauration

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice (rubrique RNCP)

L'agent(e) de restauration effectue une prestation de service concourant à la satisfaction des clients notamment aux différents postes de travail en cuisine, au self-service, à la caisse et à la plonge.

Les missions qui lui sont confiées sont :

- Il (elle) prépare des mets simples froids et chauds (hors-d'œuvre, entrées chaudes, salades, desserts, glaces) et réalise des cuissons simples en se conformant à des normes de réalisation précises (doses, composition, cuisson, présentation).
- Il (elle) assure la distribution des productions culinaires aux différents linéaires et comptoirs froids et chauds du self-service en contact avec la clientèle (entrées, plats chauds, desserts, grillades simples et fritures) et peut encaisser les commandes.
- Il (elle) effectue la plonge vaisselle et la plonge batterie de cuisine et réalise le nettoyage des différents locaux et postes de travail en cuisine et self-service.
- Il (elle) applique les règles d'hygiène de sécurité alimentaires du plan de maîtrise sanitaire (PMS), les consignes de santé et de sécurité au travail et les recommandations en matière de développement durable et de Responsabilité sociale en entreprise (RSE)

Cet emploi s'exerce, aussi bien en restauration commerciale que sociale, au sein d'établissements en cafétéria, restaurant d'entreprise, collectivité (scolaire et hospitalier), restauration rapide, restaurants à thèmes, chaînes hôtelières, petite restauration traditionnelle, brasserie.

Il est en relation avec différents intervenants, responsable hiérarchique et équipes de travail, et en contact direct avec les clients. Il peut s'effectuer en environnement bruyant, en zone à température basse et/ou élevée. Il peut être soumis à des périodes d'activité soutenue ('coup de feu ') et de saisonnalité ; l'amplitude horaire peut être importante.

La nature, la fréquence et la durée des tâches peuvent varier d'un établissement à l'autre et sont déterminées à l'avance par la hiérarchie. Dans une même journée, un salarié peut occuper successivement plusieurs postes ; il peut aussi être régulièrement affecté aux mêmes tâches.

L'emploi implique la station debout prolongée, de fréquentes allées et venues ainsi que la manutention de charges. Il peut s'exercer en horaires décalés, fractionnés, les fins de semaine et jours fériés, de nuit (tôt le matin/tard le soir).

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre (rubrique RNCP)

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Restauration collective sociale : d'entreprise, scolaire, hospitalière, cuisine centrale
- Restauration commerciale : de chaînes hôtelières et de restauration, cafétérias, à thèmes, rapide, petite restauration traditionnelle, brasserie, résidence hôtelière

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Agent(e) de restauration
- Employé(e) de restauration collective / Employé(e) de cantine / Commis(e) de self
- Employé(e) de cafétéria / Employé(e) de snack-bar
- Employé(e) polyvalent(e) de restaurant / Employé(e) polyvalent(e) de restauration
- Equipier(e) polyvalent(e) de restauration rapide / Agent(e) de restauration rapide
- préparateur(rice) - vendeur(se) en point chaud / de plats à emporter / de sandwiches

Réglementation d'activités (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	7/46

Réglementation Européenne du Paquet Hygiène : textes communautaires (règlements et directives de la Commission Européenne applicables depuis le 01/01/2006) et Décret de loi français : obligation au personnel de restauration, à connaître et à respecter les principes de la démarche de type HACCP *

* H.A.C.C.P. : Transcription de "Hazard Analysis Critical Control Point" ce qui signifie analyse des points critiques et maîtrise des dangers.

Liens avec d'autres certifications (le cas échéant) (rubrique RNCP)

Néant

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	8/46

Liste des activités types et des compétences professionnelles

1. Préparer en assemblage des hors-d'oeuvre et des desserts
Préparer les matières premières alimentaires destinées à la transformation et à l'assemblage
Réaliser l'assemblage et le dressage des hors-d'oeuvre et des desserts
2. Réaliser des grillades et des sautés minute devant le client et remettre en température des préparations culinaires élaborées à l'avance (P.C.E.A)
Effectuer la remise en température de préparations culinaires élaborées à l'avance (PCEA)

Assurer pendant le service une production culinaire simplifiée au poste grillade, et des sautés minute devant le client
3. Accueillir les clients, approvisionner et distribuer les plats en restauration self-service
Effectuer la mise en place de la salle à manger du self-service
Réaliser la mise en place de la distribution et assurer le service aux postes froids et chauds
Enregistrer (typer) le contenu des plateaux repas commandés et effectuer l'encaissement
4. Réaliser le nettoyage de la batterie de cuisine et le lavage en machine de la vaisselle
Effectuer le débarrassage des plateaux repas en salle de self-service en respectant l'intimité des clients
Assurer le nettoyage de la "batterie" de cuisine
Assurer la conduite du lavage en machine de la vaisselle

Compétences transversales de l'emploi (le cas échéant)

Travailler en équipe afin d'optimiser les prestations de service et satisfaire les clients
Appliquer les consignes du Plan de Maîtrise Sanitaire (P.M.S)

Niveau et/ou domaine d'activité (rubrique RNCP)

Niveau V (Nomenclature de 1969)

Convention(s) :

C.C.N. "Personnel des Entreprises de Restauration de Collectivités" (juin 83) - BO Conventions Collectives 2007-41 du 20/07/2007

C.C.N. "Personnel de la restauration publique" 01/07/1970

C.C.N. des "Cafés, Hôtels, Restaurants" (C.H.R.)

Code(s) NSF :

334 t - Accueil, hôtellerie, tourisme

Fiche(s) Rome de rattachement (rubrique RNCP)

G1603 Personnel polyvalent en restauration

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	9/46

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

Préparer en assemblage des hors-d'oeuvre et des desserts

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Transformer des matières premières à partir de toutes les gammes de produits (frais, conserves, surgelés, sous vide, déshydratés, etc.) pour réaliser l'assemblage et le dressage des préparations culinaires (hors-d'oeuvre et desserts) en respectant les modes opératoires de l'entreprise. Le respect de l'harmonie des couleurs et des règles de dressage apporte une valeur ajoutée dans la présentation des productions culinaires.

