

# SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

## Titre professionnel

Serveur en restauration  
Niveau 3

Arrêté du : 20/08/2019

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	1/24

# 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
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	2/24

# Sommaire

<b>Activité-type 1</b>	<b>p.</b>	<b>5</b>
▶ Situation 1 <i>Nettoyer et mettre en place la salle de restaurant</i> .....	p.	5
▶ Situation 2 <i>Nettoyer et mettre en place le bar</i> .....	p.	7
▶ Situation 3 <i>Mettre en place un buffet</i> .....	p.	9
<b>Activité-type 2</b>	<b>p.</b>	<b>11</b>
▶ Situation 1 <i>Traiter une réservation par téléphone (un client anglophone et un client francophone). Accueillir les clients au restaurant (un client anglophone et un client francophone)</i> .....	p.	11
▶ Situation 2 <i>Connaître les produits servis en restauration</i> .....	p.	13
▶ Situation 3 : <i>Conseiller les clients et prendre les commandes (un client anglophone et un client francophone). Transmettre les commandes aux services concernés</i> .....	p.	15
<b>Activité-type 3</b>	<b>p.</b>	<b>17</b>
▶ Situation 1 <i>Préparer et servir des boissons au bar</i> .....	p.	17
▶ Situation 2 <i>Préparer et servir des boissons à une table de plusieurs clients</i> .....	p.	19
▶ Situation 3 <i>Servir les mets à une table de plusieurs clients</i> .....	p.	21
▶ Situation 4 <i>Procéder à la facturation client, à l'aide d'un logiciel de caisse</i> .....	p.	23

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	4/24

# Activité-type 1 Réaliser les travaux préalables au service en restauration

## ► Situation 1 Nettoyer et mettre en place la salle de restaurant

### Compétences à évaluer

Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes

Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes

### Description de la situation d'évaluation-type

A partir du plan de salle, du plan de nettoyage, et en fonction du rang attribué, le stagiaire :

- nettoie le restaurant, le mobilier ;
- détermine et nettoie les matériels nécessaires à la mise en place de son rang ;
- réalise la mise en place de son rang.

Le stagiaire doit revêtir un tablier, et suivant la nature des travaux, porter des gants à usage unique. Le stagiaire respecte les règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort.

La situation se déroule dans la zone « restaurant » du plateau technique.

Le stagiaire renseigne ensuite un questionnaire professionnel écrit ou informatisé sur l'entretien des espaces de restauration et la mise en place du restaurant.

### Modalité(s) d'évaluation

#### Préparation :

Le formateur établit le plan de salle. Il met le plan de nettoyage à disposition du stagiaire et attribue les rangs constitués chacun de 2 tables (2 cvts et 4 cvts) et d'une console (ou table de service) individuelle.

#### Déroulement :

Mise en situation professionnelle d'une durée indicative de 1 h 45 min, consacrée à l'entretien du restaurant et à la mise en place.

4 stagiaires maximum sont évalués simultanément.

Le formateur conçoit un questionnaire à choix multiple d'une dizaine de questions sur l'entretien des espaces de restauration et la mise en place du restaurant.

Durée indicative : 0 h 30 min

### Productions attendues du stagiaire

- nettoyage du mobilier, du matériel, des surfaces et du sol ;
- nettoyage et préparation des couverts, de la vaisselle et des verres ;
- mise en place de la carcasse de son rang, nappage et dressage des tables ;
- approvisionnement de la console (ou de la table de service) individuelle ;
- réponses au questionnaire dans un temps imparti.

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

Les travaux d'entretien sont réalisés conformément au plan de nettoyage de l'établissement.

Les matériels d'entretien sont utilisés à bon escient.

Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées.

La mise en place du rang correspond aux consignes.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	5/24

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	6/24

# Activité-type 1 Réaliser les travaux préalables au service en restauration

## ► Situation 2 Nettoyer et mettre en place le bar

### Compétences à évaluer

Nettoyer et entretenir les espaces de restauration et les locaux annexes

Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes

### Description de la situation d'évaluation-type

A partir du plan de nettoyage, d'une fiche de poste « barman », des fiches techniques des cocktails du jour, et des besoins en boissons affichés, le stagiaire nettoie et met en place le bar.

Le stagiaire doit revêtir un tablier, et suivant la nature des travaux, porter des gants à usage unique. Le stagiaire respecte les règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort.

La situation se déroule dans les zones « bar » et « locaux annexes » du plateau technique.

