

**CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE**

**AGENT POLYVALENT DE RESTAURATION**

REFERENTIEL D'ACTIVITES PROFESSIONNELLES

Le titulaire du CAP Agent polyvalent de restauration est un professionnel qualifié qui, sous l'autorité d'un responsable, exerce son métier dans les établissements de production culinaire et/ou de distribution alimentaire.

Il assure des activités de préparation, d'assemblage et de mise en valeur des mets simples en respectant les consignes et la réglementation relatives à l'hygiène et à la sécurité. Il réalise la mise en place des espaces de distribution ou de vente et leur réapprovisionnement au cours du service. Il assure des activités de nettoyage et d'entretien des locaux, des matériels, de la vaisselle.

Il conseille le client et lui présente des produits prêts à consommer sur place ou à emporter. Il procède éventuellement à l'encaissement des prestations.

Par ces activités, il contribue à l'image de marque de l'entreprise.

## **SECTEURS D'ACTIVITE**

Le titulaire du CAP Agent polyvalent de restauration exerce son métier dans différents secteurs :

- services de restauration collective autogérée ou concédée dans les structures publiques, privées, associatives relevant :
  - \* du secteur des administrations et des entreprises
  - \* du secteur de la santé (hôpitaux, cliniques, établissements pour personnes âgées...)
  - \* du secteur scolaire et universitaire ...
  
- nouvelles formes de restauration commerciale (consommation sur place, vente à emporter, livraison à domicile) :
  - \* restauration en libre service (cafétéria.....)
  - \* restauration rapide (vente au comptoir, en conditionnements jetables) : sandwicherie, viennoiserie, hamburgers...
  - \* restauration à thèmes
  
- entreprises de fabrication de plateaux conditionnés (transports aérien, ferroviaire...).

La dénomination de l'emploi occupé varie selon les profils de poste définis par l'entreprise ou l'établissement mais aussi selon le statut ou les conventions collectives.

L'expérience professionnelle et les aptitudes personnelles permettent au titulaire du CAP Agent polyvalent de restauration d'accéder à des postes de plus larges responsabilités.

## **FONCTIONS**

Les fonctions décrites sont exercées pour tout ou partie selon l'organisation des entreprises ou des établissements et au niveau de compétence de ce professionnel.

### 1 - Fonction de production :

- 1 - 1 Réception et stockage des denrées et des marchandises ; réception et entreposage des plats préparés à l'avance
- 1 - 2 Réalisation des opérations préliminaires sur les denrées nécessaires pour l'élaboration d'une production culinaire
- 1 - 3 Réalisation de cuissons préliminaires ou de finitions
- 1 - 4 Réalisation, par assemblage, de mets destinés à être consommés froids ou chauds
- 1 - 5 Conditionnement en vue d'une distribution différée dans le temps ou dans l'espace
- 1 - 6 Remise en température des plats cuisinés à l'avance en vue d'un service immédiat
- 1 - 7 Mise en place des espaces et des matériels de distribution et de vente

2 - Fonction de service et de communication :

- 2 - 1 Mise en valeur des produits, des espaces de distribution et de vente
- 2 - 2 Accueil, information, conseil et service du client ou du convive
- 2 - 3 Encaissement des prestations
- 2 - 4 Transmission d'informations

3 - Fonction d'entretien :

- 3 - 1 Entretien des locaux et des équipements
- 3 - 2 Lavage, rangement : de la vaisselle, des matériels et ustensiles de production

4 - Fonction de gestion de la qualité :

- 4 - 1 Pratique de la qualité dans les activités de production, d'entretien
- 4 - 2 Pratique de la qualité dans les activités de service et de communication

**Etant donné l'importance des risques dans la profession, il est vivement souhaitable d'être titulaire du certificat de Sauveteur Secouriste du Travail (S.S.T).**

<b>REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES</b>
<b>DIPLOME</b> : CAP – Agent polyvalent de restauration
<b>FONCTION 1</b> : <b>PRODUCTION</b>
<b>SOUS-FONCTION 1 - 1</b> : Réception et stockage des denrées et des marchandises (produits d'entretien ...) Réception et entreposage des plats préparés à l'avance

<b>TACHES</b>	<p><b>Tâche 1</b> : Préparation des zones de stockage avant livraison (tri des produits, remise en ordre)</p> <p><b>Tâche 2</b> : Réception des denrées et des marchandises et contrôles de conformité</p> <p><b>Tâche 3</b> : Déconditionnement, décartonnage et contrôles de conformité</p> <p><b>Tâche 4</b> : Rangement dans les zones appropriées</p> <p><b>Tâche 5</b> : Destockage et répartition en vue de l'utilisation</p> <p><b>Tâche 6</b> : Renseignement et transmission des documents</p>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p><b>MOYENS ET RESSOURCES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenue professionnelle adaptée</li> <li>- Zone de réception équipée</li> <li>- Zones et matériels de stockage ou d'entreposage, conformes à la réglementation</li> <li>- Zone et matériel d'évacuation des déchets, conformes à la réglementation</li> <li>- Denrées et marchandises, plats préparés à l'avance</li> <li>- Matériel de manutention</li> <li>- Consignes de sécurité, d'hygiène et d'ergonomie</li> <li>- Matériels de contrôle</li> <li>- Consignes réglementaires et usages de l'entreprise</li> <li>- Documents commerciaux (bons de commande, bons de livraison,...) et de gestion (fiches de stock, documents de traçabilité)</li> </ul> <p><b>AUTONOMIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la bonne exécution des tâches, dans le respect des procédures imposées et des consignes données</li> <li>- Information de la hiérarchie en cas de dysfonctionnement</li> <li>- Prise d'initiative professionnelle courante</li> </ul>
<b>RESULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zones de stockage et d'entreposage organisées de façon rationnelle</li> <li>- Contrôles (quantitatifs et qualitatifs) conformes aux consignes de l'entreprise et à la réglementation</li> <li>- Elimination des déchets au fur et à mesure et conformément aux consignes</li> <li>- Respect des zones propres et sales</li> <li>- Sortie rationnelle des produits</li> <li>- Utilisation correcte des documents</li> </ul>

<b>REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES</b>
<b>DIPLOME</b> : CAP - Agent polyvalent de restauration
<b>FONCTION 1</b> : PRODUCTION
<b>SOUS-FONCTION 1 - 2</b> : Réalisation des opérations préliminaires sur les denrées nécessaires pour l'élaboration d'une production culinaire

<b>TACHES</b>	<p><b>Tâche 1</b> : Epluchage, lavage, des végétaux frais</p> <p><b>Tâche 2</b> : Fractionnement (taillage, râpage) et calibrage, des légumes, des fruits, des fromages, de la charcuterie, du pain, des viandes cuites...</p> <p><b>Tâche 3</b> : Déconditionnement et décongélation des produits prêts à l'emploi (conserves appertisées, surgelés, végétaux crus...)</p> <p><b>Tâche 4</b> : Etiquetage et traçabilité des produits</p>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p><b>MOYENS ET RESSOURCES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Locaux de production culinaire, conformes à la réglementation en vigueur</li> <li>- Machines et matériels adaptés à la production et à l'entreposage</li> <li>- Denrées alimentaires brutes ou prêtes à l'emploi</li> <li>- Cahier des charges et fiches techniques : procédure, grammage ....</li> <li>- Tenue professionnelle adaptée</li> <li>- Consignes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie.</li> </ul> <p><b>AUTONOMIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la bonne exécution des tâches dans le respect des procédures imposées et des consignes données</li> <li>- Information de la hiérarchie en cas de dysfonctionnement</li> <li>- Prise d'initiative professionnelle courante</li> </ul>
<b>RESULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Production conforme à la demande , aux procédures, aux consignes</li> <li>- Documents remplis (étiquetage, traçabilité)</li> <li>- Denrées prêtes à l'emploi</li> <li>- Elimination des déchets au fur et à mesure, conformément aux consignes</li> <li>- Respect de l'hygiène et de la sécurité</li> </ul>

<b>REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES</b>
<b>DIPLOME</b> : CAP - Agent polyvalent de restauration
<b>FONCTION 1</b> : PRODUCTION
<b>SOUS-FONCTION 1 - 3</b> : Réalisation de cuissons préliminaires ou de finitions

<b>TACHES</b>	<p><b>Tâche 1</b> : Réalisation de cuissons à l'eau (végétaux frais surgelés ou déshydratés, produits céréaliers, oeufs...)</p> <p><b>Tâche 2</b> : Réalisation de cuissons à la vapeur (végétaux frais, surgelés)</p> <p><b>Tâche 3</b> : Réalisation de fritures (pommes de terre, beignets)</p> <p><b>Tâche 4</b> : Réalisation de grillades simples (viandes hachées, saucisses)</p> <p><b>Tâche 5</b> : Réalisation de préparations chaudes : avec plaque (crêpe), toaster (sandwich chaud), salamandre (croque-monsieur), rôtissoire (poulet)</p> <p><b>Tâche 6</b> : Cuissons au four (pâtes, entremets, fruits)</p>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p><b>MOYENS ET RESSOURCES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Locaux de production culinaire équipés, conformes à la réglementation en vigueur</li> <li>- Machines et matériels adaptés à la production</li> <li>- Commande et procédures de travail</li> <li>- Consignes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie</li> <li>- Denrées prêtes à être travaillées</li> <li>- Tenue professionnelle adaptée</li> <li>- Document de traçabilité des produits</li> </ul> <p><b>AUTONOMIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la bonne exécution des tâches dans le respect des procédures imposées et des consignes données</li> <li>- Information de la hiérarchie en cas de dysfonctionnement</li> <li>- Prise d'initiative professionnelle courante</li> </ul>
<b>RESULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation des documents nécessaires</li> <li>- Production conforme à la demande, aux procédures, aux consignes</li> <li>- Production ayant de bonnes qualités organoleptiques</li> <li>- Aliments prêts à être servis ou à être passés à un autre poste de travail</li> <li>- Respect des règles d'hygiène et de sécurité</li> <li>- Rapidité d'exécution</li> </ul>

<b>REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES</b>
<b>DIPLOME</b> : CAP - Agent polyvalent de restauration
<b>FONCTION 1</b> : PRODUCTION
<b>SOUS-FONCTION 1 - 4</b> : Réalisation, par assemblage, de mets destinés à être consommés froids ou chauds : - mets salés : salade composée, hors-d'oeuvre, sandwich, hamburger, pizza... - mets sucrés : entremets, tarte, coupe glacée...