Les différentes actions à mettre en œuvre sont :

- Assurer les opérations préliminaires des produits (épluchage, lavage, déconditionnement, taillage, etc.)
- Cuire des légumes à la vapeur et à l'anglaise et sauter des aliments à la "minute".
- Réaliser des sauces émulsionnées froides.
- Confectionner des hors-d'oeuvre et des desserts à partir de toutes les gammes de produits mais principalement à partir des produits alimentaires intermédiaires (P.A.I.) (association de produits, assaisonnement, etc.)
- Réaliser des présentations dans tous types de contenants individuels et en plats.
- Organiser rationnellement son travail en respectant les consignes de l'entreprise (orales ou écrites)
- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité en intégrant les principes de la démarche HACCP, les consignes de santé et sécurité au travail et les préconisations en matière de développement durable.

L'activité se situe en cuisine dans un local approprié (légumerie) ou zone spécifique pour le contrôle et le traitement des matières premières et en zone propre ou local climatisé pour la confection des hors-d'oeuvre et des desserts ainsi que pour le dressage des productions.

Le travail d'assemblage demande une bonne connaissance des produits alimentaires intermédiaires (PAI) et des différentes gammes de produits. Une adaptation particulière est demandée dans certaines entreprises pour travailler en ambiance climatisée (température inférieure ou égale à + 12°). La manipulation de produits sensibles implique une hygiène rigoureuse. Une tenue professionnelle est exigée conformément à la réglementation en vigueur.

L'utilisation des matériels tranchant et électromécaniques suppose l'application des consignes de sécurité du travail. Dans le cadre du cycle des activités journalières en restauration, cette activité se situe en début de production. Elle est le plus souvent effectuée en équipe et toujours sous la responsabilité d'un hiérarchique. Elle implique de se conformer à des consignes de travail transmises par un hiérarchique ou traduites sur des fiches techniques. En retour l'Agent de Restauration informe et rend compte de son activité à son hiérarchique. Il communique avec les membres de l'équipe et le personnel des autres services, pour améliorer l'organisation du travail et les relations.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Réglementation Européenne du Paquet Hygiène : textes communautaires (règlements et directives de la Commission Européenne applicables depuis le 01/01/2006) et Décret de loi français : obligation au personnel de restauration, à connaître et à respecter les principes de la démarche de type HACCP *

* H.A.C.C.P. : Transcription de "Hazard Analysis Critical Control Point" ce qui signifie analyse des points critiques et maîtrise des dangers.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	11/46

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Préparer les matières premières alimentaires destinées à la transformation et à l'assemblage
Réaliser l'assemblage et le dressage des hors-d'oeuvre et des desserts

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Travailler en équipe afin d'optimiser les prestations de service et satisfaire les clients.
Appliquer les consignes du Plan de Maîtrise Sanitaire (P.M.S.)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	12/46

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Réaliser des grillades et des sautés minute devant le client et remettre en température des préparations culinaires élaborées à l'avance (P.C.E.A)

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Assurer la préparation, la cuisson et le dressage de grillades et de sautés "minute" accompagnées de garnitures simples ainsi que la remise en température des préparations culinaires élaborées à l'avance (P.C.E.A.) en conformité avec la législation en vigueur. Accueillir les clients et les servir avec aisance et amabilité.

Les différentes actions à mettre en œuvre sont :

- Réaliser les opérations préliminaires des légumes et viandes (déconditionnement, épluchage, taillage)
- Réaliser des garnitures de légumes simples et confectionner des sauces et des beurres composés en utilisant des produits d'assemblage.
- Effectuer la mise en place du poste " grillade "
- Remettre en température et maintenir au chaud des plats cuisinés à l'avance conformément à la législation en vigueur.
- Accueillir les clients et prendre en compte leur demande.
- Cuire des grillades en respectant les à points de cuisson.
- Réaliser des sautés "minute" devant le client.
- Dresser et présenter les grillades et les sautés "minute" accompagnés de leur garniture en respectant les commandes.
- Organiser rationnellement son travail en respectant les consignes de l'entreprise (orales ou écrites)
- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité en intégrant les principes de la démarche HACCP, les consignes de santé et sécurité au travail et les préconisations en matière de développement durable.

L'activité se situe au cœur des activités journalières, elle est le plus souvent effectuée seul mais toujours en relation avec les clients et le personnel de cuisine, et toujours sous la responsabilité d'un hiérarchique.

Les opérations préliminaires s'effectuent en cuisine dans un local approprié (légumerie) ou une zone spécifique pour le contrôle et le traitement des matières premières. La préparation des viandes, des sauces, et des beurres composés, les cuissons de légumes et de viandes et la remise en température des P.C.E.A se réalisent en zone propre et en zone chaude. Elle s'exerce principalement pendant le service au poste grillade en contact avec la clientèle (certains types de restauration disposent de ce poste en cuisine sans contact client). Elle demande une bonne connaissance de l'utilisation des matériels et la maîtrise des protocoles de nettoyage. Une tenue professionnelle est exigée conformément à la réglementation en vigueur.

L'accueil et le service imposent des dispositions en compétences relationnelles pour répondre aux demandes de la clientèle.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Réglementation Européenne du Paquet Hygiène : textes communautaires (règlements et directives de la Commission Européenne applicables depuis le 01/01/2006) et Décret de loi français : obligation au personnel de restauration, à connaître et à respecter les principes de la démarche de type HACCP *

* H.A.C.C.P. : Transcription de "Hazard Analysis Critical Control Point" ce qui signifie analyse des points critiques et maîtrise des dangers.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	13/46

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Effectuer la remise en température de préparations culinaires élaborées à l'avance (PCEA)

Assurer pendant le service une production culinaire simplifiée au poste grillade, et des sautés minute devant le client

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Travailler en équipe afin d'optimiser les prestations de service et satisfaire les clients.
Appliquer les consignes du Plan de Maîtrise Sanitaire (P.M.S.)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	14/46

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

Accueillir les clients, approvisionner et distribuer les plats en restauration self-service

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Nettoyer et agencer la salle à manger et assurer l'approvisionnement aux différents comptoirs ou linéaires du self-service. Servir aux postes froids et chauds en contact avec la clientèle et effectuer en fin de service le rangement et le nettoyage du mobilier. Réaliser l'encaissement des plateaux repas clients au poste caisse.

