

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Responsable d'unité de restauration collective
Niveau 5

Arrêté du : 27/11/2020

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RURC	Situations d'évaluation-types	TP-00479	07	05/12/2020	21/12/2020	1/16

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
RURC	Situations d'évaluation-types	TP-00479	07	05/12/2020	21/12/2020	2/16

Sommaire

Activité-type 1	p.	5
▶ Situation 1 <i>Maîtriser l'hygiène et la sécurité sanitaire des aliments</i>	p.	5
▶ Situation 2 <i>Organiser la mise en œuvre des prestations</i>	p.	6
▶ Situation 3 <i>Contrôler la réalisation des prestations et développer l'activité commerciale</i>	p.	8
Activité-type 2	p.	11
▶ Situation 1 <i>Assurer la gestion administrative et opérationnelle du personnel</i>	p.	11
▶ Situation 2 <i>Encadrer et accompagner le personnel de la structure</i>	p.	12
Activité-type 3	p.	15
▶ Situation 1 <i>Elaborer et analyser le compte d'exploitation de la structure</i>	p.	15
▶ Situation 2 <i>Analyser les coûts d'exploitation et prévoir le budget de la structure</i>	p.	16

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RURC	Situations d'évaluation-types	TP-00479	07	05/12/2020	21/12/2020	3/16

Activité-type 1 Prévoir la mise en œuvre des prestations en restauration collective et contrôler leur réalisation

► Situation 1 Maîtriser l'hygiène et la sécurité sanitaire des aliments

Compétences à évaluer

1. Maîtriser l'hygiène et la sécurité sanitaire des aliments

Description de la situation d'évaluation-type

A partir d'un questionnaire à choix multiples numérisé, le stagiaire répond aux questions qui portent sur

- La microbiologie appliquée à la restauration collective ;
- La réglementation en vigueur en matière de sécurité alimentaire ;
- Le plan de maîtrise sanitaire ;
- La démarche HACCP ;
- la réglementation sur les allergies alimentaires.

Le stagiaire répond au questionnaire sur un poste informatique.

Modalité(s) d'évaluation

Le formateur conçoit un questionnaire à choix multiples numérisé d'une trentaine de questions.

Durée indicative : 30 minutes.

Le formateur évalue les réponses au questionnaire.

Productions attendues du stagiaire

Le stagiaire répond au questionnaire dans un temps imparti.

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

- Les procédures et documents mis en place sont pertinents ;
- Le plan de maîtrise sanitaire est adapté à la structure ;
- Les autocontrôles sont mis en œuvre ;
- Le système d'archivage numérique est fiable ;
- Les règles de sécurité et d'hygiène sont respectées.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RURC	Situations d'évaluation-types	TP-00479	07	05/12/2020	21/12/2020	5/16

Activité-type 1 Prévoir la mise en œuvre des prestations en restauration collective et contrôler leur réalisation

► Situation 2 Organiser la mise en œuvre des prestations

Compétences à évaluer

1. Mettre en œuvre le plan alimentaire
2. Prévoir les personnels et les moyens matériels nécessaires à la réalisation des prestations

Description de la situation d'évaluation-type

La mise en situation prend la forme d'une étude de cas basée sur le descriptif d'un établissement (secteur d'activité, cahier des charges, population cible, politique de développement durable, équipements, objectifs budgétaires) et d'un plan alimentaire.

Elle porte sur

- la mise en œuvre du plan alimentaire et du plan de menus ;
- la réglementation relative à l'alimentation et la nutrition ;
- la réglementation en matière de développement durable ;
- la gestion de production.

Le stagiaire effectue le travail sur un poste informatique équipé d'un tableur et d'un logiciel de traitement de texte.

Modalité(s) d'évaluation

Préparation

Le formateur élabore le descriptif d'un établissement et conçoit une étude de cas permettant la production demandée.

Déroulement

Le stagiaire effectue les travaux demandés dans l'étude de cas.

Durée indicative : 2 h 00.

Le formateur évalue les travaux.