<b>TACHES</b>	<p><b>Tâche 1</b> : Pesée des constituants</p> <p><b>Tâche 2</b> : Elaboration de mets par assemblage de produits préparés de manière traditionnelle, ou à partir de produits alimentaires intermédiaires</p> <p><b>Tâche 3</b> : Dressage et mise en valeur de produits, en portion individuelle ou en multi-portions, en vue du service, ou de la vente</p> <p><b>Tâche 4</b> : Pose de protection temporaire ou d'emballage, étiquetage</p> <p><b>Tâche 5</b> : Entreposage en attente de distribution ou de vente</p>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p><b>MOYENS ET RESSOURCES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Locaux de production culinaire, local réfrigéré pour les préparations froides, zone et matériel d'entreposage, conformes à la réglementation</li> <li>- Machines et matériels adaptés à la production, à l'emballage, à l'étiquetage, à l'entreposage et à la distribution</li> <li>- Denrées alimentaires brutes ou produits alimentaires intermédiaires</li> <li>- Tenue professionnelle adaptée</li> <li>- Consignes réglementaires ou spécifiques à l'entreprise</li> <li>- Protocoles, fiches techniques et procédures de fabrication</li> <li>- Consignes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie</li> </ul> <p><b>AUTONOMIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la bonne exécution dans le respect des procédures imposées et des consignes données</li> <li>- Prise d'initiative professionnelle courante</li> <li>- Information de la hiérarchie en cas de dysfonctionnement</li> </ul>
<b>RESULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mets prêts à être conditionnés (entreposage au froid ou maintien en température), ou prêts à être distribués ou vendus</li> <li>- Respect des protocoles, des grammages, de la présentation</li> <li>- Respect des zones de préparation froides ou chaudes</li> <li>- Respect de l'hygiène</li> <li>- Conformité aux fiches techniques, aux consignes</li> <li>- Rapidité d'exécution</li> </ul>

<b>REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES</b>
<b>DIPLOME</b> : CAP - Agent polyvalent de restauration
<b>FONCTION 1</b> : PRODUCTION
<b>SOUS-FONCTION 1 - 5</b> : Conditionnement en vue d'une distribution différée dans le temps ou dans l'espace

<b>TACHES</b>	<p><b>Tâche 1</b> : Préparation des matériels et des appareils de conditionnement (barquettes, assiettes, gastronomes...) , de refroidissement, de maintien en température</p> <p><b>Tâche 2</b> : Répartition des préparations culinaires en multi-portions ou en portions individuelles</p> <p><b>Tâche 3</b> : Composition de plateau</p> <p><b>Tâche 4</b> : Fermeture des contenants et étiquetage</p> <p><b>Tâche 5</b> : Conduite du refroidissement rapide</p> <p><b>Tâche 6</b> : Renseignement des documents de traçabilité du produit</p>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p><b>MOYENS ET RESSOURCES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Locaux de conditionnement conformes à la réglementation en vigueur</li> <li>- Machines et matériels adaptés au refroidissement, au conditionnement, au stockage</li> <li>- Denrées alimentaires préparées ou cuisinées</li> <li>- Cahier des charges et fiches techniques : procédures, nombre de portions, grammage, présentation, emballage, étiquetage</li> <li>- Documents liés à la traçabilité du produit</li> <li>- Tenue professionnelle adaptée</li> <li>- Consignes réglementaires ou spécifiques à l'entreprise</li> <li>- Consignes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie</li> </ul> <p><b>AUTONOMIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la bonne exécution des tâches dans le respect des procédures imposées et des consignes données</li> <li>- Prise d'initiative professionnelle courante</li> <li>- Information de la hiérarchie en cas de dysfonctionnement</li> </ul>
<b>RESULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produits prêts à être acheminés ou mis en conservation</li> <li>- Conditionnement adapté au cahier des charges (grammage, nombre de portion, présentation...)</li> <li>- Respect de l'hygiène et de la sécurité</li> <li>- Respect de la réglementation relative aux produits conditionnés en liaison froide ou chaude (température, durée de vie du produit, étiquetage, traçabilité)</li> <li>- Respect des protocoles et des consignes de l'entreprise</li> <li>- Rapidité d'exécution</li> </ul>

<b>REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES</b>
<b>DIPLOME</b> : CAP - Agent polyvalent de restauration
<b>FONCTION 1</b> : PRODUCTION
<b>SOUS-FONCTION 1 - 6</b> : Remise en température des plats cuisinés à l'avance en vue d'un service immédiat

<b>TACHES</b>	<p><b>Tâche 1</b> : Préparation des matériels de remise en température</p> <p><b>Tâche 2</b> : Déconditionnement, dressage,</p> <p><b>Tâche 3</b> : Conduite de la remise en température</p> <p><b>Tâche 4</b> : Mise en valeur du produit en vue du service</p>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p><b>MOYENS ET RESSOURCES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Locaux conformes à la réglementation en vigueur</li> <li>- Machines et matériels adaptés à la remise en température et à la distribution</li> <li>- Plats cuisinés à l'avance</li> <li>- Cahier des charges et fiches techniques : procédures de remise en température des produits, grammage, présentation</li> <li>- Tenue professionnelle adaptée</li> <li>- Consignes réglementaires ou spécifiques à l'entreprise</li> <li>- Consignes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie</li> </ul> <p><b>AUTONOMIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la bonne exécution des tâches dans le respect des procédures imposées et des consignes données</li> <li>- Prise d'initiative professionnelle courante</li> <li>- Information de la hiérarchie en cas de dysfonctionnement</li> </ul>
<b>RESULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plats chauds, prêts à distribuer, à présenter au service ou à vendre</li> <li>- Respect de la durée réglementaire de remise en température des plats cuisinés à l'avance</li> <li>- Respect du degré minimal de température pour le maintien au chaud des produits cuisinés à l'avance</li> <li>- Respect de l'hygiène</li> <li>- Respect des consignes et de la réglementation</li> <li>- Rapidité de l'exécution</li> <li>- Respect des grammages, de la présentation</li> </ul>

<b>REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES</b>
<b>DIPLOME</b> : CAP - Agent polyvalent de restauration
<b>FONCTION 1</b> : PRODUCTION
<b>SOUS-FONCTION 1 - 7</b> : Mise en place des espaces de distribution et de vente

<b>TACHES</b>	<p><b>Tâche 1</b> : Approvisionnement en matériels nécessaires au service (plateaux, vaisselle...)</p> <p><b>Tâche 2</b> : Vérification et mise en route des matériels assurant la conservation pendant le service (appareil réfrigérant, de maintien en température...)</p> <p><b>Tâche 3</b> : Approvisionnement en préparations culinaires chaudes, froides, boissons, pain ....</p> <p><b>Tâche 4</b> : Mise en ordre de l'espace de consommation</p>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p><b>MOYENS ET RESSOURCES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zones de distribution et de vente équipées à mettre en place</li> <li>- Matériels nécessaires au service : plateaux, vaisselle, couverts, serviettes...</li> <li>- Produits alimentaires : préparations chaudes, préparations froides, boissons, pain, sauces...</li> <li>- Organisation du service de distribution, de vente : horaires, flux...</li> <li>- Consignes de mise en place des locaux, des matériels, des préparations culinaires...</li> </ul> <p><b>AUTONOMIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la bonne exécution des tâches dans le respect des procédures imposées et des consignes données</li> <li>- Prise d'initiative professionnelle courante</li> <li>- Information de la hiérarchie en cas de dysfonctionnement</li> </ul>
<b>RESULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zones de distribution, de vente et de consommation opérationnelles et ordonnées</li> <li>- Elimination des produits alimentaires ou des matériels défectueux</li> </ul>

<b>REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES</b>
<b>DIPLOME</b> : CAP - Agent polyvalent de restauration
<b>FONCTION 2</b> : SERVICE ET COMMUNICATION
<b>SOUS-FONCTION 2 - 1</b> : Mise en valeur des produits, des espaces de distribution et de vente

<b>TACHES</b>	<p><b>Tâche 1</b> : Rangement et présentation des mets et boissons proposés à la clientèle (banque de libre-service, plateaux, vitrines)</p> <p><b>Tâche 2</b> : Réapprovisionnement en préparations et en matériels des espaces en cours de distribution ou de vente</p> <p><b>Tâche 3</b> : Maintien en ordre des espaces de distribution ou de vente</p> <p><b>Tâche 4</b> : Affichage de la dénomination et du prix des produits proposés</p> <p><b>Tâche 5</b> : Participation à la mise en place d'éléments d'ambiance et de supports d'animation, d'événements (journée, semaine à thème...)</p>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p><b>MOYENS ET RESSOURCES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Espaces de distribution et de vente équipés</li> <li>- Mets et boissons à installer</li> <li>- Spécifications et prix des produits proposés</li> <li>- Consignes de disposition esthétique, d'image de marque de l'entreprise</li> <li>- Fiches de travail (fiches techniques, fiches de contrôle de poste)</li> <li>- Supports et éléments d'information, de décor et d'animation</li> </ul> <p><b>AUTONOMIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la bonne exécution des tâches dans le respect des procédures imposées et des consignes données</li> <li>- Prise d'initiative professionnelle courante</li> <li>- Information de la hiérarchie en cas de dysfonctionnement</li> </ul>
<b>RESULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation esthétique, appétissante, incitative des espaces de distribution et de vente</li> <li>- Mise en valeur de l'image de marque de l'entreprise</li> <li>- Respect des spécifications de l'entreprise</li> <li>- Maintien d'une offre attractive (variétés, présentation)</li> <li>- Maintien d'un environnement accueillant pendant le service</li> <li>- Respect de l'hygiène, de la sécurité</li> <li>- Prise en compte de la présence du client</li> </ul>

<b>REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES</b>
<b>DIPLOME :</b> CAP - Agent polyvalent de restauration
<b>FONCTION 2 :</b> SERVICE ET COMMUNICATION
<b>SOUS-FONCTION 2 - 2 :</b> Accueil, information, conseil et service du convive, du client

<b>TACHES</b>	<p><b>Tâche 1 :</b> Accueil et prise de congé du convive</p> <p><b>Tâche 2 :</b> Propositions, suggestions de l'offre et réponses aux demandes, aux objections, aux réclamations des convives</p> <p><b>Tâche 3 :</b> Prise de commande</p> <p><b>Tâche 4 :</b> Dressage et préparation des éléments de la commande</p> <p><b>Tâche 5 :</b> Distribution et présentation de la prestation au convive</p> <p><b>Tâche 6 :</b> Aide au confort des convives</p> <p><b>Tâche 7 :</b> Recueil du niveau de satisfaction du convive</p>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p><b>MOYENS ET RESSOURCES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Politique de vente de l'entreprise</li> <li>- Clientèle</li> <li>- Locaux de distribution, de vente, de consommation équipés</li> <li>- Liste des préparations, spécifications et prix</li> <li>- Tenue de service</li> <li>- Consignes d'hygiène, de sécurité</li> <li>- Moyens techniques d'enregistrement des commandes</li> </ul> <p><b>AUTONOMIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la bonne exécution des tâches dans le respect des procédures imposées et des consignes données</li> <li>- Prise d'initiative professionnelle courante</li> <li>- Information de la hiérarchie en cas de dysfonctionnement</li> </ul>
<b>RESULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestations conformes à la demande du convive dans le respect des objectifs de l'entreprise ou de l'établissement</li> <li>- Satisfaction du convive et fidélisation du client</li> <li>- Respect des consignes d'hygiène, de sécurité</li> <li>- Contribution au développement des ventes</li> <li>- Prise en compte des spécificités de la clientèle</li> </ul>