Les différentes actions à mettre en œuvre sont :

- Réaliser le nettoyage et la mise en place de la salle à manger.
- Approvisionner les comptoirs des postes froids et chauds.
- Dresser et présenter les productions culinaires.
- Accueillir les clients et prendre en compte leur demande.
- Distribuer et réapprovisionner aux postes chauds et froids du self-service.
- Enregistrer (typer) le contenu des plateaux repas et effectuer l'encaissement.
- Ranger et nettoyer les différents linéaires ou comptoirs.
- Organiser son travail en respectant des consignes de l'entreprise.
- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité en intégrant les principes de la démarche HACCP, les consignes de santé et sécurité au travail et les préconisations en matière de développement durable.

Cette activité prolonge l'activité 1 et s'effectue en contact permanent avec la clientèle pendant toute la durée du service. Elle s'organise à la distribution du self-service aux différents postes du linéaire ou comptoirs. Elle est réalisée en équipe, rarement seul et toujours sous la responsabilité d'un hiérarchique.

Elle implique de se conformer à des consignes de travail écrites et orales. En retour l'Agent de Restauration informe et rend compte de son activité à son hiérarchique. Il communique avec les membres de l'équipe pour améliorer l'organisation du travail et les relations inter personnels.

L'accueil et le service réclament des dispositions fortes en compétences relationnelles afin de servir la clientèle dans les meilleures conditions avec un contact agréable et commercial approprié. Une tenue professionnelle est exigée conformément à l'image de l'entreprise.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Réglementation Européenne du Paquet Hygiène : textes communautaires (règlements et directives de la Commission Européenne applicables depuis le 01/01/2006) et Décret de loi français : obligation au personnel de restauration, à connaître et à respecter les principes de la démarche de type HACCP *

* H.A.C.C.P. : Transcription de "Hazard Analysis Critical Control Point" ce qui signifie analyse des points critiques et maîtrise des dangers.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	15/46

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Effectuer la mise en place de la salle à manger du self-service
Réaliser la mise en place de la distribution et assurer le service aux postes froids et chauds
Enregistrer (typer) le contenu des plateaux repas commandés et effectuer l'encaissement

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Travailler en équipe afin d'optimiser les prestations de service et satisfaire les clients
Appliquer les consignes du plan de maîtrise sanitaire (PMS)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	16/46

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 4

Réaliser le nettoyage de la batterie de cuisine et le lavage en machine de la vaisselle

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Assurer l'entretien de la batterie de cuisine et l'entretien en machine de la vaisselle en effectuant leur rangement aux endroits appropriés tout en respectant les procédures de l'entreprise.

Le débarrassage des plateaux repas en salle de self-service s'effectue pendant le service en relation avec les clients.

Les différentes actions à mettre en œuvre sont :

- Réaliser la mise en place des postes plonge batterie et vaisselle.
- Débarrasser les plateaux repas en étant agréable et prévenant auprès des clients.
- Nettoyer les tables et chaises en salle self-service.
- Effectuer le nettoyage de la batterie de cuisine et la plonge vaisselle en machine.
- Utiliser le matériel et les produits appropriés pour réaliser la plonge à la main et en machine.
- Ranger avec méthode la batterie de cuisine et la vaisselle de service
- Nettoyer le matériel et les différents locaux de plonge.
- Organiser son travail en respectant des consignes de l'entreprise.
- Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité en intégrant les principes de la démarche HACCP, les consignes de santé et sécurité au travail et les préconisations en matière de développement durable.

L'activité est positionnée principalement en aval de l'emploi métier et l'intensité de travail est plus importante pendant et après le service. Une tenue professionnelle est exigée conformément à la réglementation en vigueur. Le nettoyage de la batterie s'exerce en parallèle avec l'activité de la cuisine et se localise avant et pendant le service. Le lavage en machine se situe pendant et à la fin du service alors que le débarrassage des plateaux repas est organisé en permanence pendant le service en relation avec les clients. Le nettoyage de la batterie de cuisine est le plus souvent effectué seul. La plonge en machine de la vaisselle est principalement réalisée en équipe (le personnel est déterminé en fonction de l'importance de l'entreprise et du nombre de couverts) mais elle peut être effectuée seul sur des petites structures. Le travail est toujours effectué sous la responsabilité d'un hiérarchique. L'entretien des matériels et des locaux se réalise en fin d'activité.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Réglementation Européenne du Paquet Hygiène : textes communautaires (règlements et directives de la Commission Européenne applicables depuis le 01/01/2006) et Décret de loi français : obligation au personnel de restauration, à connaître et à respecter les principes de la démarche de type HACCP *

* H.A.C.C.P. : Transcription de "Hazard Analysis Critical Control Point" ce qui signifie analyse des points critiques et maîtrise des dangers.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	17/46

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Effectuer le débarrassage des plateaux repas en salle de self-service en respectant l'intimité des clients
Assurer le nettoyage de la "batterie" de cuisine
Assurer la conduite du lavage en machine de la vaisselle

Compétences transversales de l'activité type (le cas échéant)

Travailler en équipe afin d'optimiser les prestations de service et satisfaire les clients.
Appliquer les consignes du Plan de Maîtrise Sanitaire (P.M.S.)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	18/46

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 1**

Préparer les matières premières alimentaires destinées à la transformation et à l'assemblage

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Effectuer la réception des matières premières, les contrôler et les stocker aux endroits appropriés.

Réaliser les premiers traitements des produits alimentaires (déconditionnement, épluchage, lavage, etc.) en respectant les consignes de l'entreprise et en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires conformément aux principes de la démarche HACCP. Assurer le taillage et le tranchage des aliments avec le matériel adéquat(couteaux et matériels électromécaniques)..

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La réception, le déconditionnement, la décontamination et le stockage se réalisent en amont de la zone de premier traitement des produits.

L'épluchage, le lavage et la décontamination des produits frais s'effectuent en zone de premier traitement (local légumerie).

La transformation des produits des différentes gammes (conserves, surgelés, frais prêt à cuire, sous vide, etc.) et les taillages se réalisent en zone propre (éventuellement local réfrigéré à une température inférieure ou égale à +12°)

Une tenue professionnelle est exigée conformément à la réglementation en vigueur.