Le stagiaire renseigne ensuite un questionnaire professionnel écrit ou informatisé sur les règles d'hygiène (HACCP), la gestion des stocks et les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire.

### Modalité(s) d'évaluation

#### Préparation :

Le formateur établit une fiche de poste « barman » et les fiches techniques des cocktails du jour. Il détermine et affiche les besoins en boissons. Il met le plan de nettoyage à disposition du stagiaire. Le formateur met à disposition le matériel et les denrées nécessaires.

#### Déroulement :

Mise en situation professionnelle d'une durée indicative de 1 h 00, consacrée à l'entretien et à la mise en place du bar.

4 stagiaires maximum sont évalués simultanément.

Le formateur conçoit un questionnaire à choix multiple d'une dizaine de questions. Le stagiaire renseigne ensuite un questionnaire professionnel, écrit ou informatisé, sur les règles d'hygiène (HACCP), la gestion des stocks et les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire.

Durée indicative : 0 h 30 min.

### Productions attendues du stagiaire

- nettoyage du mobilier, des matériels, des surfaces et du sol ;
- réapprovisionnement de la cave du jour et des armoires réfrigérées ;
- mise en place du poste boissons ;
- préparation des compléments de mise en place ;
- réponses au questionnaire dans un temps imparti.

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

Les travaux d'entretien sont réalisés conformément au plan de nettoyage de l'établissement.

Les matériels d'entretien sont utilisés à bon escient.

Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées.

Le poste boissons est réapprovisionné en fonction des besoins affichés.

Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire sont appliquées.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	7/24

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	8/24



# Activité-type 1 Réaliser les travaux préalables au service en restauration

## ► Situation 3 Mettre en place un buffet

### Compétences à évaluer

Mettre en place les espaces de restauration et les locaux annexes

Mettre en place les différents types de buffet

### Description de la situation d'évaluation-type

A partir d'une fiche-buffet préalablement établie, le stagiaire :

- assure le nettoyage de l'espace dédié au buffet ;
- détermine les matériels et denrées nécessaires ;
- réalise la mise en place du buffet.

Le stagiaire doit revêtir un tablier, et suivant la nature des travaux, porter des gants à usage unique. Le stagiaire respecte les règles d'hygiène, de sécurité et d'économie d'effort.

La situation se déroule dans les zones « restaurant » et « locaux annexes » du plateau technique.

Le stagiaire renseigne ensuite un questionnaire professionnel écrit ou informatisé sur les différents types de buffets.

### Modalité(s) d'évaluation

#### Préparation :

Le formateur établit une fiche-buffet. Il met à disposition le matériel et les denrées nécessaires.

#### Déroulement :

Mise en situation professionnelle d'une durée indicative de 1 h 00, consacrée à la mise en place du buffet.

4 stagiaires maximum sont évalués simultanément.

Le formateur conçoit un questionnaire à choix multiples d'une dizaine de questions sur les différents types de buffets.

Durée indicative : 0 h 20 min

### Productions attendues du stagiaire

- préparation et stockage des matières d'œuvre et boissons ;
- préparation et nettoyage des matériels, ustensiles, présentoirs et éléments de décoration ;
- mise en place de la carcasse du buffet et nappage ;
- dressage du buffet harmonieusement en fonction du thème ;
- réponses au questionnaire dans un temps imparti.

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

Les matières d'œuvre et les boissons sont préparées et stockées conformément aux consignes.

La mise en place est effectuée conformément aux consignes.

Les matériels sont disposés sur le buffet selon le thème.

Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	9/24

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	10/24

## Activité-type 2

Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande

*Traiter les réservations par téléphone (un client anglophone et un client francophone).*

### ► Situation 1

*Accueillir les clients au restaurant (un client anglophone et un client francophone).*

#### Compétences à évaluer

Accueillir la clientèle et l'accompagner à sa table

#### Description de la situation d'évaluation-type

Dans un premier temps, à partir de la plaquette commerciale et du cahier de réservation de l'établissement, le stagiaire traite les demandes de réservations suivantes :

- une réservation par téléphone d'un client anglophone ;
- une réservation par téléphone d'un client francophone.

La réservation pour le client francophone devra inclure une demande d'informations complémentaires (différents menus, tarifs, spécialités culinaires, informations pratiques ou touristiques...).

Dans un deuxième temps, à partir du plan de salle et du cahier de réservation, le stagiaire :

- accueille des clients francophones et les accompagne à leur table ;
- accueille des clients anglophones et les accompagne à leur table.