<b>REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES</b>
<b>DIPLOME</b> : CAP - Agent polyvalent de restauration
<b>FONCTION 2</b> : SERVICE ET COMMUNICATION
<b>SOUS-FONCTION 2 - 3</b> : Encaissement des prestations

<b>TACHES</b>	<p><b>Tâche 1</b> : Ouverture et clôture de caisse</p> <p><b>Tâche 2</b> : Identification des éléments de la prestation à encaisser</p> <p><b>Tâche 3</b> : Saisie des prestations sur le système d'encaissement</p> <p><b>Tâche 4</b> : Traitement et encaissement des paiements</p>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p><b>MOYENS ET RESSOURCES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Clientèle</li> <li>- Liste des préparations, codes et prix</li> <li>- Matériels d'encaissement et fonds de caisse</li> <li>- Tenue de service</li> </ul> <p><b>AUTONOMIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la bonne exécution des tâches dans le respect des procédures imposées et des consignes données</li> <li>- Prise d'initiative professionnelle courante</li> <li>- Information de la hiérarchie en cas de dysfonctionnement</li> </ul>
<b>RESULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saisie exacte</li> <li>- Encaissement fiable et rapide</li> </ul>

<b>REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES</b>
<b>DIPLOME</b> : CAP - Agent polyvalent de restauration
<b>FONCTION 2</b> : SERVICE ET COMMUNICATION
<b>SOUS-FONCTION 2 - 4</b> : Transmission d'informations à l'équipe, à la hiérarchie

<b>TACHES</b>	<p><b>Tâche 1</b> : Transmission d'informations lors d'un changement d'équipe ou lors d'un changement de poste</p> <p><b>Tâche 2</b> : Accompagnement d'un nouvel employé de même niveau de qualification</p> <p><b>Tâche 3</b> : Compte-rendu oral à la hiérarchie (déroulement du service, satisfaction du client....)</p>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p><b>MOYENS ET RESSOURCES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documents d'enregistrement d'informations et moyens techniques</li> <li>- Situations de travail</li> <li>- Consignes de l'entreprise pour le relevé et la transmission des informations</li> </ul> <p><b>AUTONOMIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la bonne exécution des tâches dans le respect des procédures imposées et des consignes données</li> <li>- Prise d'initiative professionnelle courante</li> <li>- Obligation de transmission des informations</li> </ul>
<b>RESULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esprit d'équipe (esprit participatif)</li> <li>- Transmission fiable de l'information</li> </ul>

<b>REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES</b>
<b>DIPLOME</b> : CAP - Agent polyvalent de restauration
<b>FONCTION 3</b> : ENTRETIEN
<b>SOUS-FONCTION 3 - 1</b> : Entretien des locaux et des équipements

<b>TACHES</b>	<p><b>Tâche 1</b> : Exécution des techniques de nettoyage et de désinfection des équipements et des locaux où sont traitées les denrées alimentaires, dans le cadre de l'entretien journalier et de l'entretien périodique</p> <p><b>Tâche 2</b> : Exécution des techniques de nettoyage et de désinfection des équipements et des locaux de distribution, de vente et de consommation, dans le cadre de l'entretien journalier et de l'entretien périodique</p> <p><b>Tâche 3</b> : Exécution des techniques de nettoyage et de désinfection des équipements et des locaux annexes (vestiaires, sanitaires, zones à déchets...), dans le cadre de l'entretien journalier et de l'entretien périodique</p> <p><b>Tâche 4</b> : Exécution de techniques de nettoyage et de désinfection pour faire face à un imprévu en cours d'activité</p> <p><b>Tâche 5</b> : Repérage des anomalies et des dysfonctionnements éventuels lors des opérations de nettoyage (détérioration d'un revêtement, évacuation obstruée...)</p>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p><b>MOYENS ET RESSOURCES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de nettoyage et de désinfection (fréquence, modes opératoires, responsabilité, moyen de contrôle)</li> <li>- Produits, matériels, fiches techniques</li> <li>- Locaux et annexes, équipements</li> <li>- Tenue professionnelle adaptée</li> <li>- Consignes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie, d'économie</li> <li>- Documents pour consignation des dysfonctionnements</li> </ul> <p><b>AUTONOMIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la bonne exécution des tâches dans le respect des procédures imposées et des consignes données</li> <li>- Prise d'initiative professionnelle courante</li> <li>- Information de la hiérarchie en cas de dysfonctionnement</li> </ul>
<b>RESULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Locaux et équipements propres de façon permanente</li> <li>- Respect du plan de nettoyage et de désinfection mis en place (choix des produits, protocoles...)</li> <li>- Respect des règles d'hygiène, et de sécurité, d'économie</li> <li>- Gestion de l'imprévu en respectant les objectifs de qualité (environnement, aliment...)</li> <li>- Signalement des dysfonctionnements</li> </ul>

<b>REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES</b>
<b>DIPLOME</b> : CAP - Agent polyvalent de restauration
<b>FONCTION 3</b> : ENTRETIEN
<b>SOUS-FONCTION 3 - 2</b> : Lavage, rangement des matériels et ustensiles de production, de la vaisselle

<b>TACHES</b>	<p><b>Tâche 1</b> : Elimination des déchets et tri des matériels et de la vaisselle</p> <p><b>Tâche 2</b> : Lavage manuel ou mécanisé, de la vaisselle et de la batterie</p> <p><b>Tâche 3</b> : Vérification, redistribution et rangement au points d'utilisation, de la vaisselle et de la batterie</p> <p><b>Tâche 4</b> : Evacuation et entreposage des déchets</p>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p><b>MOYENS ET RESSOURCES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Locaux et équipements de réception des déchets</li> <li>- Locaux, équipements, produits pour le lavage</li> <li>- Tenue professionnelle adaptée</li> <li>- Protocoles d'utilisation des matériels, des produits</li> <li>- Consignes d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie, d'économie</li> <li>- Vaisselle, batterie de cuisine, ustensiles</li> </ul> <p><b>AUTONOMIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la bonne exécution des tâches dans le respect des procédures imposées et des consignes données</li> <li>- Prise d'initiative professionnelle courante</li> <li>- Information de la hiérarchie en cas de dysfonctionnement</li> </ul>
<b>RESULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vaisselle et batterie de cuisine propres, intactes, et rangées dans les zones d'utilisation</li> <li>- Rapidité d'exécution</li> <li>- Respect des circuits sale et propre</li> <li>- Evacuation conforme des déchets</li> <li>- Respect des consignes</li> </ul>

<b>REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES</b>
<b>DIPLOME :</b> CAP - Agent polyvalent de restauration
<b>FONCTION 4 :</b> GESTION DE LA QUALITE
<b>SOUS-FONCTION 4 - 1 :</b> Pratique de la qualité dans les activités de production culinaire et d'entretien des matériels et des locaux demandées à son niveau

<b>TACHES</b>	<p><b>Tâche 1 :</b> Réalisation du travail en respectant les fiches de travail, les consignes d'organisation, d'hygiène, de sécurité ....</p> <p><b>Tâche 2 :</b> Réalisation de contrôles quantitatifs (pesée...) et qualitatifs (contrôles visuels...)</p> <p><b>Tâche 3 :</b> Anticipation et repérage des dysfonctionnements ou de la non-qualité</p> <p><b>Tâche 4 :</b> Prise d'initiative personnelle et mise en oeuvre de solutions correctives ou d'amélioration</p> <p><b>Tâche 5 :</b> Renseignement de documents de suivi de la qualité</p> <p><b>Tâche 6 :</b> Information de la hiérarchie</p>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p><b>MOYENS ET RESSOURCES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fiches de travail pour les activités de production culinaire et d'entretien des matériels et des locaux avec consignes d'hygiène, d'organisation, de résultats attendus</li> <li>- Contexte d'activités de production culinaire et d'entretien des matériels et des locaux</li> <li>- Contrôles à effectuer, tolérance des écarts, moyens techniques d'appréciation</li> <li>- Documents d'enregistrement de la qualité</li> </ul> <p><b>AUTONOMIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la qualité à son niveau, dans le respect des procédures imposées et des consignes données</li> </ul>
<b>RESULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité des prestations (production culinaire et entretien des locaux et des matériels) conforme aux critères définis par l'entreprise ou l'établissement</li> <li>- Exactitude des contrôles et des documents de traçabilité</li> <li>- Prise d'initiative adaptée</li> <li>- Repérage des dysfonctionnements et information de la hiérarchie</li> </ul>

<b>REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES</b>
<b>DIPLOME :</b> CAP - Agent polyvalent de restauration
<b>FONCTION 4 :</b> GESTION DE LA QUALITE
<b>SOUS-FONCTION 4 - 2 :</b> Pratique de la qualité dans les activités de service au client demandées à son niveau

<b>TACHES</b>	<p><b>Tâche 1 :</b> Prise en compte de la demande du client et traitement des réclamations au niveau de compétences du professionnel</p> <p><b>Tâche 2 :</b> Adaptation du comportement individuel (vis à vis d'un client, du travail dans l'équipe ....)</p> <p><b>Tâche 3 :</b> Anticipation et repérage des dysfonctionnements ou de la non-qualité</p> <p><b>Tâche 4 :</b> Participation à des actions de mesure ou d'amélioration de la qualité (enquête de satisfaction du client...)</p> <p><b>Tâche 5 :</b> Prise d'initiative personnelle et proposition de solutions correctives ou d'amélioration</p> <p><b>Tâche 6 :</b> Information de la hiérarchie</p>
<b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>	<p><b>MOYENS ET RESSOURCES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Culture d'entreprise et attentes de l'entreprise en matière de qualité du service proposé</li> <li>- Contexte d'activités de service au client</li> <li>- Outils de mesure ou d'appréciation de la qualité du service</li> <li>- Documents d'enregistrement de la qualité</li> </ul> <p><b>AUTONOMIE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsable de la qualité à son niveau, dans le respect des procédures imposées et des consignes données</li> </ul>
<b>RESULTATS ATTENDUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité du service conforme aux attentes de l'entreprise ou de l'établissement</li> <li>- Satisfaction du convive et fidélisation du client</li> <li>- Promotion de l'image de l'entreprise ou de l'établissement</li> </ul>

# ACCES AU DOMAINE PROFESSIONNEL

## PAR UNITES

Ce référentiel est structuré en unités. Chaque unité est autonome et construite par rapport aux compétences exigées par un emploi identifié dans le référentiel des activités professionnelles. Les unités sont conçues pour permettre aux candidats qui le désirent d'accéder progressivement au CAP par l'obtention successive d'unités autonomes.

### ORGANISATION DES UNITES :

Le domaine professionnel du CAP Agent polyvalent de restauration est constitué de 3 unités :

U1 Production de préparations froides et de préparations chaudes

U2 Mise en place de la distribution et service au client

U3 Entretien des locaux, des matériels, des équipements

U1	+	U2	+	U3
DOMAINE PROFESSIONNEL DU CAP AGENT POLYVALENT DE RESTAURATION				

### COMPOSITION DES UNITES A PARTIR DU REFERENTIEL :

Chaque unité est constituée par l'ensemble des savoir faire et des savoirs repérés dans le référentiel de certification du domaine professionnel et récapitulés dans les tableaux pages 74, 75 et 76 (de ce document) .