Les différentes tâches nécessitent d'appliquer les consignes de l'entreprise, les règles d'hygiène alimentaires conformément aux principes de la démarche HACCP, les consignes de santé et de sécurité au travail ainsi que les préconisations en matière de développement durable.

Critères de performance

La réception et les stockages de marchandises correspondent aux consignes des fiches procédures.

Le lavage et la désinfection des denrées sont efficaces.

Les produits alimentaires sont transformés en respectant les techniques culinaires.

Les matériels électromécaniques et la coutellerie sont utilisés avec aisance en respectant les consignes de sécurité.

Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissance du langage professionnel.

Connaissance des techniques culinaires des taillages.

Connaissance des matériels électromécaniques (parmentière,essoreuse, robot-coupe, cutter).

Connaissance des différentes gammes de produits.

Connaissance des obligations du plan de maîtrise sanitaire (PMS) et des principes de la démarche HACCP.

Connaissance des consignes de santé et de sécurité au travail (SST)

Connaissance des préconisations en matière de développement durable et de responsabilité sociétale en entreprise (RSE).

Appliquer les consignes des fiches techniques ou du hiérarchique.

Réceptionner, décartonner et stocker les différentes gammes de produits.

Contrôler et conserver la traçabilité des étiquettes.

Déconditionner les produits avant transformation (déboîtage, dessouvidage, etc.)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	19/46

Décontaminer, éplucher et laver les fruits et les légumes.

Tailler des légumes et des fruits et trancher des viandes en respectant les consignes de calibrage et de grammage.

Utiliser la coutellerie et les matériels électromécaniques (parmentière, trancheur, coupe légume, etc.).

Travailler en équipe dans le but d'optimiser la qualité de l'organisation et de la prestation demandée.

Rechercher si besoin avec son hiérarchique les informations nécessaires à l'optimisation de son travail.

Synchroniser les différentes tâches de travail et maîtriser la gestion du temps de chaque réalisation.

Avoir une rapidité d'exécution et gérer l'organisation de son travail en respectant les consignes.

Respecter la planification des préparations à réaliser.

Suivre l'organisation d'un planning de fabrication.

Etre vigilant dans la manipulation des produits et des matériels.

Appliquer les règles d'hygiène alimentaire dans une démarche HACCP.

Se conformer aux consignes de santé et sécurité au travail (SST)

Optimiser sa posture éco-citoyenne en respectant les applicatifs du développement durable et s'inscrire dans une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	20/46

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Réaliser l'assemblage et le dressage des hors-d'oeuvre et des desserts

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Assembler et accommoder diverses gammes de produits principalement des produits alimentaires intermédiaires "P.A.I", pour confectionner des hors-d'œuvre et des desserts et les dresser avec goût et harmonie pour valoriser les présentations.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Les associations et assaisonnements des différentes gammes de produits (frais, conserves, surgelés, sous vide, déshydratés, P.A.I.) se réalisent en zone propre ou local spécifique (éventuellement local réfrigéré à une température inférieure ou égale à + 12°). La cuisson, de certains produits (légumes, viandes) et de P.A.I. (sauces, préparations à base de pâtes salées et sucrées, crèmes d'assemblage, etc.) s'effectue en cuisine en zone propre chaude.

La sécurité alimentaire impose de la rigueur dans les préparations et les multiples manipulations. Une tenue professionnelle adaptée est exigée conformément à la réglementation en vigueur. Cette compétence implique d'avoir du goût et des dispositions sur les accords de couleurs dans la présentation et la décoration des productions.

Les différentes tâches nécessitent d'appliquer les consignes de l'entreprise, les règles d'hygiène alimentaires conformément aux principes de la démarche HACCP, les consignes de santé et de sécurité au travail ainsi que les préconisations en matière de développement durable.

Critères de performance

La cuisson des produits et des P.A.I respecte les techniques culinaires demandées (à l'anglaise, à la vapeur, pocher, sauter, cuissons d'entrées et de desserts)

L'assemblage des mets est conforme aux consignes écrites ou orales.

Les préparations culinaires sont dressées et décorées avec goût.

Les productions culinaires sont recevables gustativement.

Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissance du langage professionnel.

Connaissance des règles de décoration et de présentations des plats.

Connaissance des différentes gammes de produits et de leur utilisation en assemblage.

Connaissance des obligations du plan de maîtrise sanitaire (PMS) et des principes de la démarche HACCP.

Connaissance des consignes de santé et de sécurité au travail (SST)

Connaissance des préconisations en matière de développement durable et de responsabilité sociétale en entreprise (RSE).

Réaliser des cuissons simples (à l'anglaise, à la vapeur, au four, sauter, etc.).

Elaborer des sauces émulsionnées froides (vinaigrette, mayonnaise et leurs dérivées)

Utiliser des pâtes et les crèmes salées et sucrées à partir de produits d'assemblage (PAI)

Effectuer les assaisonnements.

Assembler les produits pour réaliser les hors-d'œuvre et les desserts en se conformant à des fiches techniques ou consignes de hiérarchique.

Dresser des mets en valorisant les présentations.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	21/46

Stocker les produits en enceintes réfrigérées appropriées.

Utiliser la coutellerie et le matériel électromécanique (mixeur, batteur mélangeur, etc.).

S'adapter à un collectif de travail dans le but d'optimiser la qualité de l'organisation et de la prestation demandée.

Rechercher si besoin avec son hiérarchique les informations nécessaires au meilleur déroulement du travail.

Prendre en compte les attentes de la clientèle.

Synchroniser les différentes tâches de travail et maîtriser la gestion du temps.

Avoir une rapidité d'exécution et gérer l'organisation de son travail en respectant les consignes.

Respecter la planification des productions à réaliser.

Etre vigilant dans la manipulation des produits et des matériels.

Appliquer les règles d'hygiène alimentaire dans une démarche HACCP.

Se conformer aux consignes de santé et sécurité au travail (SST)

Optimiser sa posture éco-citoyenne en respectant les applicatifs du développement durable et s'inscrire dans une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	22/46

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 3

Effectuer la remise en température de préparations culinaires élaborées à l'avance (PCEA)

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Remettre en température des préparations culinaires élaborées à l'avance (P.C.E.A.) conformément aux consignes de l'entreprise et à la réglementation appliquée à la liaison froide.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La remise en température de P.C.E.A. peut s'effectuer dans tous types de restauration équipés de matériels appropriés. Une tenue professionnelle est exigée conformément à la réglementation en vigueur.