La situation d'accueil des clients francophone devra comporter une demande particulière (emplacement de la table, personne(s) en plus ou en moins, erreur de réservation, personne à mobilité réduite...).

La situation se déroule dans la zone « restaurant » du plateau technique.

Les situations en anglais nécessitent la présence du formateur d'anglais.

Le stagiaire doit revêtir une tenue professionnelle répondant aux standards de l'établissement.

#### Modalité(s) d'évaluation

##### Préparation :

Le formateur établit une plaquette commerciale et renseigne le cahier de réservation. Il met à disposition le plan de salle.

##### Déroulement :

Mise en situation professionnelle d'une durée indicative de 0 h 20 min, consacrée à l'accueil de la clientèle.

Les stagiaires sont évalués individuellement.

#### Productions attendues du stagiaire

- prise de réservation selon la procédure définie dans l'établissement ;
- accueil des clients ;
- identification des besoins clients ;
- réponses fiables fournies aux clients ;
- installation des clients à leurs tables.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	11/24

---

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

La procédure de réservation est respectée y compris en anglais.

La posture professionnelle est conforme aux règles de l'établissement.

Les formules d'accueil sont utilisées à bon escient y compris en anglais.

Les demandes du client sont comprises y compris en anglais.

Le client est accompagné et installé à sa table dans le respect des règles de bienséance.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	12/24

## Activité-type 2 Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande

### ► Situation 2 Connaître les produits servis en restauration

#### Compétences à évaluer

Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés

#### Description de la situation d'évaluation-type

Le stagiaire répond à des questionnaires professionnels écrits ou informatisés sur :

- les appellations culinaires et les spécialités régionales ;
- les familles de boissons ;
- les régions vinicoles et les principales appellations ;
- les cocktails classiques et les produits du bar ;
- les familles de fromages et les principales appellations.

Les questionnaires sont indépendants et peuvent être traités à différents moments de la formation.

#### Modalité(s) d'évaluation

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

(Durée indicative : 0 h 45 min)

Déroulement :

Tous les stagiaires peuvent être évalués simultanément.

#### Productions attendues du stagiaire

Réponses aux questionnaires dans un temps imparti.

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

Le niveau de connaissance permet la mise en œuvre de la compétence.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	13/24

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	14/24

## Activité-type 2

Accueillir, conseiller le client et prendre sa commande

### ► Situation 3

*Conseiller les clients et prendre les commandes (un client anglophone et un client francophone). Enregistrer et transmettre les commandes aux services concernés*

#### Compétences à évaluer

Présenter cartes et menus, prendre la commande et la communiquer aux services concernés

#### Description de la situation d'évaluation-type

A partir des supports de vente habituellement utilisés, le stagiaire, dans un premier temps :

- présente les cartes et menus à un client francophone ;
- assure la promotion des spécialités de l'établissement, menu du jour, spécialités régionales... ;
- prend en compte les demandes du client ;
- prend la commande et l'enregistre à l'aide d'un outil numérique.

Puis dans un deuxième temps, le stagiaire :

- présente les cartes et menus à un client anglophone ;
- assure la promotion des spécialités de l'établissement, menu du jour, spécialités régionales... ;
- prend en compte les demandes du client ;
- prend la commande et l'enregistre à l'aide d'un outil numérique.

Les situations doivent permettre de faire des propositions de ventes complémentaires.

La situation se déroule dans la zone « restaurant » du plateau technique.

Les situations en anglais nécessitent la présence du formateur d'anglais.

L'évaluation peut se dérouler dans le cadre du fonctionnement habituel du restaurant pédagogique.

Dans un troisième temps, le stagiaire transmet les commandes aux services concernés.

Le stagiaire doit revêtir une tenue professionnelle répondant aux standards de l'établissement.

#### Modalité(s) d'évaluation

##### Préparation :

Le formateur met à disposition les supports de vente habituellement utilisés dans le cadre du restaurant pédagogique. Il prévoit des carnets de bons de commande et/ou un outil numérique d'enregistrement des commandes. Il assure le paramétrage du logiciel de restauration/facturation.

##### Déroulement :

Mise en situation professionnelle d'une durée indicative de 0 h 20 min, consacrée à la présentation des cartes et menus, la prise de commande, son enregistrement à l'aide d'un outil numérique et sa transmission aux services concernés.

