



MINISTÈRE CHARGÉ
DE L'EMPLOI

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Agent de loisirs
Niveau V

Arrêté du : 14/02/2013

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	05	23/02/2013	21/11/2017	1/22

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Présentation du dossier

La présente fiche contient un ensemble de situations d'évaluation-types destinées à guider la conception d'évaluations passées en cours de formation en référence aux critères issus des référentiels du titre professionnel, pour les sessions d'examen « Titre », « CCP » et « CCS » telles que prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. L'ensemble de ces situations d'évaluation-types couvre la totalité des compétences du titre.

Le **Guide de mise en œuvre** des Evaluations passées en cours de formation est à télécharger sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> (rubrique *Documents techniques*).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	05	23/02/2013	21/11/2017	2/22

Sommaire

Activité-type 1 p. 5

- ▶ Situation 1 p. 5
- ▶ Situation 2 p. _____
- ▶ Situation 3 p. _____

Activité-type 2 p. 9

- ▶ Situation 1 p. 9
- ▶ Situation 2 p. _____
- ▶ Situation 3 p. _____

Activité-type 3 p. 13

- ▶ Situation 1 p. 13
- ▶ Situation 2 p. _____
- ▶ Situation 3 p. _____

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	05	23/02/2013	21/11/2017	3/22

Activité-type 1 Accueillir et animer la clientèle dans un site de loisirs

► Situation 1 *Accueil, information et orientation de visiteurs à l'entrée d'un parc de loisirs*

Compétences à évaluer

1. Accueillir, informer et orienter les visiteurs sur une structure de loisirs.
2. Faire participer le public aux attractions et aux spectacles.

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation d'accueil de visiteurs à l'entrée d'un parc de loisirs, en français et en anglais. Elle permet de simuler l'attente, l'accès à la billetterie, l'accueil, l'entrée dans le parc et les réponses aux demandes particulières.

Dans cette situation, le stagiaire doit oralement et physiquement :

- fluidifier l'accès du public aux caisses
- remettre la documentation disponible
- contrôler les billets
- orienter les visiteurs sur le sens de la visite
- donner des informations sur les prestations (horaires, spectacle, animations, ...)
- inciter à la participation aux spectacles et aux animations (meilleur créneau horaire, accès, attractions)
- répondre aux demandes spécifiques

Le formateur met à disposition du stagiaire le plan et la brochure du parc de loisirs. Il crée un contexte d'accès à l'entrée d'un parc avec file d'attente et poteaux guide fil à sangles.

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel écrit portant sur :

- les labels touristiques
- les typologies de tourisme
- la spécificité des typologies de clientèle
- les institutionnels
- La nomenclature de structures touristiques et de loisirs
- les différences entre les parcs de loisirs, d'attractions, à thèmes et ludo-récréatifs

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Questionnaire professionnel

Productions attendues du stagiaire

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	05	23/02/2013	21/11/2017	5/22

Mise en situation :

Accueil de visiteurs avec demandes spécifiques d'accès à des attractions et des spectacles

Questionnaire professionnel :

Réponse aux questions élaborées par le formateur

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Le délai de prise en charge du visiteur en termes d'information et d'orientation correspond à la durée prévue par l'entreprise

La durée du passage en caisse correspond aux consignes données de l'entreprise

Les documents d'information sont utilisés en appui aux demandes spécifiques des visiteurs

Les informations fournies aux visiteurs sont fiables et correspondent à leurs attentes

L'attitude est conforme aux consignes de l'entreprise

Les moyens et méthode de régulation et d'optimisation de file d'attente sont conformes aux consignes de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	05	23/02/2013	21/11/2017	6/22

Activité-type 1 Accueillir et animer la clientèle dans un site de loisirs

► Situation 2 *Gestion d'un conflit dans la file d'attente d'une attraction d'un parc de loisirs*

Compétences à évaluer

1. Accueillir, informer et orienter les visiteurs sur une structure de loisirs.
2. Faire participer le public aux attractions et aux spectacles.