Productions attendues du stagiaire

- Mettre en œuvre un plan alimentaire conforme au cahier des charges, aux recommandations du GEMRCN et aux objectifs budgétaires ;
- Contrôler le plan de menus ;
- Déterminer les besoins en matières premières ;
- Calculer le coût matière des menus ;
- Déterminer les besoins en matériels nécessaires à la production des menus ;
- Définir l'organisation des productions conformément à la politique écoresponsable de l'établissement ;
- Déterminer les besoins en personnels ;
- Concevoir un planning de production, en conformité avec la législation du travail.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RURC	Situations d'évaluation-types	TP-00479	07	05/12/2020	21/12/2020	6/16

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

- Le plan alimentaire mis en œuvre est conforme aux exigences réglementaires relatives à l'alimentation et la nutrition ;
- Le plan alimentaire mis en œuvre est en adéquation avec la politique d'approvisionnement de la structure ;
- Le plan de menus est cohérent par rapport aux objectifs budgétaires ;
- Le plan de menus satisfait aux exigences du client et du consommateur ;
- Le choix du matériel est en adéquation avec les prestations à réaliser ;
- Les organisations de travail s'inscrivent dans la politique écoresponsable de la structure ;
- L'organisation rationnelle des charges de travail optimise la réalisation des prestations ;
- La législation du travail et les accords d'entreprise en vigueur sur le temps de travail sont respectés.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RURC	Situations d'évaluation-types	TP-00479	07	05/12/2020	21/12/2020	7/16

Activité-type 1

Prévoir la mise en oeuvre des prestations en restauration collective et contrôler leur réalisation

► Situation 3

Contrôler la réalisation des prestations et développer l'activité commerciale

Compétences à évaluer

1. Contrôler la réalisation des prestations et développer l'activité commerciale

Description de la situation d'évaluation-type

La situation d'évaluation comporte deux parties :

1^{ère} partie) Une étude de cas basée sur un cahier des charges, un document d'autocontrôle, les résultats d'une enquête de satisfaction des consommateurs et une demande de prestation annexe d'un client (buffet, cocktail, petit déjeuner, repas de Noël...).

Elle porte sur

- le contrôle et l'analyse d'une prestation de restauration collective ;
- l'évaluation et l'analyse du niveau de satisfaction des consommateurs ;
- la détermination d'actions correctives ;
- l'élaboration d'un devis de prestation annexe.

Le stagiaire effectue le travail sur un poste informatique équipé d'un tableur et d'un logiciel de traitement de texte.

2^{ème} partie) Un questionnaire à choix multiples numérisé qui porte sur

- la relation client ;
- la démarche de développement commercial ;
- les éléments constitutifs des devis.

Le stagiaire répond au questionnaire sur un poste informatique.

Modalité(s) d'évaluation

Préparation

Le formateur élabore un cahier des charges, un document d'autocontrôles qualitatif et quantitatif d'une prestation de restauration collective, une enquête de satisfaction portant sur une quinzaine de consommateurs et une demande de prestation annexe d'un client. A partir de ces éléments, il conçoit une étude de cas permettant la production demandée.

Le formateur conçoit un questionnaire à choix multiples numérisé d'une vingtaine de questions.

Déroulement

Le stagiaire effectue les travaux demandés dans l'étude de cas.

Durée indicative : 2 h

Le stagiaire répond au questionnaire dans un temps imparti.

Durée indicative : 20 minutes

Le formateur évalue les travaux de l'étude de cas et les réponses au questionnaire.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RURC	Situations d'évaluation-types	TP-00479	07	05/12/2020	21/12/2020	8/16

Productions attendues du stagiaire

Etudes de cas

- Analyser qualitativement et quantitativement la prestation sur la base du cahier des charges et du document d'autocontrôles ;
- Analyser l'enquête de satisfaction des consommateurs ;
- Déterminer des mesures correctives ;
- Elaborer un devis conforme à la demande du client, aux objectifs de rentabilité et à la réglementation en vigueur.

Questionnaire

Le stagiaire répond au questionnaire dans un temps imparti.