**MISE EN RELATION DU REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES  
ET DU REFERENTIEL DE CERTIFICATION**

FONCTIONS	CAPACITES	COMPETENCES TERMINALES
TOUTES FONCTIONS	C1 S'INFORMER	C 11 - Rechercher l'information technique C 12 - Décoder l'information technique
TOUTES FONCTIONS	C2 S'ORGANISER	C 21 - Organiser son travail C 22 - S'adapter à une nouvelle organisation
TOUTES FONCTIONS	C3 REALISER	C 31 - Réceptionner, entreposer les denrées et les matériels C 32 - Sortir, contrôler les produits et matériels avant leur utilisation C 33 - Préparer les denrées en vue d'une préparation culinaire C 34 - Conduire des techniques culinaires C 35 - Conditionner des produits alimentaires et assurer les traitements de refroidissement rapide C 36 - Préparer la distribution, la vente des préparations alimentaires et assurer leur distribution C 37 - Encaisser les prestations C 38 - Exécuter les tâches d'entretien et de remise en état des locaux, du matériel et des équipements C 39 - Contribuer à la qualité des productions culinaires et du service
TOUTES FONCTIONS	C4 COMMUNIQUER	C41 - Participer à la mise en valeur de l'image de l'entreprise, de l'établissement C 42 - Accueillir, informer, conseiller et servir le client C 43 - Se situer dans l'organisation de l'entreprise ou de l'établissement

## ORGANISATION DU DOMAINE PROFESSIONNEL

Le domaine professionnel est constitué de :

- U1 Production de préparations froides et de préparations chaudes
- U2 Mise en place de la distribution et service au client
- U3 Entretien des locaux, des matériels, des équipements

<p>U1 Production de préparations froides et de préparations chaudes</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de rechercher l'information technique</li> <li>- de décoder l'information technique</li> <li>- d'organiser son travail</li> <li>- de s'adapter à une nouvelle organisation</li> <li>- de réceptionner, entreposer les denrées et les matériels</li> <li>- de sortir, contrôler les produits et les matériels avant leur utilisation</li> <li>- de préparer les denrées en vue d'une préparation culinaire</li> <li>- de conduire des techniques culinaires</li> <li>- de conditionner des produits alimentaires et d'assurer les traitements de refroidissement rapide</li> <li>- de contribuer à la qualité des productions culinaires</li> <li>- de se situer dans l'organisation de l'entreprise ou de l'établissement</li> </ul>
-------------------------------------------------------------------------	----------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>U2 Mise en place de la distribution et service au client</p>	<p>⇒</p>	<p>Le candidat doit être capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de rechercher l'information technique</li> <li>- de décoder l'information technique</li> <li>- d'organiser son travail</li> <li>- de s'adapter à une nouvelle organisation</li> <li>- de préparer la distribution, la vente des préparations alimentaires et assurer leur distribution</li> <li>- d'encaisser les prestations</li> <li>- de contribuer à la qualité du service</li> <li>- de participer à la mise en valeur de l'image de l'entreprise, de l'établissement</li> <li>- d'accueillir, informer, conseiller et servir le client</li> <li>- de se situer dans l'organisation de l'entreprise ou de l'établissement</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------	----------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>U3 Entretien des locaux, des matériels, des équipements</p>		<p>Le candidat doit être capable :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de rechercher l'information technique</li> <li>- de décoder l'information technique</li> <li>- d'organiser son travail</li> <li>- de s'adapter à une nouvelle organisation</li> <li>- d'exécuter des tâches d'entretien et de remise en état des locaux, du matériel et des équipements</li> <li>- de contribuer à la qualité du service</li> <li>- de participer à la mise en valeur de l'image de l'entreprise, de l'établissement</li> <li>- de se situer dans l'organisation de l'entreprise ou de l'établissement</li> </ul>
----------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## **REFERENTIEL DE CERTIFICATION**

## SAVOIR-FAIRE

CAPACITE : C1 - S'INFORMER

COMPETENCE : C11 - RECHERCHER L'INFORMATION TECHNIQUE

Unités	Etre capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
U1 U2 U3	C - 111 Sélectionner les différents documents nécessaires au travail demandé	Situations de travail Banques de données Fichiers manuels, informatisés	Choix pertinent des documents
U1 U2 U3	C - 112 Sélectionner les informations utiles à l'exercice du travail	Situation de travail Supports et moyens d'information (message oral, écrit, visuel...)	Choix pertinent des informations

CAPACITE : C1 - S'INFORMER

COMPETENCE : C12 - DECODER L'INFORMATION TECHNIQUE

Unités	Etre capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
U1 U2 U3	C - 121 Lire des documents d'organisation	Situation professionnelle Plans, organigrammes, planning Documents de gestion	Traduction et interprétation exacte
U1 U2 U3	C - 122 Lire des documents techniques	Situation de travail Fiches techniques de produits, de matériels, protocoles, étiquettes Textes réglementaires Consignes de l'entreprise Documents d'enregistrement, documents commerciaux...	Traduction et interprétation des codes, des symboles, des graphiques, des mentions réglementaires (dates...)

CAPACITE C2 - S'ORGANISER

COMPETENCE : C 21 - ORGANISER SON TRAVAIL DANS LE RESPECT DE L'HYGIENE, DE L'ERGONOMIE, DE LA SECURITE ET DES CONSIGNES DONNEES

Unités	Etre capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
U1 U2 U3	C - 211 Ordonnancer son travail	Ordre de travail Planning Documents techniques Temps imparti	Etablissement d'un plan de travail Chronologie adaptée des tâches Estimation correcte des durées Utilisation correcte des planning
U1 U2 U3	C - 212 Gérer son poste de travail	Locaux Matériels et produits Consignes	Installation rationnelle du poste de travail Maintien en ordre pendant l'activité Tenue professionnelle adaptée au poste

CAPACITE C2 - S'ORGANISER

COMPETENCE : C 22 - S'ADAPTER A UNE NOUVELLE ORGANISATION

Unités	Etre capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
U1 U2 U3	C - 221 S'adapter à une situation non prévue	Situation imprévue Planning de travail initial Charge supplémentaire Matériel déficient Nouvelles consignes	Identification des priorités Réponse adaptée à la nouvelle situation
U1 U2 U3	C - 222 S'intégrer au travail d'une équipe	Situation de travail Organigramme Planning de travail	Prise en compte du travail de chaque membre de l'équipe

CAPACITE : C3 - REALISER		
	Ressources	Indicateurs d'évaluation
	Ressources et indicateurs d'évaluation communs à prendre en compte dans chacune des compétences de la capacité REALISER.	
	Locaux et équipements professionnels Matériels Produits Temps alloué Consignes Protocoles, fiches Critères de réalisation et de qualité Tenue professionnelle adaptée à la situation et à la prévention (chaussures, gants....)	Respect des locaux, des équipements Respect de la circulation des personnes, des matériels, des produits, des denrées, de manière à éviter les contaminations Choix et utilisation corrects du matériel et des accessoires Mise en oeuvre de l'organisation prévue au poste de travail Maîtrise des gestes et des techniques Respect des protocoles Respect des règles d'hygiène : comportement et tenue adaptés Respect des règles de sécurité (prise en compte des risques de chutes, de glissades...) Respect des règles d'économie Respect du temps imparti Conformité du résultat obtenu au résultat attendu Qualité et rapidité d'exécution

COMPETENCE : C 31 - RECEPIONNER ET ENTREPOSER LES DENREES ET LES MARCHANDISES

Unités	Etre capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
U1	C- 311 Contrôler qualitativement et quantitativement les produits alimentaires et les marchandises à la réception	Documents de référence : bons de commande, de livraison Appareils et outils de contrôle	Vérification de la conformité des produits livrés à la commande Vérification de la recevabilité des produits Détection d'anomalies Transmission des informations à la personne concernée

U1	C - 312 Acheminer les produits réceptionnés vers les zones de stockage ou d'utilisation	Réglementation relative aux denrées transportées Locaux et circuits Matériel de manutention	Identification du circuit adapté à chaque catégorie de produits Respects des règles d'hygiène relatives aux locaux, aux denrées Respect des températures notamment dans la chaîne de froid Respect des règles de sécurité et d'ergonomie relatives aux opérations de déchargement et de déplacement
U1	C - 313 Déconditionner et décartonner en vue du stockage	Matériel d'évacuation des déchets Outillage pour déconditionnement	Respect des règles de sécurité Respect des règles relatives au tri et à l'évacuation des déchets
U1	C - 314 Répartir les produits dans les zones de stockage	Plan des locaux Matériel de stockage Matériel de manutention	Identification des critères de stockage des produits Organisation rationnelle de la distribution dans les locaux ou dans les équipements d'entreposage Respect des contraintes de temps et d'espace
U1	C - 315 Ranger les produits selon un plan de réserve	Plan des locaux Plan des réserves Réglementation sanitaire Matériel de manutention	Identification des critères de rangement des produits Rangement rationnel dans les différents locaux ou équipements Utilisation correcte des matériels Respect de la réglementation (durée de conservation, température...) Respect de la rotation des stocks
U1	C - 316 Opérer les saisies, renseigner les documents relatifs à la livraison et aux stocks	Documents de livraison Fiches ou état de stock (fichier manuel ou informatisé)	Exactitude de l'information portée Exactitude de l'état du stock
U1	C - 317 Réaliser l'inventaire	Documents de stocks	Exactitude de l'inventaire
U1	C - 318 Utiliser les moyens de surveillance des zones ou appareils de stockage	Matériel de contrôle Protocoles opératoires des contrôles Fiches de relevé	Exactitude des contrôles Respect des protocoles Transmission des résultats en cas d'anomalies

CAPACITE : C3 - REALISER

COMPETENCE : C32 - SORTIR, CONTROLER LES DENREES, LES MATERIELS AVANT LEUR UTILISATION

Unités	Etre capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
U1	C - 321 Effectuer la sortie des produits de leur zone de stockage	Zone de stockage Denrées Matériel de manutention Fiches de fabrication Documents de sortie (bons de sortie, d'économat...) Documents de traçabilité	Conformité des sorties aux besoins exprimés et aux consignes Respect de la rotation des stocks et de la durée de vie des produits Respect des règles de sécurité, d'ergonomie Renseignement correct des documents de traçabilité
U1	C - 322 Vérifier la conformité des produits et leur état	Produits Consignes de repérage des anomalies et d'élimination des denrées	Produits conformes Elimination des produits non conformes selon les consignes Signalement de la non conformité
U1	C - 323 Vérifier l'état de fonctionnement et de propreté des matériels	Matériels Consignes de repérage d'anomalies	Matériels propres, en état de fonctionnement Signalement de la panne ou de l'état de détérioration