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de conflit de visiteurs dans la file d'attente d'une attraction d'un parc de loisirs. Elle permet de simuler la gestion de conflit, de rassurer le public, de fluidifier la file d'attente et de répondre aux demandes des visiteurs.

Dans cette situation, le stagiaire doit oralement et physiquement:

- gérer le conflit entre visiteurs
- permettre la fluidité du public à l'accès à l'attraction
- rassurer les visiteurs en matière de sécurité
- allonger la file d'attente pour améliorer la fluidité
- informer les visiteurs sur le temps d'attente ou proposer d'autres attractions
- donner des informations sur les autres prestations
- renseigner sur les horaires, les spectacles et les animations
- inciter à la participation aux spectacles et aux animations
- répondre aux demandes spécifiques

Le formateur met à disposition du stagiaire le plan et la brochure du parc de loisirs. Il crée un contexte d'accès à une file d'attente dense générant un conflit entre visiteurs. Il dispose de poteaux guide fil à sangles.

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel portant sur :

- les différentes configurations de files d'attente
- les procédures de sécurité dans une file d'attente
- les différentes techniques d'animation possibles dans une file d'attente
- les points de vigilances dans les files d'attente

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Questionnaire professionnel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	05	23/02/2013	21/11/2017	7/22

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Gestion de conflit dans une file d'attente d'une attraction

Questionnaire professionnel :

Réponse aux questions élaborées par le formateur

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

L'attitude est conforme aux consignes de l'entreprise

L'animation est en adéquation avec le niveau de participation du public recherché

Les techniques d'animation prennent en compte la résolution des conflits de personne

Les moyens et méthode de régulation et d'optimisation de file d'attente sont conformes aux consignes de l'entreprise

Les messages d'information liés à la sécurité sont conformes aux consignes de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	05	23/02/2013	21/11/2017	8/22

Activité-type 1 Accueillir et animer la clientèle dans un site de loisirs

► Situation 3 Animation afin d'inciter des visiteurs à participer à un spectacle

Compétences à évaluer

2. Faire participer le public aux attractions et aux spectacles.
3. Contribuer au fonctionnement d'une attraction de loisirs.

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation d'animation, face à des visiteurs, afin de les inciter à participer à un spectacle au sein d'un parc de loisirs. Elle permet de simuler les techniques d'animation. Elle nécessite le placement de certains visiteurs à des places individuelles vacantes pour une optimisation du remplissage de l'espace. Elle permet de distraire le public par une animation en avant-première du spectacle.

Dans cette situation, le stagiaire doit oralement et physiquement:

- inciter les visiteurs à participer au spectacle
- distraire le public par des techniques d'animation
- proposer une animation en avant-première du spectacle
- donner des informations sur les autres prestations (horaires des autres spectacles et animations)
- répondre aux demandes spécifiques

Le formateur met à disposition du stagiaire le plan et la brochure du parc de loisirs. Il crée un contexte de salle de spectacle comportant des blocs de rangées de sièges séparés par des couloirs d'accès avec quelques places individuelles vacantes. Il diffuse un fond musical sonore avant l'ouverture du spectacle.

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel écrit portant sur :

- les différents types d'attractions
- les procédures d'embarquement sur une attraction ou un spectacle
- les procédures de sécurité sur une attraction
- les principales manipulations sur un pupitre de commande d'attraction
- les différentes techniques d'animation
- les points de vigilances dans les files d'attente
- les procédures de sécurité dans les files d'attente

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle
Questionnaire professionnel

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Incitation des visiteurs à participer à un spectacle
Optimisation du remplissage de la salle
Animation avant-spectacle.