La réglementation impose l'application de procédures particulières pour l'utilisation des P.C.E.A. Les différentes tâches nécessitent d'appliquer les consignes de l'entreprise, les règles d'hygiène alimentaires conformément aux principes de la démarche HACCP, les consignes de santé et de sécurité au travail ainsi que les préconisations en matière de développement durable.

Critères de performance

Les P.C.E.A. sont remis et maintenus en température conformément à la réglementation.

Les consignes de remise et de maintien en température sont suivies et cohérentes.
La qualité organoleptique des P.C.E.A. est préservée.

Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissance du langage professionnel.

Connaissance des matériels de remise et de maintien en température.

Connaissance des fiches de procédures (fiche températures, notices techniques, étiquettes, fiches process)

Connaissance de la législation relative aux P.C.E.A.

Connaissance des obligations du plan de maîtrise sanitaire (PMS) et des principes de la démarche HACCP.

Connaissance des consignes de santé et de sécurité au travail (SST)

Connaissance des préconisations en matière de développement durable et de responsabilité sociétale en entreprise (RSE).

Vérifier la conformité des P.C.E.A. (traçabilité)

Appliquer les consignes des notices techniques ou fiches process.

Contrôler la remise et le maintien en température des P.C.E.A à l'aide d'un thermomètre sonde.

Utiliser les appareils de remise en température (four pulsé, statique, vapeur, micro ondes, enceinte infrarouge, etc.) et de maintien en température (table chaude, bain-marie, armoire chaude, etc.)

Appliquer et valider les procédures concernant la législation sur la liaison froide et la liaison chaude.

Transférer des informations aux collègues de travail pour assurer un suivi rigoureux des produits remis en température.

Organiser son travail en respectant les consignes de l'entreprise.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	23/46

Maîtriser la gestion du temps dans l'organisation de la remise en température et respecter les planifications.

Etre vigilant dans la manipulation des produits et des matériels.

Appliquer les règles d'hygiène alimentaire dans une démarche HACCP.

Se conformer aux consignes de santé et sécurité au travail (SST)

Optimiser sa posture éco-citoyenne en respectant les applicatifs du développement durable et s'inscrire dans une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	24/46

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 4

Assurer pendant le service une production culinaire simplifiée au poste grillade, et des sautés minute devant le client

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Réaliser les opérations préliminaires des viandes, des légumes d'accompagnement et des sauces d'assemblage. Mettre en place le poste grillade, le matériel de cuisson et les ustensiles nécessaires pour le service. Effectuer des cuissons simples sur le grill et en friteuse en assurant les prestations au contact de la clientèle.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La mise en place des sauces, beurres composés, marinades et viandes s'effectue en cuisine.

La production des grillades et des fritures se réalise généralement au poste distribution d'un self-service en contact direct avec les clients.

Les risques liés aux matériels de cuisson et au stockage des denrées demandent de la vigilance.

Une tenue professionnelle est exigée conformément à la réglementation et à l'image de l'entreprise.

Les différentes tâches nécessitent d'appliquer les consignes de l'entreprise, les règles d'hygiène alimentaires conformément aux principes de la démarche HACCP, les consignes de santé et de sécurité au travail ainsi que les préconisations en matière de développement durable.

Critères de performance

Les préparations culinaires correspondent aux consignes données.

Les matériels de cuisson sont utilisés efficacement (gril, friteuse, wok, plancha)

La cuisson des grillades, des sautés minute et des garnitures est cohérente avec la commande des clients.

Le service est réalisé avec efficacité et amabilité (tenue vestimentaire, formules de politesse, sourire, réponse aux clients)

Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissance du langage professionnel.

Connaissance des règles de la relation client(savoir-être et techniques comportementales)

Connaissance des règles de décorations et de présentations.

Connaissance des consignes d'utilisation du gril, et de la friteuse.

Connaissance des consignes d'utilisation des appareils de cuisson minute devant le client (exemple: « wok » et/ou « plancha »)

Connaissance des techniques de cuisson (griller, frire, sauter, à l'anglaise, à la vapeur, au four)

Connaissance des produits alimentaires intermédiaires (P.A.I) et des différentes gammes de produits.

Connaissance des obligations du plan de maîtrise sanitaire (PMS) et des principes de la démarche HACCP.

Connaissance des consignes de santé et de sécurité au travail (SST)

Connaissance des préconisations en matière de développement durable et de responsabilité sociétale en entreprise (RSE).

Réaliser les opérations préliminaires des viandes et légumes.

Effectuer les cuissons vapeur, à l'anglaise et au four.

Réaliser des garnitures d'accompagnement conformément aux fiches techniques et consignes.

Réaliser des beurres composés et des sauces d'assemblage à partir de produits alimentaires intermédiaires (P A I)

Réaliser la cuisson de grillades simples et maîtriser les à points de cuisson (steak, entrecôte, etc.)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	25/46

Réaliser la cuisson des sautés « minute » devant le client.

Cuire des pommes de terre en friture.

Dresser les mets en valorisant les présentations.

Maintenir la propreté des matériels de cuisson.

Accueillir et servir avec amabilité et professionnalisme en adaptant son comportement aux clients.

Développer et maintenir une attitude commerciale avec la clientèle.

Echanger avec son hiérarchique pour améliorer sa prestation.

Organiser son travail en respectant des consignes de l'entreprise.

Etre vigilant dans la manipulation des produits et des matériels.

Synchroniser les différentes tâches de travail et maîtriser la gestion de chaque envoi.

Avoir une rapidité d'exécution dans la gestion des flux.

Appliquer les règles d'hygiène alimentaire dans une démarche HACCP.

Se conformer aux consignes de santé et sécurité au travail (SST)

Optimiser sa posture éco-citoyenne en respectant les applicatifs du développement durable et s'inscrire dans une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	26/46

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 5**

Effectuer la mise en place de la salle à manger du self-service

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Réaliser le nettoyage et l'entretien de la salle à manger du self-service et de ses annexes.