CAPACITE : C3 - REALISER

COMPETENCE : C 33 - PREPARER LES DENREES EN VUE D'UNE PREPARATION CULINAIRE

Unités	Etre capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
U1	C - 331 Préparer des légumes et des fruits frais en vue de leur utilisation * Eplucher à la main ou à la machine *Laver, rincer *Essorer *Tailler à la main ou à la machine : en tranches, dés, mirepoix, brunoise, julienne, paysanne	Protocoles de lavage des végétaux Produits de décontamination pour aliments : vinaigre, eau de Javel Matériels : éplucheuse, couteaux, laveuse, essoreuse, coupe-légumes	Qualité de l'épluchage Respect des protocoles de lavage et de rinçage (teneur en produits chlorés, durée et conditions de lavage) Qualité de l'essorage Traitement des déchets Conformité et régularité du taillage
U1	C - 332 Trancher, couper charcuteries, viandes cuites, fromages, pain...	Procédures de découpe Procédures de fractionnement Grammages ou normes de calibrage Couteaux Trancheurs	Respect des grammages Respect du calibrage Qualité de la présentation du produit Respect de l'hygiène Protection du produit fractionné Maîtrise des risques de coupure
U1	C - 333 Déconditionner des denrées conservées	Protocoles de déconditionnement Produits * surgelés * déshydratés * appertisés * sous atmosphère modifiée * sous vide Ouvre-boites Documents de traçabilité	Respect du protocole de déconditionnement Respect de l'intégrité des denrées Protection des aliments après déconditionnement Renseignement des documents de traçabilité

CAPACITE : C3 - REALISER

COMPETENCE : C 34 - CONDUIRE DES TECHNIQUES CULINAIRES

Unités	Etre capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
U1	<p>C - 341 Réaliser des techniques de cuisson :</p> <p>* cuire dans un liquide * cuire à la vapeur</p> <p>* frire</p> <p>* griller</p> <p>* rôtir</p> <p>* gratiner</p> <p>* cuire au four</p> <p>* cuire sur plaques</p>	<p>Fiches techniques de travail Fiches techniques d'appareil Protocole de travail</p> <p>Matériel de cuisson : marmites, cuiseurs à vapeur, four à vapeur Légumes ou fruits frais déshydratés surgelés Produits céréaliers Oeufs</p> <p>Friteuse Pommes de terre, beignets</p> <p>Plaque à snack Viandes hachées Saucisses</p> <p>Rôtissoire Poulet</p> <p>Salamandre Toaster</p> <p>Pâtes Entremets, fruits</p> <p>Pâte à crêpes</p>	<p>Respect des quantités (exactitudes des masses et volumes) Respect des protocoles Respect de l'intégrité des aliments Respect des qualités organoleptiques attendues Rapidité et dextérité de l'exécution Utilisation rationnelle des appareils Maîtrise des risques de brûlures Respect de l'hygiène Mise en attente correcte après cuisson</p>
U1	<p>C - 342 Réaliser la préparation d'un appareil ou d'une sauce à partir de produits semi-élaborés ou prêts à l'emploi</p>	<p>Batteur mélangeur Produits semi-élaborés, produits prêts à l'emploi Fiches techniques</p>	<p>Respect des quantités Respect des fiches techniques Homogénéité de la préparation Consistance adaptée Conservation de la préparation</p>

U1	C - 343 Utiliser les pâtes prêtes à l'emploi : pâte brisée, pâte à pizza, pâte feuilletée, pâte à biscuits...	Matériel spécifique Pâtes prêtes à l'emploi Fiches techniques	Qualité de l'exécution Respect du protocole d'utilisation
U1	C - 344 Conduire des opérations connexes : utiliser un nappage, préparer un sirop, faire un caramel	Ingrédients Fiche d'utilisation des produits Fiches techniques Matériels spécifiques	Qualité de l'exécution Respect du protocole d'utilisation

U1	C - 345 Assembler des produits semi-élaborés ou prêts à l'emploi pour obtenir des mets destinés à être consommés froids ou chauds	Fiche d'utilisation de chaque produit Fiches techniques et consignes d'assemblage Matériel spécifique (balance...) Documents de traçabilité Matériels de protection des préparations	Respect des fiches Rigueur dans l'application des consignes Présentation propre et soignée Présentation esthétique Protection de la préparation terminée Mise en attente correcte après assemblage Exactitude du document de traçabilité
----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CAPACITE : C3 - REALISER

COMPETENCE : C 35 - CONDITIONNER DES PRODUITS ALIMENTAIRES ET ASSURER LEUR REFROISSEMENT RAPIDE

Unités	Etre capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
U1	C - 351 Préparer et dresser des portions individuelles ou des multi portions	Consignes : grammage, nombre de portions Consignes de présentation Matériels spécifiques Conditionnements divers : assiettes, barquettes, gastronormes...	Respect des consignes Présentation propre et soignée Présentation esthétique Choix du conditionnement adapté Mise en attente correcte Rapidité d'exécution
U1	C - 352 Fermer des conditionnements alimentaires : operculage, collage, thermoscellage, en atmosphère normale ou modifiée	Appareils de conditionnement Fiches techniques d'utilisation des appareils	Observation stricte des règles d'hygiène permettant d'assurer la qualité sanitaire des produits et du matériel Etanchéité effective des conditionnements Rapidité d'exécution
U1	C - 353 Etiqueter les produits conditionnés	Appareils et moyens d'étiquetage Protocole d'étiquetage Etiquettes Produits conditionnés	Bonne lisibilité de l'étiquetage Exactitude des informations Indication des mentions obligatoires
U1	C - 354 Conduire un refroidissement rapide	Cellules de refroidissement Appareils de contrôle Fiches techniques Documents d'enregistrement Contraintes réglementaires	Respect des fiches Lecture et interprétation des données fournies par les appareils de contrôle Respect des contraintes réglementaires (températures, durées...) Enregistrement correct des données
U1	C - 355 Entreposer des repas ou des préparations suite à un refroidissement rapide	Chambres froides et équipements d'entreposage Appareils de contrôle Plan de répartition selon les sites de distribution Documents de traçabilité	Respect des températures d'entreposage Rangement rationnel de préparations Respect des durées de conservation

CAPACITE : C3 - REALISER

COMPETENCE : C 36 - PREPARER LA DISTRIBUTION, LA VENTE DES PREPARATIONS ALIMENTAIRES ET ASSURER LEUR DISTRIBUTION

Unités	Etre capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
U2	C - 361 Vérifier et mettre en service les matériels assurant la conservation des préparations alimentaires pendant le service et le maintien au chaud des assiettes	Appareils réfrigérants Appareils de maintien en température : bain marie, étuve Chariots de distribution Fiches techniques d'utilisation	Mise en fonctionnement en prenant en compte la durée nécessaire pour obtenir la température désirée Respect des règles de sécurité et d'utilisation des appareils Propreté des appareils
U2	C - 362 Mettre en ordre les espaces de distribution, de vente et de consommation	Espaces de distribution, de vente, de consommation Equipements : banque de distribution, vitrines, tables, chaises... Matériels nécessaires au service : plateaux, vaisselle, couverts, serviettes Consignes	Espaces opérationnels Mise en place ordonnée, esthétique Propreté des matériels, des équipements, des sols
U2	C - 363 Conduire la remise en température de préparations élaborées à l'avance et conservées en liaison froide	Matériels de remise en température Fiches techniques des matériels Préparations culinaires élaborées à l'avance réfrigérées Consignes réglementaires de remise en température	Respect des consignes Conformité des températures et des durées
U2	C - 364 Maintenir en température les préparations élaborées à l'avance (liaison chaude)	Matériels de maintien en température Préparations chaudes Consignes réglementaires de maintien en température	Respect des consignes Conformité des températures et des durées
U2	C - 365 Dresser les préparations froides en vue de leur distribution	Préparations froides Matériels de présentation : ramequins, coupes, saladiers Fiches techniques et consignes	Respect de l'hygiène Présentation esthétique, soignée Respect des fiches techniques et des consignes

U2	C - 366 Approvisionner et réapprovisionner les espaces de distribution, de vente, de consommation : * en mets et boissons * en matériels de service	Equipements de distribution, de vente : banques de distribution, vitrines ... Produits alimentaires : préparations chaudes, préparations froides, boissons, pain ... Matériels nécessaires au service : plateaux, vaisselle, couverts, serviettes ... Fiches de travail : consignes de rangement, de présentation Organisation du service : flux, horaires	Respect des consignes de rangement et de présentation des mets et boissons Disposition esthétique et mise en valeur de l'image de marque de l'entreprise, de l'établissement Maintien de l'offre attractive par la présentation, la variété de l'offre Respect des règles d'hygiène Approvisionnement continu en mets, boissons, matériels nécessaires au service Prise en compte de la présence du client
U2	C - 367 Préparer la commande face au client : * sur assiette, en coupe ... * sur plateau * pour emporter	Commande Préparations culinaires à emporter, à dresser sur assiette ou sur plateau Consignes de dressage, de présentation...	Conformité à la commande, aux consignes Respect de l'hygiène, des températures de service des préparations chaudes ou froides Dressage soigné, plateau équilibré, emballage adapté Prise en compte de la présence du client
U2	C - 368 Distribuer les repas, les préparations, les collations	Nombre et caractéristiques des convives : âge, autonomie Circuits de distribution Matériels de distribution : chariots Consignes de service : horaires, durée du repas...	Service des repas, des préparations dans les conditions optimales Respect de l'horaire, de la durée du repas Prise en compte des caractéristiques des convives
U2	C - 369 Assurer la conservation des excédents et élimination des invendus	Consignes de l'entreprise et réglementaires Excédents et invendus Matériels de conservation Matériels d'élimination des déchets Documents de traçabilité	Tri correct des produits selon leur devenir Respect de la réglementation et des consignes Mise en conservation adaptée des excédents et élimination judicieuse des invendus Renseignement exact des documents de traçabilité

CAPACITE : C3 - REALISER

COMPETENCE : C 37 - ENCAISSER LES PRESTATIONS

Unités	Etre capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
U2	C - 371 Ouvrir et clôturer une caisse	A l'ouverture : fonds de caisse A la clôture : espèces, chèques, titres-restaurants ... Enregistrement des prestations Bordereau de caisse	En clôture, correspondance exacte entre la somme du fond de caisse enregistrée à l'ouverture et le montant des paiements encaissés sous les différentes formes Bordereau de caisse correctement renseigné
U2	C - 372 Saisir le montant de chaque élément constituant le repas ou la prestation vendue	Caisse enregistreuse informatisée ou non Liste des préparations, des codes et prix de vente	Rapidité et fiabilité de la saisie Saisie exacte du montant de la prestation Correspondance exacte entre le montant de la prestation et les éléments qui la composent
U2	C - 373 Prendre les paiements dans leurs différentes formes	Caisse enregistreuse informatisée ou non Terminal bancaire pour paiement par carte	Encaissement fiable et rapide Rendu de monnaie exact Tri et regroupement des recettes : espèces, chèques, titres-restaurants, ticket de carte bancaire...