Questionnaire professionnel :

Réponse aux questions élaborées par le formateur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	05	23/02/2013	21/11/2017	9/22

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

L'animation est en adéquation avec le niveau de participation du public recherché

Les techniques d'animation prennent en compte la résolution des conflits de personne

Les moyens et méthode de régulation et d'optimisation de file d'attente sont conformes aux consignes de l'entreprise

Les procédures de sécurité pour l'embarquement et le fonctionnement de l'attraction sont respectées

Les messages d'information liés à la sécurité sont conformes aux consignes de l'entreprise

Les consignes de placement du public dans l'attraction sont respectées

L'embarquement du public dans l'attraction est réalisé dans les temps et suit les cadences programmées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	05	23/02/2013	21/11/2017	10/22

Activité-type 2 Participer à l'activité boutique dans une entreprise de loisirs

► Situation 1 Vente et réassort de produits boutique

Compétences à évaluer

1. Vendre des produits en boutique aux visiteurs.
2. Contribuer au fonctionnement du point de vente ou du stand.

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de vente de produits boutique à des visiteurs français et anglophones. Elle permet de simuler une vente de t-shirts à une famille avec une proposition de remise ou rabais (achat de plusieurs articles, taille non disponible, article avec léger défaut, etc.).

Dans cette situation, le stagiaire doit :

- accueillir la famille
- déceler les mobiles et motivations d'achat
- appliquer les techniques de vente et de réponse aux objections
- vendre le ou les produits avec proposition de remise ou rabais en fonction du cas
- effectuer l'encaissement
- assurer le réassort de la gamme habillement

Le formateur met à disposition du stagiaire un stand boutique avec une caisse enregistreuse et un fond de caisse fictif.

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel écrit portant sur l'argumentaire de vente :

- les caractéristiques techniques des produits
- les caractéristiques commerciales (offres promotionnelles, SAV, les garanties, les services associés...)
- les typologies de clientèle
- les avantages et bénéfices du produit
- le principe de vente unique et personnalisée

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Questionnaire professionnel

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Vente de t-shirts à une famille et réassort de la gamme habillement.

Questionnaire professionnel

Réponse aux questions conçues par le formateur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	05	23/02/2013	21/11/2017	11/22

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les étapes de la vente sont conformes aux procédures définies par l'entreprise
L'utilisation des argumentaires de vente est conforme aux consignes
Les techniques de vente de produits additionnels sont appliquées systématiquement
Les opérations de caisse sont justes
La durée d'encaissement correspond aux consignes données par l'entreprise
Les manipulations des produits et/ou des appareils de manutention sont effectuées dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité
L'étiquetage des prix des produits est conforme aux consignes
La disposition des produits sur les linéaires est conforme aux consignes de l'entreprise
Le tri sélectif des déchets est correctement effectué selon les consignes de l'entreprise
L'entretien de l'espace vente est réalisé selon les consignes de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	05	23/02/2013	21/11/2017	12/22

Activité-type 2 Participer à l'activité boutique dans une entreprise de loisirs

► Situation 2 Promotion et vente d'un ouvrage

Compétences à évaluer

1. Vendre des produits en boutique aux visiteurs.

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de vente d'un ouvrage à un couple de visiteurs franco-britannique. Le stagiaire doit faire face à un comportement désobligeant de la part d'une des deux personnes (consultation de l'ouvrage sous emballage destiné à la vente).

Dans cette situation, le stagiaire doit :

- accueillir les clients
- promouvoir le produit
- répondre aux éventuelles objections
- vendre le produit
- effectuer l'encaissement

Le formateur met à disposition du stagiaire un stand boutique avec une diversité de produits dont un ensemble de livres en lien avec la thématique du parc de loisirs (histoire, jardinage, attractions de loisirs, manèges forains, etc...).

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel écrit portant sur l'argumentaire de vente :

- les caractéristiques techniques du produit
- les avantages et bénéfices du produit
- les caractéristiques commerciales (offres promotionnelles, SAV, les garanties, les services associés...)
- les typologies de clientèle
- le principe de vente unique et personnalisée

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Questionnaire professionnel

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Vente d'un livre sur l'histoire de l'entreprise de loisirs.