Assurer l'agencement de la salle à manger et l'approvisionnement des différents présentoirs (couverts, vaisselle, verres, assaisonnements, condiments, boissons, pains, etc.) en conformité avec l'image de l'entreprise.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La compétence est mise en œuvre avant le service afin de préparer l'environnement de la salle à manger du self-service pour la satisfaction et le confort des clients. Une tenue professionnelle est exigée conformément à l'image de l'entreprise. Dans certains établissements le nettoyage des sols et sanitaires est concédé à une société externe.

Les différentes tâches nécessitent d'appliquer les consignes de l'entreprise, les règles d'hygiène alimentaires conformément aux principes de la démarche HACCP, les consignes de santé et de sécurité au travail ainsi que les préconisations en matière de développement durable.

Critères de performance

L'entretien de la salle à manger, de ses annexes et du matériel est effectué suivant les consignes du plan de nettoyage.

Les mises en place de la salle à manger et des présentoirs sont conformes aux consignes données. Le travail est réalisé dans le temps imparti.

Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissance du langage professionnel.

Connaissance des dosages et des consignes d'utilisation des différents produits d'entretien.
Connaissance des techniques de nettoyage et d'utilisation des différents matériels.
Connaissance des règles d'agencement des espaces en salle à manger de self-service.
Connaissance des obligations du plan de maîtrise sanitaire (PMS) et de la démarche HACCP.
Connaissance des consignes de santé et de sécurité au travail (SST)
Connaissance des préconisations en matière de développement durable et de responsabilité sociétale en entreprise (RSE).

Réaliser le nettoyage et l'entretien des locaux et des matériels de la salle à manger et de ses annexes.

Effectuer la mise en place et l'agencement de la salle (tables, chaises, décoration, présentoirs, etc.)
Approvisionner les comptoirs réservés aux assaisonnements et boissons.
Approvisionner les présentoirs réservés aux plateaux, couverts, vaisselle, etc.

Travailler en équipe, l'entretien et la mise en place se faisant souvent collectivement.

S'identifier au client pour valoriser la pertinence de son travail.

Organiser son travail en respectant l'ordre chronologique des différentes tâches de nettoyage et les consignes de l'entreprise.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	27/46

Etre vigilant dans la manipulation des produits d'entretien.
Appliquer les règles d'hygiène alimentaire dans une démarche HACCP.
Se conformer aux consignes de santé et sécurité au travail (SST)
Optimiser sa posture éco-citoyenne en respectant les applicatifs du développement durable et s'inscrire dans une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	28/46

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 6

Réaliser la mise en place de la distribution et assurer le service aux postes froids et chauds

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Approvisionner harmonieusement les différents comptoirs froids et chauds et distribuer les productions culinaires au self-service en contact direct avec la clientèle. Débarrasser et ranger les linéaires et comptoirs de présentation et assurer le nettoyage des postes.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Avant le service, l'approvisionnement des produits et des prestations culinaires aux différents comptoirs froids et chauds s'effectue aux températures référencées. Pendant le service, en contact direct avec la clientèle, la distribution des prestations se réalise au linéaire ou comptoirs conformément à la planification de l'entreprise. Le débarrassage, le rangement et le nettoyage des linéaires et comptoirs sont organisés en fin de service. Ce travail s'exerce le plus souvent en équipe et une tenue professionnelle est exigée conformément à l'image de l'entreprise.

Les différentes tâches nécessitent d'appliquer les consignes de l'entreprise, les règles d'hygiène alimentaires conformément aux principes de la démarche HACCP, les consignes de santé et de sécurité au travail ainsi que les préconisations en matière de développement durable.

Critères de performance

L'approvisionnement des linéaires et comptoirs correspond aux règles de présentations de l'entreprise.

Le réapprovisionnement est effectué en respectant le " stock tampon"
Le contrôle des températures des productions culinaires est bien effectué au cours du service.
Le service est assuré efficacement avec un comportement adapté à la clientèle (tenue vestimentaire, formules de politesse, sourire, réponse aux clients)

Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissance du langage professionnel.

Connaissance des règles de décorations et de présentations.

Connaissance des différents types de distribution.

Connaissance des équipements de distribution d'un self-service et leur utilisation.

Connaissance des règles de la relation client (le savoir être et les techniques comportementales)

Connaissance des obligations du plan de maîtrise sanitaire (PMS) et de la démarche HACCP.

Connaissance des consignes de santé et de sécurité au travail (SST)

Connaissance des préconisations en matière de développement durable et de responsabilité sociétale en entreprise (RSE).

Assurer le nettoyage des différents présentoirs et matériels de service de la distribution self-service.

Mettre en fonction les différents matériels et appareils des postes froids et chauds en contrôlant les températures.

Préparer l'ensemble des ustensiles nécessaires à chaque poste pour le service.

Approvisionner les différents linéaires ou comptoirs froids et chauds.

Mettre en valeur la présentation des productions culinaires dans les linéaires et comptoirs.

Accueillir et servir la clientèle par un comportement adapté.

Dresser les mets avec délicatesse pour satisfaire la vue et le plaisir du client.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	29/46

Mettre son dynamisme au service d'une équipe pour optimiser la qualité de l'organisation et l'efficacité du service.

Etre à l'écoute de la clientèle et servir avec amabilité et professionnalisme en développant des compétences relationnelles fortes.

Avoir une rapidité d'exécution en fonction des flux et gérer l'organisation du service en respectant les consignes.

Etre réactif et anticiper les besoins du service et du réapprovisionnement.

Avoir le goût des présentations dans la disposition des productions culinaires.

Etre vigilant à la manipulation des produits et des matériels au contact des clients.

Appliquer les règles d'hygiène alimentaire dans une démarche HACCP.

Se conformer aux consignes de santé et sécurité au travail (SST)

Optimiser sa posture éco-citoyenne en respectant les applicatifs du développement durable et s'inscrire dans une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	30/46

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 7

Enregistrer (typer) le contenu des plateaux repas commandés et effectuer l'encaissement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Enregistrer (typer) les produits disposés sur les plateaux en les validant sur une caisse enregistreuse et procéder à l'encaissement selon les différents types de règlements.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence nécessite de respecter scrupuleusement les consignes de l'entreprise. Elle demande beaucoup de vivacité, d'attention et de rigueur pour éviter les erreurs et satisfaire la clientèle.

Le poste caisse se situe en sortie de rampe de distribution. D'une entreprise à l'autre le travail de caisse peut être différent en fonction du type de matériel utilisé. Une tenue professionnelle est exigée conformément à l'image de l'entreprise.