CAPACITE : C3 - REALISER

COMPETENCE : C 38 - EXECUTER LES TACHES D'ENTRETIEN ET DE REMISE EN ETAT DES LOCAUX , DU MATERIEL ET DES EQUIPEMENTS

Unités	Etre capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
U3	C - 381 Préparer les matériels, les produits et maintenir les matériels en état de propreté et de fonctionnement	Fiches techniques des appareils Fiches techniques des produits Appareils de nettoyage Chariot de nettoyage Tenue professionnelle	Poste mobile correctement équipé Respect du dosage et de la compatibilité des produits Respect des codes d'entretien Vérification systématique et remplacement si nécessaire d'un accessoire (ex : filtre, sac...) Mise en place correcte des accessoires sur les matériels Réglage des matériels et accessoires pour une utilisation optimale Vérification chronologique des points de contrôle obligatoires avant la mise en fonctionnement Vérification de l'état des câbles et fiches électriques, des flexibles Vérification de la charge des batteries

U3	<p>C - 382 Mettre en oeuvre des techniques de nettoyage des sols, des murs, des plafonds, des surfaces vitrées...</p> <p>- Dépoussiérage : * Manuel</p> <p>*Mécanique</p>	<p>Gammes opératoires Ordre de travail Plan de nettoyage Locaux d'entreposage, de préparation, de distribution, de vente Surfaces vitrées : vitrines, étagères de présentation, vitres ... Produits d'entretien</p> <p>Balais trapèzes, raclettes à sol Gazes Pulvérisateurs</p> <p>Aspirateurs à déchets Aspirateurs à poussières Aspirobrosseur</p>	<p>Respect des gammes opératoires Conformité du travail exécuté à l'ordre donné Gestes et postures adaptés Maîtrise des matériels Choix correct des produits</p> <p>Humidification correcte des gazes Maîtrise des matériels (contact de la gaze avec la surface ...) Circuit de déplacement correct Changement opportun des gazes</p> <p>Maîtrise du matériel (position du suceur, vitesse du déplacement...) Elimination des déchets et des poussières</p>
----	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

U3	<p>- Lavage, séchage  * Lavage manuel :  ° des vitres et des parois  ° des sols, des équipements</p> <p>*Lavage mécanique  :  ° des sols</p> <p>° par haute pression</p>	<p>Raclette, mouilleur, perche télescopique</p> <p>Faubert et chariot de lavage  Chariot essoreur  Chariot multiservice  Raclette pour sol</p> <p>Monobrosse équipée  Aspirateur à eau  Laveuse automatisée ou non</p> <p>Appareil à haute pression  Protocole d'utilisation</p>	<p>Mouillage adapté aux salissures et aux supports  Absence de salissures adhérentes réversibles après lavage  Absence d'eau après séchage  Absence de traces, de coulures  Changement opportun de la solution de lavage</p> <p>Maintien de l'intégrité du support  Maîtrise du matériel (déplacements linéaires et circulaires, débit de la solution de lavage, vitesse de déplacement, position du suceur...)  Absence d'eau et de traces après séchage  Absence de salissures réversibles  Prise en compte du risque électrique</p> <p>Respect du protocole  Maintien de l'intégrité du support  Propreté des sols  Prise en compte du risque électrique pour l'opérateur et pour l'environnement</p>
U3	C - 383 Nettoyer les appareils utilisés pour le stockage, la production et la distribution alimentaire	<p>Matériels de stockage, de production, de distribution ...</p> <p>Produits et matériels d'entretien  Fiches techniques de nettoyage  Fréquence du nettoyage  Dossier constructeur avec les conditions d'installation, d'utilisation, d'entretien, de maintenance des appareils</p>	<p>Respect des protocoles et des fréquences de nettoyage  Propreté des appareils  Prise en compte des risques (électriques, mécaniques ...)</p>

U3	C - 384 Décontaminer par procédé manuel et mécanique	Locaux sanitaires, locaux à déchets Equipements de protection individuelle Matériels (appareil haute pression..) Produits désinfectants Plan de bionettoyage Protocoles Contraintes réglementaires	Respect de la gamme opératoire Respect de la spécificité de l'usage des matériels utilisés pour la décontamination Choix et dosage adaptés des produits Opportunité du changement des consommables de ces matériels Traitement des consommables après usage Décontamination efficace des locaux
----	------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

U3	C - 385 Assurer le tri et le lavage manuel et mécanisé de la vaisselle et des ustensiles de cuisine	Lave-vaisselle Plonge à batterie Vaisselle Batterie Produits de lavage et de séchage... Chariots	Tri correct de la vaisselle avec séparation des éléments dangereux (objets coupants, piquants ...) Respect de la gamme opératoire Choix et dosage adaptés des produits Vaisselle propre et sèche Absence de dégradation de la vaisselle et élimination de la vaisselle dégradée Rangement adapté
U3	C - 386 Assurer l'évacuation des déchets et maintenir en état les locaux à déchets, leurs matériels et les zones d'enlèvement	Locaux, matériels de réception des déchets et zones d'enlèvement Matériels et produits d'entretien Consignes réglementaires Matériels de manutention	Propreté des locaux de stockage des déchets et de leur environnement Respect des consignes

CAPACITE : C3 - REALISER

COMPETENCE : C 39 - CONTRIBUER A LA QUALITE DES PRODUCTIONS CULINAIRES ET A LA QUALITE DU SERVICE AUX CONVIVES

Unités	Etre capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
U1 U2 U3	C - 391 Effectuer des contrôles qualitatifs ou quantitatifs au cours des différentes activités : - de réception et d'entreposage - de production alimentaire - d'entretien des locaux et matériels - de service	Appareils de mesures (balance), d'enregistrement (de température)... Consignes : fréquence des contrôles, protocole d'observation, de mesure Documents de consignation	Respect des fréquences, des protocoles Consignation fidèle des informations
U1 U2	C - 392 Prélever un échantillon de la production comme plat témoin	Productions culinaires du jour Consignes réglementaires et consignes propres à l'entreprise Matériels pour prélèvement, pour conditionnement et stockage Documents d'identification	Respect des consignes et de la réglementation Mise en conservation adaptée Identification correcte de l'échantillon
U1 U2 U3	C - 393 Repérer les dysfonctionnements dans l'organisation de son travail, du service et contribuer à y remédier	Situations professionnelles	Identification correcte du dysfonctionnement et des motifs Prise d'initiative personnelle adaptée : signalement ou action de remédiation dans la limite de ses compétences
U1 U2 U3	C - 394 Vérifier la qualité de sa prestation par rapport : - aux attentes connues du client - au travail demandé - à sa place dans l'équipe	Situations professionnelles avec ordres de travail, objectifs à atteindre, consignes réglementaires ou consignes de l'entreprise... Réactions du client orales ou questionnaire de satisfaction..	Auto-appréciation de son travail par rapport aux consignes, aux résultats

U1 U2 U3	C - 395 Renseigner les documents d'enregistrement de la qualité	Documents d'enregistrement : documents de traçabilité, cahier de dysfonctionnement, de suggestion	Enregistrement correct des informations
U1 U2 U3	C - 396 Proposer des solutions d'amélioration ou de solutions correctives de la qualité	Situations professionnelles	Propositions réalistes, efficaces
U1 U2 U3	C - 397 Etre acteur de la prévention des risques professionnels	Situations professionnelles Consignes réglementaires ou consignes d'entreprises Tenue de travail et de protection	Respect des consignes Comportement sécuritaire adapté Auto-appréciation de son comportement

CAPACITE : C 4 - COMMUNIQUER

COMPETENCE : C 41 - PARTICIPER A LA MISE EN VALEUR DE L'IMAGE DE L'ENTREPRISE, DE L'ETABLISSEMENT

Unités	Etre capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
U2	C - 411 Participer à la mise en place d'éléments d'ambiance et de supports d'animation pour des journées, des semaines à thèmes...	Espace de distribution, de vente, de consommation Projet d'animation et consignes de mise en place, de sécurité Supports et éléments de décor, d'animation	Respect des consignes données Conformité de l'environnement Prise en compte des caractéristiques de la clientèle
U2	C - 412 Afficher les prestations proposées et leur prix	Supports et matériels nécessaires à l'information visuelle Liste des préparations et prix	Affichage lisible, exact Présentation soignée
U2 U3	C - 413 Maintenir un environnement accueillant, convivial	Espaces de vente, de distribution, de consommation	Espaces propres, ordonnés pendant le service

CAPACITE : C 4 - COMMUNIQUER

COMPETENCE : C 42 - ACCUEILLIR, INFORMER, CONSEILLER ET SERVIR LE CLIENT

Unités	Etre capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
U2	C - 421 Prendre contact avec le client	Clientèle Espaces de distribution, de vente, de consommation Tenue professionnelle	Attitude courtoise, polie, bienveillante
U2	C - 422 Répondre aux demandes d'information du client ou aux réclamations	Client Carte, spécifications et prix des prestations proposées Tenue professionnelle	Réponse argumentée, juste, adaptée
U2	C - 423 Présenter la gamme des prestations ou les adaptations possibles	Client Carte, spécifications et prix des prestations proposées Consignes d'adaptation de l'offre Tenue professionnelle	Offre conforme à la politique de l'entreprise et aux attentes du client
U2	C - 424 Aider à la décision du client	Client Carte, spécifications et prix des prestations proposées Tenue professionnelle	Argumentation adaptée Prise en compte des attentes du client Conclusion de la vente
U2	C - 425 Prendre la commande	Client Carte, spécifications et prix des prestations proposées Organisation de la distribution, de la vente : horaires, flux Moyens techniques d'enregistrement et de transmission des commandes Tenue professionnelle	Enregistrement de la commande conforme à la demande des clients Utilisation correcte des moyens d'enregistrement et de transmission des commandes Attitude courtoise, bienveillante Respect du client et de ses choix
U2	C - 426 Présenter le plat ou le plateau au client	Caractéristiques des convives : âges, autonomie, contraintes diététiques, goûts .... Préparations culinaires dressées sur assiette ou plateau composé	Adéquation du plat ou du plateau aux spécificités du client (régime...), à la commande Attitude courtoise, bienveillante, polie Argumentation adaptée aux convives Respect des personnes et de leurs convictions

U2	C - 427 Faciliter le confort du convive lors de son installation pour la consommation du repas ou des préparations	Publics spécifiques : enfants, personnes handicapées, personnes âgées ..., groupes de convives... Espaces de consommation (salle de restaurant, salle à manger, chambre...) Equipements adaptés à certains publics : chaises hautes pour enfants, fauteuils roulants, tables amovibles..	Prise en compte des spécificités de la clientèle : âge, autonomie, groupes Attitude bienveillante, courtoise Respect de la sécurité des personnes Gestes et postures adaptés
----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

CAPACITE : C 4 - COMMUNIQUER

COMPETENCE : C 43 - SE SITUER DANS L'ORGANISATION DE L'ENTREPRISE OU DE L'ETABLISSEMENT

Unités	Etre capable de :	Ressources	Indicateurs d'évaluation
U1 U2 U3	C - 431 Situer sa fonction dans le service et dans l'équipe	Organigrammes hiérarchiques et fonctionnels du service, de l'équipe	Repérage exact de sa fonction et de celle de chaque membre du service ou de l'équipe Respect de sa fonction Respect de l'organisation mise en place
U1 U2 U3	C - 432 Etablir des relations professionnelles	Organigrammes hiérarchiques et fonctionnels de l'entreprise, du service, de l'équipe	Utilisation d'un système conversationnel adapté à l'interlocuteur (hiérarchie, coéquipier...)
U1 U2 U3	C - 433 Transmettre des informations	Outils de communication Consignes écrites ou orales	Identification correcte des destinataires Formulation fidèle du message