Questionnaire professionnel

Réponse aux questions proposées par le formateur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	05	23/02/2013	21/11/2017	13/22

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les étapes de la vente sont conformes aux procédures définies par l'entreprise
L'utilisation des argumentaires de vente est conforme aux consignes
Les techniques de vente de produits additionnels sont appliquées systématiquement
Les opérations de caisse sont justes
La durée d'encaissement correspond aux consignes données par l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	05	23/02/2013	21/11/2017	14/22

Activité-type 2 Participer à l'activité boutique dans une entreprise de loisirs

► Situation 3 Réapprovisionnement d'un stand confiserie et vente conseil

Compétences à évaluer

1. Vendre des produits en boutique aux visiteurs.
2. Contribuer au fonctionnement du point de vente ou du stand.

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de réapprovisionnement d'un stand de confiserie et produits naturels suivi d'une vente-conseil auprès d'une famille nombreuse dont le comportement des enfants démontre des habitudes de consommations déséquilibrées. Le stagiaire oriente l'achat vers d'autres gammes de produit.

Dans cette situation, le stagiaire doit :

- procéder au réapprovisionnement du stand
- accueillir la famille nombreuse
- suggérer des propositions d'alternative à la confiserie
- appliquer les techniques de vente
- vendre les produits choisis par la clientèle
- effectuer l'encaissement

Le formateur met à disposition du stagiaire un stand boutique avec une diversité de produits (confiseries, produits naturels, produits bio...). Le stagiaire dispose également d'une caisse enregistreuse et d'un fond de caisse fictif. Les produits doivent être étiquetés.

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel écrit portant sur l'argumentaire de vente :

- les caractéristiques techniques de l'offre
- les caractéristiques commerciales (offres promotionnelles, SAV, les garanties, les services associés...)
- la spécificité des typologies de clientèle
- les avantages et bénéfices de l'offre
- les procédures d'encaissement
- les techniques de réassort
- le tri sélectif

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Questionnaire professionnel

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Conseil et vente de produits naturels et bio en complément ou remplacement de confiserie.

Questionnaire professionnel

Réponse aux questions conçues par le formateur

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	05	23/02/2013	21/11/2017	15/22

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les étapes de la vente sont conformes aux procédures définies par l'entreprise
L'utilisation des argumentaires de vente est conforme aux consignes
Les techniques de vente de produits additionnels sont appliquées systématiquement
Les opérations de caisse sont justes
La durée d'encaissement correspond aux consignes données par l'entreprise
Les manipulations des produits et/ou des appareils de manutention sont effectuées dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité
L'étiquetage des prix des produits est conforme aux consignes
La disposition des produits sur les linéaires est conforme aux consignes de l'entreprise
Le tri sélectif des déchets est correctement effectué selon les consignes de l'entreprise
L'entretien de l'espace vente est réalisé selon les consignes de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	05	23/02/2013	21/11/2017	16/22

Activité-type 3 Tenir un espace de restauration légère dans une entreprise de loisirs

► Situation 1 *Vente à emporter d'une offre de restauration légère avec vente additionnelle*

Compétences à évaluer

1. Réaliser en assemblage des préparations froides et chaudes en restauration légère.
2. Enregistrer et distribuer les commandes des clients en restauration légère.
3. Maintenir propre et accueillant un espace de restauration en respectant les règles d'hygiène et les standards.

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de vente à emporter d'une offre de restauration légère (sandwichs, paninis et boissons, etc.) à une famille de 4 personnes sur un stand, au sein d'un parc de loisirs. Elle permet de réaliser l'assemblage de produits à la demande (sandwichs et paninis), de remettre à température d'autres produits (croque-monsieur, ...) et de vendre des boissons froides. L'offre intègre également un produit du terroir. Les produits sont conditionnés dans des emballages recyclables.

Dans cette situation, le stagiaire doit :

- accueillir la famille
- questionner ou recueillir les demandes de la clientèle
- proposer les différentes offres de restauration
- prendre la commande et préparer l'assemblage des produits et la mise en température
- réaliser une vente additionnelle (un produit du terroir)
- emballer, ensacher les produits
- ranger et maintenir propre l'espace à l'issue de la vente

Le formateur met à disposition du stagiaire un espace de restauration légère avec une offre de restauration permettant de réaliser et d'assembler des productions (sandwichs, tartelettes, fruits, confiserie, boissons) ainsi que quelques produits du terroir. Il met également à disposition une caisse enregistreuse et un fond de caisse fictif. Les formules sont préalablement établies et tarifées.