Les différentes tâches nécessitent d'appliquer les consignes de l'entreprise, les règles d'hygiène alimentaires conformément aux principes de la démarche HACCP, les consignes de santé et de sécurité au travail ainsi que les préconisations en matière de développement durable.

Critères de performance

La clientèle est accueillie par un comportement agréable et courtois.

L'enregistrement du contenu des plateaux repas est efficace.
L'encaissement correspond à la commande des clients.

Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissance des procédures des différents moyens de paiement.
Connaissance des matériels de facturation et d'encaissement.
Connaissance des règles de la relation client (le savoir être et les techniques comportementales)
Connaissance des obligations du plan de maîtrise sanitaire (PMS) et de la démarche HACCP.
Connaissance des consignes de santé et de sécurité au travail (SST)
Connaissance des préconisations en matière de développement durable et de responsabilité sociétale en entreprise (RSE).

Utiliser le matériel d'enregistrement et d'encaissement mis à disposition (logiciel de facturation, caisse enregistreuse, lecteur de carte, etc.)

Encaisser et rendre la monnaie.
Effectuer des encaissements par carte.

Etre aimable et souriant avec la clientèle et communiquer agréablement.

Avoir du discernement et du bon sens dans la relation client et s'adapter aux clients.

Organiser son travail de façon méthodique.

Avoir une rapidité d'exécution et de gestion de son poste de travail pour gérer les flux.
Appliquer les règles d'hygiène alimentaire dans une démarche HACCP.
Se conformer aux consignes de santé et sécurité au travail (SST)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	31/46

Optimiser sa posture éco-citoyenne en respectant les applicatifs du développement durable et s'inscrire dans une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	32/46

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 8

Effectuer le débarrassage des plateaux repas en salle de self-service en respectant l'intimité des clients

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Assurer en continu, pendant le service, le débarrassage des plateaux repas sur tables en salle à manger de self-service et la propreté du mobilier en travaillant de manière rapide et discrète pour le confort de la clientèle.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Deux options sont possibles pour le débarrassage des plateaux repas :

- soit par le personnel (à table)
- soit par le client qui dépose son plateau à un endroit défini par chaque entreprise (échelle, balancelle, tapis roulant, etc.)

Certaines entreprises dans un souci de confort rendu aux clients, mettent en place un service de débarrassage et de nettoyage pendant le repas afin de garder en continu une salle à manger de self-service propre et accueillante. Une tenue professionnelle est exigée conformément à l'image de l'entreprise.

Les différentes tâches nécessitent d'appliquer les consignes de l'entreprise, les règles d'hygiène alimentaires conformément aux principes de la démarche HACCP, les consignes de santé et de sécurité au travail ainsi que les préconisations en matière de développement durable.

Critères de performance

Le débarrassage des plateaux repas sur tables est méthodique et s'effectue avec aisance.

Le contact avec la clientèle est discret et aimable.

Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissance des techniques de débarrassage des plateaux repas (logique de coordination des tâches).

Connaissance des règles de la relation client (comportements et attitudes relationnels)

Connaissance des obligations du plan de maîtrise sanitaire (PMS) et de la démarche HACCP.

Connaissance des consignes de santé et de sécurité au travail (SST)

Connaissance des préconisations en matière de développement durable et de responsabilité sociétale en entreprise (RSE).

Débarrasser avec méthode et discrétion les plateaux repas.

Nettoyer le mobilier en minimisant la gêne des clients.

Remettre en place les tables et les chaises pour un nouvel accueil.

Travailler avec aisance et rapidité.

S'adapter aux différents profils de clients.

Etre attentif, disponible et à l'écoute des clients.

Travailler dans un esprit d'équipe (plonge / salle à manger self-service)

Anticiper la gestion des débarrassages.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	33/46

Appliquer les règles d'hygiène alimentaire dans une démarche HACCP.

Se conformer aux consignes de santé et sécurité au travail (SST)

Optimiser sa posture éco-citoyenne en respectant les applicatifs du développement durable et s'inscrire dans une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	34/46

**FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 9**

Assurer le nettoyage de la "batterie" de cuisine

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Préparer le poste de travail et les produits d'entretien pour laver la batterie de cuisine. Effectuer le lavage de la batterie de cuisine en fonction des besoins et de l'organisation interne de la cuisine.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

La plonge batterie est séparée des zones de fabrication pour éviter tous risques de contamination. Le traitement de la plonge batterie s'effectue avant et surtout pendant et après le service. Les allers et retours entre la cuisine et la plonge recommandent l'application stricte des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire. Une tenue professionnelle est exigée conformément à la réglementation en vigueur. Dans cet environnement, Il est important de faire attention au sol glissant.

Les différentes tâches nécessitent d'appliquer les consignes de l'entreprise, les règles d'hygiène alimentaires conformément aux principes de la démarche HACCP, les consignes de santé et de sécurité au travail ainsi que les préconisations en matière de développement durable.

Critères de performance

La mise place des bacs de plonge et des produits de nettoyage est conforme aux consignes.

La chronologie du nettoyage de la batterie cuisine est respectée.
Le rangement du matériel est rationnel et cohérent avec l'organisation de la cuisine.

Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissance du langage professionnel.

Connaissance des matériels (électromécanique, batterie de cuisine, coutellerie, outillage)
Connaissance du fonctionnement, des températures et des cycles de lavage du lave batterie.
Connaissance des produits d'entretien (lavant, dégraissant, désinfectant, etc.)
Connaissance des procédures de lavage à la main et de rangement.
Connaissance des obligations du plan de maîtrise sanitaire (PMS) et de la démarche HACCP.
Connaissance des consignes de santé et de sécurité au travail (SST)
Connaissance des préconisations en matière de développement durable et de responsabilité sociétale en entreprise (RSE).

Réceptionner, décartonner et stocker les différents produits d'entretien.

Mettre en place les bacs de plonge pour le nettoyage du matériel de cuisine.
Mettre en service le lave batterie en suivant les procédures de fonctionnement.
Prévoir les besoins en produits d'entretien et respecter les consignes d'utilisation spécifiques à chacun.
Récuser, nettoyer, désinfecter et sécher le matériel.
Effectuer l'entreposage du matériel propre et le ranger aux endroits appropriés.
Assurer l'évacuation des déchets en suivant les consignes des procédures.
Nettoyer et entretenir le gros matériel, le local plonge batterie et le local poubelles.