**TABLEAU GENERAL DES RELATIONS PRIVILEGIEES**  
**COMPETENCES / SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIES**

C	COMPETENCES	SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIES		
		S1	S2	S3
C11	Rechercher l'information technique	X	X	X
C12	Décoder l'information technique	X	X	X
C21	Organiser son travail			X
C22	S'adapter à une nouvelle organisation			X
C31	Réceptionner, entreposer les denrées et les matériels	X	X	X
C32	Sortir, contrôler les produits et matériels avant leur utilisation	X	X	X
C33	Préparer les denrées en vue d'une préparation culinaire	X	X	X
C34	Conduire des techniques culinaires	X	X	X
C35	Conditionner des produits alimentaires et assurer les traitements de refroidissement rapide	X	X	X
C36	Préparer la distribution, la vente des préparations alimentaires et assurer leur distribution	X	X	X
C37	Encaisser les prestations			X
C38	Exécuter les tâches d'entretien et de remise en état des locaux, du matériel et des équipements	X		X
C39	Contribuer à la qualité des productions culinaires et du service	X	X	X
C41	Participer à la mise en valeur de l'image de l'entreprise, de l'établissement	X	X	X
C42	Accueillir, informer, conseiller et servir le client			X
C43	Se situer dans l'organisation de l'entreprise ou de l'établissement			X

S1 - Microbiologie appliquée

S2 - Sciences de l'alimentation

S3 - Connaissance des milieux professionnels

- Connaissance de l'entreprise
- Rationnalisation de la production et des services
- Prévention – sécurité

**SAVOIRS ASSOCIES**  
**S1 - MICROBIOLOGIE APPLIQUEE**

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p><b>1 - DIVERSITE DU MONDE MICROBIEN</b> 1 - 1 Classification et caractéristiques morphologiques des différents groupes microbiens</p> <p><b>2 - DEVELOPPEMENT ET CROISSANCE DES MICRO-ORGANISMES</b> 2 - 1 Conditions de vie : * milieux nutritifs * besoin en oxygène (type respiratoire : aérobie strict, anaérobie strict, aéro-anaérobie) 2 - 2 Croissance et multiplication des micro-organismes * facteurs de croissance et courbe de croissance - charge microbienne initiale - nature du substrat - température - pH - activité de l'eau (eau libre)</p> <p>* sporulation</p>	<p>- Présentation des caractéristiques morphologiques et structurales des différents groupes de micro-organismes (ultrastructures exclues) - Mise en relation de la classification microbienne avec les propriétés des produits d'entretien (bactéricides, virucides, fongicides...) - A partir de résultats d'analyses microbiologiques (eau, aliments, surfaces...), repérage des divers groupes de micro-organismes présents</p> <p>- Justification de la composition des aliments en tant que milieu nutritif</p> <p>- Mise en relation des trois types respiratoires avec les modes de préparation et/ou de conservation des denrées, des plats élaborés - A partir d'activités professionnelles variées liées à la production alimentaire, mise en évidence des facteurs influençant le développement microbien et indication de l'effet de ces facteurs sur ce développement (hachage, fractionnement, dessiccation...) A partir de documents techniques (emballages, protocoles...), repérage des facteurs conditionnant le développement microbien et justification des consignes d'utilisation et de conservation qui assurent une maîtrise du développement microbien - Pour un mode de conservation donné (réfrigération, appertisation, sous vide, déshydratation), repérage des facteurs limitant le développement microbien et justification des conditions et des durées de stockage - Enoncé des conséquences du temps de génération bactérienne sur la pratique professionnelle lors d'opérations de décongélation, de refroidissement rapide, de maintien en température ...)</p> <p>- Enoncé des conditions susceptibles de déclencher la sporulation ou de réactiver les spores</p>	<p>U1 U2 U3</p>

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p><b>3 - POUVOIR PATHOGENE DES MICRO-ORGANISMES</b></p> <p>3 - 1 Facteurs du pouvoir pathogène :  * virulence liée aux germes, liée à l'hôte (porteur sain)  * toxines : caractéristiques et exemples</p> <p>3 - 2 Toxi-infections et maladies infectieuses</p> <p>3 - 3 Critères microbiologiques réglementaires :  * germes tolérés, germes interdits  * charge microbienne tolérée selon la nature des aliments</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indication des trois composantes du pouvoir pathogène (pouvoir invasif, pouvoir toxique, résistance de l'organisme hôte) et caractéristiques de chacune d'elles à partir d'exemples</li> <li>- Indication du comportement à la chaleur des toxines et justification des pratiques professionnelles</li> <li>- Indication de l'origine du pouvoir pathogène d'un virus (parasitisme cellulaire et multiplication dans la cellule hôte)</li> <li>- Définition du porteur sain et indication des conséquences sur la qualité sanitaire des productions</li> <li>- Énoncé des caractéristiques des TIAC et des maladies infectieuses alimentaires (symptômes, délais d'apparition)</li> <li>- Indication d'aliments sensibles et justification de leurs conditions de conservation ou d'utilisation en restauration</li> <li>- Justification du devenir des restes et invendus</li> <li>- Justification du prélèvement des plats témoins, de leur durée et des modalités de conservation</li> <li>- À partir de textes réglementaires, de consignes, de protocoles..., justification des pratiques d'hygiène et de décontamination à respecter pour des opérations déterminées</li> </ul>	<p>U1 U2 U3</p>
<p><b>4 - LES AGENTS ANTI-MICROBIENS</b></p> <p>4 - 1 Agents physiques utilisés dans la pratique professionnelle</p> <p>4 - 2 Agents chimiques et biochimiques (désinfectants et antiseptiques)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indication des agents physiques ayant un effet sur le développement des micro-organismes (température, pression, radiations) et illustration par des exemples d'applications professionnelles</li> <li>- Distinction entre désinfectant et antiseptique</li> <li>- Indication de la notion de seuil d'efficacité d'un agent antimicrobien et mise en relation avec le dosage des produits et le temps de contact nécessaire</li> <li>- Sélection d'un produit d'entretien en fonction de son spectre d'activité pour des utilisations précisées (contact alimentaire, entretien des locaux) dans le respect de la réglementation en vigueur</li> </ul>	<p>U1 U2 U3</p>

4 - 3 Résistance des bactéries aux agents antibactériens	- Justification de la nécessité de diversifier les produits d'entretien pour un usage donné, ou de modifier leur dosage	
----------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p><b>5 - LES BIOCONTAMINATIONS DANS LES ACTIVITES PROFESSIONNELLES EN RESTAURATION ET EN SERVICE</b></p> <p>5 - 1 Nature et origine des biocontaminations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* flore des aliments</li> <li>* flore des surfaces, de l'air</li> <li>* flore humaine</li> <li>* flore animale et végétale</li> </ul> <p>5 - 2 Biocontaminations dans les zones à risques des secteurs professionnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* secteur hospitalier...</li> <li>* secteur de conditionnement...</li> </ul> <p>5 - 3 Prévention et traitement des biocontaminations</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Hygiène des surfaces, des matériels, des locaux</li> <li>- décontamination, désinfection</li> <li>- nettoyage des surfaces, des matériels</li> <li>- nettoyage des locaux de production, de distribution, de stockage (denrées, déchets), d'hygiène</li> </ul> <p>* Hygiène des denrées et des préparations culinaires</p> <p>Analyse des risques et maîtrise des points critiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- décontamination des végétaux</li> <li>- traitements thermiques : stérilisation - pasteurisation - cuissons</li> <li>- conservation : réfrigération, surgélation, congélation et décongélation</li> <li>- refroidissement rapide et remise en température</li> <li>- conditionnement et déconditionnement des préparations élaborées à l'avance : sous atmosphère normale, modifiée, sous vide</li> </ul> <p>- ....</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indication des principales flores et de leurs caractéristiques (flore pathogène, flore saprophyte, flore opportuniste, flore de contamination fécale, flore résidente, flore accidentelle)</li> <li>- Pour des activités professionnelles données, identification des risques de contamination et de leurs origines</li> <li>- Définition d'une zone à risques</li> <li>- Repérage des risques de contaminations pour des situations professionnelles données (analyses des risques)</li> <li>- Définition de l'hygiène, de l'asepsie, de l'antisepsie</li> <li>- Définition de la décontamination, de la désinfection et illustration par des exemples empruntés au milieu professionnel</li> <li>- Justification de l'interdiction de certaines techniques d'entretien des sols (sciure et balayage à sec)</li> <li>- Indication des étapes du nettoyage des surfaces et des matériels et justification du mode opératoire et la fréquence du nettoyage (fréquence donnée)</li> <li>- Indication de l'effet des traitements subis par les denrées et les préparations alimentaires sur la flore microbienne</li> <li>- Justification des mesures réglementaires (données) de refroidissement rapide, de maintien en température, de remise en température, de conservation sous vide</li> <li>- Identification dans une procédure des points à risques et mise en relation avec les mesures préventives appliquées</li> </ul>	<p>U1 U2 U3</p>

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p>* Hygiène du personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lavage des mains</li> <li>- hygiène des manipulations</li> <li>- vaccinations</li> <li>- surveillance de l'état de santé</li> <li>- tenue professionnelle</li> </ul> <p>* Hygiène lors de la circulation des produits alimentaires, des repas, de la vaisselle, des déchets :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- risques de contamination et mesures de prévention (température, protection par emballage...)</li> <li>- principe d'organisation des circuits dans les locaux (production et distribution alimentaire)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indication et justification des étapes d'une procédure de lavage des mains (procédure donnée)</li> <li>- Justification de l'effet des savons, des détergents et des antiseptiques sur la flore résiduelle et sur la flore transitoire</li> <li>- Présentation des mesures réglementaires relatives à l'état de santé du personnel appelé à manipuler des denrées alimentaires</li> <li>- Justification du port d'une tenue professionnelle (protection de l'opérateur et du client)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir d'un plan donné, justification du principe des circuits denrées, matériel, déchets, personnel</li> <li>- A partir de situations professionnelles, analyse des risques de biocontaminations lors des circulations et mise en relation des solutions préconisées et des mesures réglementaires (données)</li> </ul>	<p>U1 U2 U3</p>