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel écrit portant sur les techniques en restauration légère et les techniques de vente :

- les procédures d'assemblage de produits alimentaires
- les caractéristiques commerciales (offres promotionnelles, formules ...)
- les avantages et les inconvénients de la restauration « sur place » et de la « vente à emporter »
- les procédures d'hygiène en restauration légère (HACCP)
- les techniques de remise en température
- les techniques de vente additionnelle
- les procédures de nettoyage de l'espace de restauration

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Questionnaire professionnel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	05	23/02/2013	21/11/2017	17/22

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Vente à emporter d'une offre de restauration légère avec préparation et assemblage.

Vente additionnelle d'un produit du terroir.

Questionnaire professionnel

Réponse aux questions conçues par le formateur.

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les manipulations des produits et/ou des appareils de fabrication sont effectuées dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

Les modes opératoires et les délais de préparation sont conformes aux fiches techniques

Le nombre de préparations de produits alimentaires est en adéquation avec la fréquentation de l'espace de vente

La décoration et l'approvisionnement des vitrines de présentation sont conformes aux standards de l'entreprise

Les manipulations des produits et/ou des appareils de distribution sont effectuées dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et des consignes de développement durable.

Les délais de prise de commande et de distribution sont conformes aux standards de l'entreprise

La prestation est facturée au prix affiché et encaissée

La réception et le stockage des produits sont conformes aux consignes de l'entreprise

La traçabilité des produits est conforme aux règles HACCP

Le nettoyage du matériel et des équipements est effectué dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

La propreté de l'espace de restauration est conforme aux consignes de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	05	23/02/2013	21/11/2017	18/22

Activité-type 3 Tenir un espace de restauration légère dans une entreprise de loisirs

► Situation 2 Vente de formules express

Compétences à évaluer

1. Réaliser en assemblage des préparations froides et chaudes en restauration légère.
2. Enregistrer et distribuer les commandes des clients en restauration légère.
3. Maintenir propre et accueillant un espace de restauration en respectant les règles d'hygiène et les standards.

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de vente de formules express sur un stand de restauration légère pour un couple pressé par le temps. La mise en situation permet de réaliser une vente rapide sur place avec un assemblage minute des produits et la préparation d'une boisson chaude ou froide.

Dans cette situation, le stagiaire doit :

- accueillir la clientèle
- proposer les formules adaptées à la demande
- prendre commande et préparer l'assemblage des produits et la mise en température
- préparer le ou les plateaux pour une consommation sur place
- enregistrer et encaisser la vente
- ranger et maintenir propre l'espace à l'issue de la vente

Le formateur met à disposition du stagiaire un espace de restauration légère avec une offre de restauration permettant de réaliser et d'assembler des productions (sandwichs, tartelettes, fruits, confiserie, boissons). Il met également à disposition une caisse enregistreuse et un fond de caisse fictif. Les formules sont préalablement établies et tarifées.

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel écrit portant sur les techniques en restauration légère et les techniques de vente :

- les procédures d'assemblage de produits alimentaires
- les caractéristiques commerciales (offres promotionnelles, les formules ...)
- les avantages et les inconvénients de la restauration « sur place » et de la « vente à emporter »
- les procédures d'hygiène en restauration légère (HACCP)
- les techniques de remise en température
- les techniques de vente additionnelle
- les procédures de nettoyage de l'espace de restauration

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Questionnaire professionnel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	05	23/02/2013	21/11/2017	19/22

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Vente de formules express sur place pour un couple pressé.

Questionnaire professionnel

Réponse aux questions conçues par le formateur

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les manipulations des produits et/ou des appareils de fabrication sont effectuées dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

Les modes opératoires et les délais de préparation sont conformes aux fiches techniques

Le nombre de préparations de produits alimentaires est en adéquation avec la fréquentation de l'espace de vente

La décoration et l'approvisionnement des vitrines de présentation sont conformes aux standards de l'entreprise

Les manipulations des produits et/ou des appareils de distribution sont effectuées dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et des consignes de développement durable.