Travailler en équipe (relation plonge / cuisine)

Respecter la planification du travail à réaliser et la chronologie des tâches à effectuer.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	35/46

Avoir une rapidité d'exécution et le sens de l'organisation pour répondre aux besoins de la cuisine.

Etre vigilant dans la manipulation des produits et des matériels.

Appliquer les règles d'hygiène alimentaire dans une démarche HACCP.

Se conformer aux consignes de santé et sécurité au travail (SST)

Optimiser sa posture éco-citoyenne en respectant les applicatifs du développement durable et s'inscrire dans une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	36/46

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE
N° 10

Assurer la conduite du lavage en machine de la vaisselle

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Préparer le poste de travail, la machine à laver et les produits d'entretien afin de laver la vaisselle dans de bonnes conditions de travail. Réceptionner les plateaux repas, alimenter les paniers, surveiller le lavage de la vaisselle et ranger la vaisselle propre en sortie de machine.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Un local spécifique est réservé pour le lavage de la vaisselle en machine. Le traitement de la plonge vaisselle s'effectue pendant et après le service. Une tenue professionnelle est exigée conformément à la réglementation en vigueur. Dans cet environnement, Il est important de faire attention au sol glissant.

Les différentes tâches nécessitent d'appliquer les consignes de l'entreprise, les règles d'hygiène alimentaires conformément aux principes de la démarche HACCP, les consignes de santé et de sécurité au travail ainsi que les préconisations en matière de développement durable.

Critères de performance

La préparation de la machine (mise sous tension, remplissage, contrôle des niveaux produits, vérification des températures et du matériel) est conforme aux consignes de fonctionnement.

Le tri de la vaisselle sale est efficace.

La répartition de la vaisselle sale dans les paniers permet d'alimenter en continu la machine à laver. La vaisselle est propre et sans tâche en sortie de machine.

Savoirs, savoir faire techniques, savoir faire relationnels, savoir faire organisationnels

Connaissance du fonctionnement, des températures et des cycles de lavage de la machine à laver.

Connaissance des différents produits d'entretien (lavant, dégraissant, désinfectant, etc.)

Connaissance des procédures de préparation de la vaisselle.

Connaissance des obligations du plan de maîtrise sanitaire (PMS) et de la démarche HACCP.

Connaissance des consignes de santé et de sécurité au travail (SST)

Connaissance des préconisations en matière de développement durable et de responsabilité sociétale en entreprise (RSE).

Mettre en service la machine à laver en suivant les procédures de fonctionnement.

Prévoir les besoins en produits de nettoyage et respecter les consignes d'utilisation spécifiques à chacun.

Débarrasser les plateaux, enlever les déchets des contenants et trier la vaisselle.

Effectuer la répartition de la vaisselle sale dans les paniers.

Adapter les cycles de lavage de la machine aux différents types de vaisselle.

Surveiller les cycles de lavage.

Vérifier la netteté de la vaisselle en sortie de machine.

Effectuer l'entreposage de la vaisselle en fonction des besoins et de l'organisation interne de l'établissement.

Assurer l'évacuation des déchets.

Nettoyer et entretenir les différents matériels utilisés, le local plonge vaisselle, la zone stockage matériel et le local poubelle.

Travailler en équipe (relation plonge / salle / cuisine)

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	37/46

Avoir une rapidité d'exécution et gérer l'organisation de son travail en respectant les consignes.

Etre vigilant dans la manipulation des produits et des matériels.

Appliquer les règles d'hygiène alimentaire dans une démarche HACCP.

Se conformer aux consignes de santé et sécurité au travail (SST)

Optimiser sa posture éco-citoyenne en respectant les applicatifs du développement durable et s'inscrire dans une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	38/46

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Travailler en équipe afin d'optimiser les prestations de service et satisfaire les clients

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

L'agent(e) de restauration communique en permanence avec les membres de l'équipe et le personnel des autres services de restauration pour améliorer l'organisation du travail et les relations inter personnelles. Il travaille la majorité de son temps en équipe et toujours sous la responsabilité d'un hiérarchique. Il se conforme à des consignes de travail, transmises par un hiérarchique ou traduites sur des fiches techniques, en partageant et mutualisant les différentes tâches. Il informe et rend compte de son activité à ses collègues et son hiérarchique.

Critères de performance

Le comportement est adapté au collectif de travail.
La communication est positive et structure la qualité du travail.
Le résultat des prestations est la conséquence d'actions collaboratives.

Appliquer les consignes du Plan de Maîtrise Sanitaire (P.M.S)

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

L'agent(e) exécute les consignes du plan de maîtrise sanitaire (P.M.S.) afin d'optimiser la sécurité alimentaire des productions culinaires et des prestations de service.

Il applique les procédures établies aux différents postes de travail et les valide dans le respect des principes de la démarche HACCP.

Critères de performance

Le travail est réalisé en conformité avec les objectifs du plan de maîtrise sanitaire (P.M.S.)
Le comportement du professionnel est adapté aux principes de la démarche HACCP.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	39/46

Glossaire technique

AR

Paquet hygiène :

Textes communautaires concernant la sécurité alimentaire des produits et leur traçabilité de la production à la consommation (règlements et directives de la Commission Européenne applicables depuis le 01/01/2006)

HACCP :

(Hazard Analysis Critical Control Point) Analyse des dangers pour la maîtrise des points critiques

PMS :

Plan de Maîtrise Sanitaire

ORGANOLEPTIQUE :

Qui a trait à la qualité gustative. Caractère d'un critère d'un produit pouvant être apprécié par les sens (toucher, saveur, odorat).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	41/46

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées.

Activité type d'extension

Une activité type d'extension résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au Certificat Complémentaire de Spécialité (CCS).

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	43/46

Savoirs

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

Savoir faire technique

Le savoir faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir faire.

Savoir faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat etc.).

Savoir faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

Libellé réduit	Code titre	Type de document	Version	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
AR	TP-00208	REAC	07	01/09/2011	26/09/2011	44/46

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droits ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un artifice ou un procédé quelconques."