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

- Les résultats qualitatifs et quantitatifs des prestations sont conformes aux objectifs ;
- Les prestations correspondent aux attentes des clients et des consommateurs ;
- L'orientation client s'inscrit dans la stratégie commerciale de la structure ;
- La démarche de développement commercial favorise l'augmentation de l'activité ;
- Les éléments nécessaires à l'élaboration du devis sont pris en compte ;
- Le prix de vente des prestations proposé est cohérent avec les exigences de rentabilité de l'établissement.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RURC	Situations d'évaluation-types	TP-00479	07	05/12/2020	21/12/2020	9/16

Activité-type 2 Manager le personnel en restauration collective

► Situation 1 Assurer la gestion administrative et opérationnelle du personnel

Compétences à évaluer

1. Assurer la gestion administrative et opérationnelle du personnel

Description de la situation d'évaluation-type

A partir d'un questionnaire à choix multiples numérisé, le stagiaire répond aux questions qui portent sur

- la législation du travail
- les méthodes et démarches de recrutement ;
- les documents de gestion administrative du personnel ;
- la gestion prévisionnelle des compétences (GPEC) ;
- les plannings du personnel ;
- les affichages obligatoires ;
- les instances représentatives du personnel.

Le stagiaire répond au questionnaire sur un poste informatique.

Modalité(s) d'évaluation

Le formateur conçoit un questionnaire à choix multiples numérisé d'une trentaine de questions.

Durée indicative : 30 minutes.

Le formateur évalue les réponses au questionnaire.

Productions attendues du stagiaire

Le stagiaire répond au questionnaire dans un temps imparti.

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

- Les candidatures retenues correspondent au besoin de la structure ;
- Les registres du personnel sont tenus à jour ;
- Les plannings du personnel sont cohérents avec l'activité ;
- Les affichages obligatoires sont présents.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RURC	Situations d'évaluation-types	TP-00479	07	05/12/2020	21/12/2020	11/16

Activité-type 2 Manager le personnel en restauration collective

► Situation 2 Encadrer et accompagner le personnel de la structure

Compétences à évaluer

1. Encadrer et accompagner le personnel de la structure

Description de la situation d'évaluation-type

La situation d'évaluation comporte deux parties :

1^{ère} partie) A partir d'un scénario, le stagiaire assure le rôle du responsable d'unité de restauration collective dans une situation managériale.

2^{ème} partie) A partir d'un scénario, le stagiaire assure le rôle du responsable d'unité de restauration collective dans une situation d'accueil d'un nouveau salarié.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation professionnelle sous forme de jeux de rôle.

Le formateur évalue individuellement chaque stagiaire.

Préparation

Le formateur conçoit des scénarios décrivant des situations courantes, potentiellement conflictuelles, d'animation d'équipe, de conduite d'entretien, de conduite de réunion, de plainte d'un client, ... Il conçoit également des scénarios décrivant des situations d'accueil d'un nouveau salarié.

Pour chacune des situations, le formateur conçoit la version du scénario qui sera jouée par les interlocuteurs du stagiaire évalué (équipe de salariés, salarié seul, représentant syndical, nouveau salarié, client, ...).

Déroulement

1^{ère} partie : jeu de rôle « situation managériale » (environ 10 minutes)

- le stagiaire tire au sort un scénario et prend connaissance de la situation ;
- il prépare sa prestation pendant 5 minutes ;
- il dispose de 5 minutes pour mettre en œuvre la situation.

2^{ème} partie : jeu de rôle « accueil d'un nouveau salarié » (environ 10 minutes)

- le stagiaire tire au sort un scénario et prend connaissance de la situation ;
- il prépare sa prestation pendant 5 minutes ;
- il dispose de 5 minutes pour mettre en œuvre la situation.

D'autres stagiaires jouent le rôle des différents interlocuteurs (équipe de salariés, salarié seul, représentant syndical, nouveau salarié, client, ...). Après tirage au sort du scénario par le stagiaire évalué, le formateur remet aux stagiaires interlocuteurs la version du scénario correspondante.