Les délais de prise de commande et de distribution sont conformes aux standards de l'entreprise

La prestation est facturée au prix affiché et encaissée

La réception et le stockage des produits sont conformes aux consignes de l'entreprise

La traçabilité des produits est conforme aux règles HACCP

Le nettoyage du matériel et des équipements est effectué dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

La propreté de l'espace de restauration est conforme aux consignes de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	05	23/02/2013	21/11/2017	20/22

Activité-type 3 Tenir un espace de restauration légère dans une entreprise de loisirs

► Situation 3 Vente de « formule goûters » à emporter et vente additionnelle

Compétences à évaluer

1. Réaliser en assemblage des préparations froides et chaudes en restauration légère.
2. Enregistrer et distribuer les commandes des clients en restauration légère.
3. Maintenir propre et accueillant un espace de restauration en respectant les règles d'hygiène et les standards.

Description de la situation d'évaluation-type

Il s'agit d'une situation de vente de « formules goûters » sur un stand de restauration légère d'un parc de loisirs. Elle permet de réaliser l'assemblage et/ou la remise en température de produits à la demande (gaufres, crêpes avec assortiment) pour une famille de 5 personnes. L'offre doit permettre de réaliser une vente additionnelle (confiserie, boisson...).

Dans cette situation, le stagiaire doit :

- accueillir la clientèle
- proposer des offres « formules goûters »
- prendre commande et préparer les produits et la remise en température
- initier une vente additionnelle de confiseries ou de boissons aux enfants
- emballer ou ensacher les produits
- enregistrer et encaisser la vente
- ranger et maintenir propre l'espace à l'issue de la vente

Le formateur met à disposition du stagiaire un espace de restauration légère avec une offre permettant de réaliser et d'assembler des productions (viennoiseries, tartelettes, fruits, confiserie, boissons...). Il met également à disposition une caisse enregistreuse et un fond de caisse fictif. Les formules sont préalablement établies et tarifées.

A l'issue de la mise en situation, le stagiaire renseigne un questionnaire professionnel écrit portant sur les techniques en restauration légère et les techniques de vente :

- les procédures d'assemblage de produits alimentaires
- les caractéristiques commerciales (offres promotionnelles, les formules ...)
- les avantages et les inconvénients de la restauration « sur place » et de la « vente à emporter »
- les procédures d'hygiène en restauration légère (HACCP)
- les techniques de remise en température
- les techniques de vente additionnelle
- les procédures de nettoyage de l'espace de restauration

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle

Questionnaire professionnel

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	05	23/02/2013	21/11/2017	21/22

Productions attendues du stagiaire

Mise en situation :

Vente de « formules goûter » à emporter pour une clientèle familiale complétée par une vente additionnelle de confiseries ou de boissons.

Questionnaire professionnel

Réponse aux questions conçues par le formateur

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les manipulations des produits et/ou des appareils de fabrication sont effectuées dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

Les modes opératoires et les délais de préparation sont conformes aux fiches techniques

Le nombre de préparations de produits alimentaires est en adéquation avec la fréquentation de l'espace de vente

La décoration et l'approvisionnement des vitrines de présentation sont conformes aux standards de l'entreprise

Les manipulations des produits et/ou des appareils de distribution sont effectuées dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et des consignes de développement durable.

Les délais de prise de commande et de distribution sont conformes aux standards de l'entreprise

La prestation est facturée au prix affiché et encaissée

La réception et le stockage des produits sont conformes aux consignes de l'entreprise

La traçabilité des produits est conforme aux règles HACCP

Le nettoyage du matériel et des équipements est effectué dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité

La propreté de l'espace de restauration est conforme aux consignes de l'entreprise

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
AL	Situations d'évaluation-types	TP-00400	05	23/02/2013	21/11/2017	22/22