Les stagiaires sont évalués individuellement.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	15/24

### Productions attendues du stagiaire

- présentation et explication des cartes et menus ;
- mise en valeur des spécialités de l'établissement et des produits régionaux ;
- proposition de ventes complémentaires ;
- réponse aux demandes d'informations et conseils des clients dans les choix de plats et de boissons ;
- prise de la commande ;
- enregistrement de la commande à l'aide d'un outil numérique et transmission aux différents services.

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

Les cartes et menus sont présentés et commentés y compris en anglais.

Les demandes du client sont comprises et reformulées y compris en anglais.

Les réponses correspondent à la demande du client y compris en anglais.

Des ventes complémentaires sont proposées.

La commande est fiable.

La commande est enregistrée à l'aide d'un outil numérique et transmise aux différents services.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	16/24



## Activité-type 3 Réaliser le service en restauration

### ► Situation 1 Préparer et servir des boissons au bar

#### Compétences à évaluer

Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service

#### Description de la situation d'évaluation-type

A partir de la carte du bar utilisée habituellement dans l'établissement, des fiches techniques des cocktails, et de bons de commande « bar », le stagiaire :

dans un premier temps,

- prépare 2 cocktails classiques (l'un « direct au verre », l'autre « au shaker ») ;
- prépare 2 apéritifs classiques ;
- sert les boissons préparées, à table, à l'aide d'un plateau.

dans un deuxième temps,

- prépare 2 cafés expresso (dont l'un avec du lait) ;
- prépare 2 thés (dont l'un avec du lait) ;
- sert les boissons chaudes préparées, à table, à l'aide d'un plateau.

La situation se déroule dans les zones « bar » et « restaurant » du plateau technique.

La situation nécessite la mise en place au préalable du bar et le dressage de 2 tables au restaurant. L'évaluation peut se dérouler dans le cadre du fonctionnement habituel du restaurant pédagogique. Le stagiaire doit revêtir une tenue professionnelle répondant aux standards de l'établissement.

#### Modalité(s) d'évaluation

##### Préparation :

Le formateur met à disposition la carte du bar habituellement utilisée dans le cadre du restaurant pédagogique. Il établit des fiches techniques de cocktails et des bons de commande « bar ». Le formateur met à disposition les matériels et les denrées nécessaires aux réalisations.

##### Déroulement :

Mise en situation professionnelle d'une durée indicative de 0 h 20 min, consacrée à la préparation et au service des boissons du bar.

4 stagiaires maximum sont évalués simultanément.

#### Productions attendues du stagiaire

- Préparation des boissons en fonction de la commande ;
- préparation des cocktails dans le respect des fiches techniques ;
- service à table à l'aide du plateau.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	17/24

---

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

Les boissons préparées sont conformes à la demande du client.

Les boissons sont préparées selon les usages et les doses définies.

Les fiches techniques des cocktails sont respectées.

Les boissons sont servies au plateau avec dextérité.

Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire sont appliquées.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	18/24

## Activité-type 3 Réaliser le service en restauration

### ► Situation 2 Préparer et servir des boissons à une table de plusieurs clients

#### Compétences à évaluer

Préparer et servir les boissons en respectant les règles de service

#### Description de la situation d'évaluation-type

A partir de bons de commande « cave » préalablement établis, le stagiaire :

- dans un premier temps, assure le service du vin rouge, au verre, pour 2 personnes ;
- dans un deuxième temps, assure le service d'une bouteille de vin blanc pour 2 personnes.

La situation se déroule dans la zone « restaurant » et « office » du plateau technique.

La situation nécessite la mise en place au préalable de l'office et de la cave du jour.

L'évaluation peut se dérouler dans le cadre du fonctionnement habituel du restaurant pédagogique.

Le stagiaire doit revêtir une tenue professionnelle répondant aux standards et critères de l'établissement et avoir en sa possession un limonadier ou un sommelier.

#### Modalité(s) d'évaluation

##### Préparation :

Le formateur établit des bons de commande « cave ». Il met à disposition le matériel et les bouteilles de vin nécessaires aux réalisations.

##### Déroulement :

Mise en situation professionnelle d'une durée indicative de 0 h 20 min, consacrée à la préparation et au service des boissons du restaurant.

4 stagiaires maximum sont évalués simultanément.

#### Productions attendues du stagiaire

- présentation du vin rouge au client ;
- service du vin rouge à la bouteille et dans les verres adaptés ;
- préparation du seau avec eau, glaçons et linceul pour le vin blanc ;
- mise en place du stand à vin ;
- présentation du vin blanc au client ;
- ouverture de la bouteille ;
- dégustation du client ;
- service du vin blanc en respectant les règles de service et de bienséance.