Le formateur évalue les mises en situation.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RURC	Situations d'évaluation-types	TP-00479	07	05/12/2020	21/12/2020	12/16

Productions attendues du stagiaire

- Communiquer de manière appropriée dans le cadre de la fonction managériale ;
- Adapter sa posture et sa communication à diverses situations relationnelles, dans le respect du cadre légal ;
- Accueillir efficacement un nouveau salarié afin de favoriser son intégration.

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

- Le mode de communication est approprié à la situation ;
- Les techniques d'entretien sont adaptées à la situation ;
- La méthode d'accueil du personnel favorise son intégration.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RURC	Situations d'évaluation-types	TP-00479	07	05/12/2020	21/12/2020	13/16

Activité-type 3 Gérer et contrôler le budget en restauration collective

► Situation 1 *Elaborer et analyser le compte d'exploitation de la structure*

Compétences à évaluer

1. Elaborer et analyser le compte d'exploitation de la structure

Description de la situation d'évaluation-type

La mise en situation prend la forme d'une étude de cas basée sur le cadre budgétaire et les données comptables d'une structure de restauration collective.

Elle porte sur

- le reporting des éléments de fin de mois ;
- l'élaboration d'un compte d'exploitation ;
- le calcul et l'analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé ;
- la mise en place d'un plan d'actions correctives en fonction des écarts.

Le stagiaire effectue le travail sur un poste informatique équipé d'un tableur ou d'un logiciel de gestion.

Modalité(s) d'évaluation

Préparation

Le formateur élabore un dossier qui comporte le cadre budgétaire et les données comptables d'une structure de restauration collective. A partir de ces éléments, il conçoit une étude de cas permettant la production demandée.

Déroulement

Le stagiaire effectue les travaux demandés dans l'étude de cas.

Durée indicative : 1 h 30.

Le formateur évalue les travaux.

Productions attendues du stagiaire

- Collecter et traiter les données comptables de l'activité ;
- Elaborer le compte d'exploitation de la structure ;
- Calculer et analyser les écarts entre le prévisionnel et le réalisé ;
- Déterminer des mesures correctives en cohérence avec le cadre budgétaire

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

- Les données comptables sont collectées et traitées ;
- Le compte d'exploitation est élaboré ;
- Les écarts sont calculés et analysés ;
- Les mesures correctives sont en cohérence avec le cadre budgétaire.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RURC	Situations d'évaluation-types	TP-00479	07	05/12/2020	21/12/2020	15/16

Activité-type 3 Gérer et contrôler le budget en restauration collective

► Situation 2 Analyser les coûts d'exploitation et prévoir le budget de la structure

Compétences à évaluer

1. Analyser les coûts d'exploitation et prévoir le budget de la structure

Description de la situation d'évaluation-type

La mise en situation prend la forme d'une étude de cas basée sur le cadre budgétaire, l'historique des données comptables et les comptes d'exploitation d'une structure de restauration collective.

Elle porte sur :

- l'analyse des comptes d'exploitation ;
- la détermination du chiffre d'affaires et des coûts prévisionnels ;
- la conception du budget prévisionnel.

Le stagiaire effectue le travail sur un poste informatique équipé d'un tableur ou un logiciel de gestion.

Modalité(s) d'évaluation

Préparation

Le formateur élabore un dossier qui comporte le cadre budgétaire, l'historique des données comptables et les comptes d'exploitation d'une structure de restauration collective. A partir de ces éléments, il conçoit une étude de cas permettant la production demandée.

Déroulement

Le stagiaire effectue les travaux demandés dans l'étude de cas.

Durée indicative : 1 h 30.

Le formateur évalue les travaux.

Productions attendues du stagiaire

- Analyser l'historique des données comptables ;
- Analyser les comptes d'exploitation de l'exercice précédent ;
- Déterminer le chiffre d'affaires et les coûts en fonction des objectifs de rentabilité ;
- Prévoir le budget de l'exercice à venir conformément au cadre budgétaire.

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

- Le budget est prévu à partir de l'historique des données comptables ;
- Le budget est prévu à partir de l'analyse des comptes d'exploitation précédents ;
- Le chiffre d'affaires et les coûts sont conformes aux objectifs de rentabilité.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RURC	Situations d'évaluation-types	TP-00479	07	05/12/2020	21/12/2020	16/16