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

Les boissons préparées sont conformes à la demande du client.

Le service du vin et des boissons est conforme aux règles de service.

Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire sont appliquées.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	19/24

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	20/24

## Activité-type 3 Réaliser le service en restauration

### ► Situation 3 Servir les mets à une table de plusieurs clients

#### Compétences à évaluer

Effectuer les différents types de service à table et au buffet

#### Description de la situation d'évaluation-type

A partir des bons de commandes préalablement établis, le stagiaire réalise le service des mets d'une table de 3 à 6 personnes.

- les entrées et les plats sont servis à l'assiette ;
- le pain est servi à l'anglaise ;
- le plateau de fromage est servi au guéridon ;
- les desserts servis sont tranchés et/ou dressés au buffet.

Lors du service des entrées et des plats, le stagiaire doit réaliser le port de 3 assiettes.

L'évaluation se déroule sur le plateau technique, dans le cadre du fonctionnement habituel du restaurant pédagogique.

Le stagiaire doit revêtir une tenue professionnelle répondant aux standards de l'établissement.

#### Modalité(s) d'évaluation

##### Préparation :

Le formateur s'assure du fonctionnement habituel du restaurant pédagogique. Il attribue une table à chaque stagiaire évalué.

##### Déroulement :

Mise en situation professionnelle d'une durée de (durée indicative) : 1 h 00, consacrée au service des mets à table.

4 stagiaires maximum sont évalués simultanément.

#### Productions attendues du stagiaire

- service des entrées et des plats avec port de 3 assiettes simultanément ;
- service du pain à l'anglaise ;
- découpage des fromages et dressage au guéridon ;
- tranchage et dressage des desserts au buffet.

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

Les types de service sont assurés selon la consigne.

Le service et le suivi des tables sont assurés dans le respect des règles de la profession.

Le service et le débarrassage sont réalisés avec dextérité et discrétion.

Les découpes simples sont effectuées avec méthode et dextérité.

Les bonnes pratiques de lutte contre le gaspillage alimentaire sont appliquées.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	21/24

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	22/24

## Activité-type 3 Réaliser le service en restauration

### ► Situation 4 Procéder à la facturation client à l'aide d'un logiciel de caisse

#### Compétences à évaluer

Préparer, vérifier une addition et l'encaisser.

#### Description de la situation d'évaluation-type

A partir de bons de commandes préalablement établis et des tarifs de l'établissement, le stagiaire :

- procède à la facturation client pour 2 tables ;
- présente les notes aux clients ;
- assure les encaissements ;
- assure le suivi des prestations.

La situation doit permettre des annulations et modifications de prestations.

La situation nécessite l'utilisation d'un logiciel de caisse (caisse enregistreuse).

La situation se déroule dans la zone « restaurant » du plateau technique.

La situation nécessite la mise en place au préalable de 2 tables au restaurant.

L'évaluation peut se dérouler dans le cadre du fonctionnement habituel du restaurant pédagogique.

Le stagiaire doit revêtir une tenue professionnelle répondant aux standards et critères de l'établissement.

#### Modalité(s) d'évaluation

##### Préparation :

Le formateur établit des bons de commande. Il met les tarifs de l'établissement à disposition du stagiaire. Il assure le paramétrage du logiciel de restauration/facturation.

Dans le cadre du fonctionnement habituel du restaurant pédagogique, le candidat utilise ses propres bons, réalisés lors du service.

##### Déroulement :

Mise en situation professionnelle d'une durée indicative 0 h 20 min consacrée à la facturation client. 4 stagiaires maximum sont évalués simultanément.

#### Productions attendues du stagiaire

- saisie des prestations sur la caisse enregistreuse ;
- vérification de la saisie ;
- édition de la facture ;
- présentation de la note au client ;
- encaissement ;
- enregistrement du paiement ;
- prise en compte de la satisfaction client.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	23/24

---

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

La facture est établie sur une caisse enregistreuse selon la commande du client et les tarifs en vigueur.  
La note est vérifiée et présentée au client selon les règles de bienséance.  
L'encaissement est réalisé selon les modes de paiement en vigueur dans l'établissement.  
Le rendu monnaie est conforme à la somme due.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
SER	Situations d'évaluation-types	TP-00310	10	29/08/2019	12/03/2020	24/24