## S2 - SCIENCES DE L'ALIMENTATION

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p><b>1 - CARACTERISTIQUES DES PRODUITS ALIMENTAIRES</b></p> <p>1 - 1 Caractéristiques d'un produit reconnu comme aliment (aspect nutritionnel, organoleptique, socio-culturel...)</p> <p>1 - 2 Risques d'altération et maintien des caractéristiques des produits alimentaires. Principes des méthodes de conservation</p> <p>1 - 3 Formes de commercialisation et circuits de distribution :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* produits frais traditionnels</li> <li>* produits ayant fait l'objet d'un traitement de conservation</li> <li>* produits semi-élaborés</li> <li>* produits prêts à l'emploi</li> </ul> <p>1 - 4 Etiquetage des produits alimentaires préemballés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* mentions obligatoires</li> <li>* mentions facultatives</li> <li>* D.L.C. et D.L.U.O.</li> </ul> <p><b>2 - ETUDE DES CONSTITUANTS ALIMENTAIRES</b></p> <p>2 - 1 Nature des constituants et rôles dans l'organisme</p> <p>2 - 2 Principales propriétés utilisées en techniques culinaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* changement d'état physique</li> <li>* solubilité</li> <li>* diffusion</li> <li>* suspension</li> <li>* émulsion</li> </ul>	<p>- Indication des caractères qui définissent un aliment en fonction des différentes approches</p> <p>- Mise en relation de la définition des produits (frais, appertisés, surgelés, déshydratés, cuits et conditionnés sous vide, conditionnés puis cuits sous vide, végétaux prêts à l'emploi, denrées périssables...) et de leur mode de conservation et d'utilisation</p> <p>- Comparaison des différentes formes de commercialisation pour des produits alimentaires donnés et indication de leurs avantages (éventuellement de leurs limites) pour leur utilisation</p> <p>- A partir d'emballages, commentaire des informations qui y figurent (repérage des mentions obligatoires, sélection des mentions utiles pour le stockage et l'utilisation)</p> <p>- A partir d'étiquettes indiquant la composition nutritionnelle, repérage des principales biomolécules (glucides, lipides, protides, vitamines, éléments minéraux) et indication de leurs rôles dans l'organisme</p> <p>- Indication des principaux éléments minéraux, oligo-éléments et vitamines nécessaires au fonctionnement de l'organisme et indication de leurs rôles</p> <p>- Pour une opération culinaire donnée (lavage, cuisson...) justification des modes opératoires en fonction des propriétés exploitées ou de celles dont on veut limiter l'incidence</p>	<p>U1 U2</p>

<p>2 - 3 Modifications physico-chimiques intervenant sous l'action de l'air, de la chaleur, de facteurs chimiques (acide) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* lors du stockage</li> <li>* lors de la mise en attente d'une préparation</li> <li>* lors des transformations culinaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour un aliment ou une technique culinaire, donné, indication des modifications physico-chimiques souhaitées, attendues, à éviter</li> <li>- Explication des modifications physico-chimiques subies lors du stockage et des transformations culinaires et justification des mesures adoptées (protection des denrées, maîtrise du temps de cuisson...)</li> <li>- Justification du mode et de la durée de stockage d'un aliment ou d'une préparation culinaire, en fonction des modifications à éviter</li> </ul>	
<p><b>3 - ETUDE TECHNOLOGIQUE DES PRODUITS ALIMENTAIRES TRADITIONNELS ET NOUVEAUX</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Produits laitiers</li> <li>* Viandes, volailles</li> <li>* Produits de la pêche</li> <li>* Oeufs et ovoproduits</li> <li>* Produits céréaliers et assimilés</li> <li>* Végétaux frais, végétaux secs</li> <li>* Produits sucrés</li> <li>* Corps gras</li> <li>* Boissons</li> <li>* Condiments, épices, assaisonnements</li> </ul> <p><b>4 - QUALITE NUTRITIONNELLE DES ALIMENTS</b></p> <p>4 - 1 Caractéristiques nutritionnelles des aliments et classification</p> <p>4 - 2 Equivalences alimentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* équivalences protidiques</li> <li>* équivalences énergétiques</li> <li>* équivalences calciques ...</li> </ul> <p><b>5 - ALIMENTATION RATIONNELLE</b></p> <p>5 - 1 Besoins et apports recommandés des adultes</p> <p>5 - 2 Facteurs de variation des besoins : âge, activité, état physiologique et incidences sur les apports recommandés</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir de documents présentant diverses formes de commercialisation, des principes d'obtention, de transformation, de fabrication, des conditions de transport, de stockage (aspects réglementaires et techniques), des critères de choix (critères de fraîcheur, origine des produits, rapport qualité/prix) ..., indication et justification : <ul style="list-style-type: none"> <li>* des conditions d'acceptation ou de refus à la réception</li> <li>* des protocoles de conservation, d'utilisation</li> <li>* des techniques de découpage, de fractionnement</li> </ul> </li> <li>- Indication des principales caractéristiques nutritionnelles de chaque groupe d'aliments</li> <li>- A partir d'un menu, d'une fiche technique, repérage des groupes d'aliments constitutifs d'un menu ou d'un plat</li> <li>- A partir de documents comparaison des caractéristiques nutritionnelles de divers aliments</li> <li>- Mise en évidence des équivalences énergétiques, protidiques, calciques</li> <li>- Indication du besoin énergétique de l'adulte d'activité moyenne</li> <li>- Indication de l'importance relative des apports recommandés journaliers en protides, lipides, glucides</li> <li>- Justification des modifications des besoins de l'organisme en raison de l'activité, de l'âge, de l'état physiologique (les apports recommandés seront donnés)</li> </ul>	<p>U1 U2</p>

<b>Connaissances</b>	<b>Indicateurs d'évaluation</b>	
<p>5 - 3 Ration alimentaire et principes d'une alimentation hyposodée, d'une alimentation hypoénergétique.</p> <p>5 - 4 Organisation de la journée alimentaire en fonction des catégories de convives (enfants, personnes âgées, adultes ....) et importance relative de chaque repas</p> <p>5 - 5 Equilibre alimentaire : plans alimentaires ; menus</p>	<p>- Indication, pour l'adulte d'activité moyenne des quantités d'aliments à consommer quotidiennement</p> <p>- Indication de l'importance relative de chaque prise alimentaire d'une journée pour un adulte et pour un enfant</p> <p>- Pour une structure donnée de repas ou de journée alimentaire, proposition de menus et contrôle de l'équilibre qualitatif par vérification des groupes d'aliments</p>	
<b>6 - COMPORTEMENT ALIMENTAIRE</b>		
<p>6 - 1 Evolution des modes alimentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* goûts et préférences, interdits</li> <li>* évolution de la demande du client : <ul style="list-style-type: none"> <li>- recherche de produits traditionnels,</li> <li>- aliment-service</li> <li>- structure des repas et restauration rapide <ul style="list-style-type: none"> <li>* évolution de l'offre alimentaire : <ul style="list-style-type: none"> <li>- restauration rapide</li> <li>- restauration à thème</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>6 - 2 Erreurs alimentaires et maladies nutritionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* incidences à long terme d'un déséquilibre alimentaire (excès et carences)</li> </ul>	<p>- A partir de données statistiques, indication des tendances actuelles des modes alimentaires</p> <p>- Mise en relation de l'évolution de l'offre et de l'évolution de la demande</p> <p>- Dans une liste de plats sélection de ceux qui pourraient figurer dans la carte d'un restaurant à thème, ou d'une journée à thème (fête, région, pays...)</p> <p>- Indication des principaux déséquilibres quantitatifs et qualitatifs et de leurs effets à long terme sur la santé</p> <p>- Indication des conséquences des principales carences minérales et vitaminiques selon les groupes de personnes concernées (enfants, personnes âgées)</p>	U1 U2
<p>6 - 3 Déterminants de la prise alimentaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* conditions de la prise des repas : <ul style="list-style-type: none"> <li>- tendances actuelles</li> <li>- aspects culturels</li> </ul> </li> </ul>	<p>- A partir de données fournies repérage des tendances actuelles de la prise de repas au domicile et hors domicile (temps consacré, nombre de convives, plats consommés, ambiance...)</p> <p>- Indication des aspects culturels à prendre en compte dans l'offre de restauration pour répondre aux attentes de la clientèle (en fonction de la région, de la religion, du pays d'origine...)</p>	

<p>* qualités organoleptiques des aliments</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rôle des organes des sens dans l'acte alimentaire</li> <li>- propriétés organoleptiques des aliments : couleur, saveur, flaveur, texture</li> <li>- influence des couleurs, du volume, de la texture, de la présentation sur l'appétence et sur le choix du client</li> <li>- influence des modes de conservation, de maintien et de remise en température sur les qualités organoleptiques des aliments et des préparations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir d'exemples de protocoles de réalisation et de présentation, mise en relation des consignes données et des facteurs organoleptiques déterminant le choix du client.</li> </ul>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p><b>7 - TOXICOLOGIE ET PARASITOLOGIE ALIMENTAIRES</b></p> <p>7 - 1 Toxicologie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* toxicité d'origine endogène</li> <li>* toxicité d'origine exogène</li> <li>* mesures réglementaires et précautions relatives à l'usage :</li> <li>- des additifs et auxiliaires de fabrication</li> <li>- des matériaux de conditionnement</li> <li>- des produits d'entretien</li> <li>- des produits de lutte contre les animaux nuisibles...</li> </ul> <p>7 - 2 Parasitologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* principaux parasites (douve, ténia, protozoaires) et aliments vecteurs</li> <li>* principe de transmission des parasites</li> <li>* précautions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Justification des pratiques professionnelles en fonction des risques de contamination des aliments (choix des matériaux de conditionnement, protocole d'entretien des surfaces...)</li> <li>- Indication des précautions à prendre en matière d'entreposage des produits alimentaires et des produits non alimentaires</li> <li>- Indication des principaux parasites, des aliments vecteurs et mise en relation avec les précautions à prendre au cours des opérations culinaires pour éviter la transmission des parasites</li> </ul>	<p>U1 U2</p>

### S 3 - CONNAISSANCE DES MILIEUX PROFESSIONNELS

#### I - CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
---------------	--------------------------	--------

<p><b>1 - LE SECTEUR DE LA RESTAURATION</b></p> <p>1 - 1 La restauration hors-foyer :</p> <p>* Structure, fonctions</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- restauration commerciale (indépendante, relevant d'une chaîne, appartenant à un groupe)</li> <li>- restauration collective : <ul style="list-style-type: none"> <li>° services autogérés</li> <li>° services concédés aux sociétés de restauration</li> </ul> </li> </ul> <p>* Evolution quantitative et qualitative</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- importance économique</li> <li>- évolution des concepts de restauration : (facteurs socio-économiques, changement de comportement alimentaire, nouvelles techniques, nouveaux produits...)</li> </ul> <p>1 - 2 Fonctionnement des entreprises ou des services de restauration</p> <p>* Organigrammes hiérarchiques et fonctionnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de l'exploitation</li> <li>- de l'équipe</li> </ul> <p>* Organisation de la production :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- production avec service immédiat</li> <li>- production avec service différé: <ul style="list-style-type: none"> <li>° en liaison chaude</li> <li>° en liaison froide réfrigérée</li> </ul> </li> </ul> <p>* textes réglementaires en vigueur (arrêté du 9-5-95, du 26-9-97 ...)</p> <p>* Organisation du mode de distribution :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- modes de distribution</li> <li>° consommation sur place : <ul style="list-style-type: none"> <li>+service à la place (table, lit..)</li> <li>+ libre-service(linéaire, « scramble »...)</li> <li>° vente à emporter</li> <li>° portage à domicile ...</li> </ul> </li> <li>- équipements des espaces de distribution, de consommation, de vente ; matériels de transport, de distribution, de consommation, de vente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des différents types d'entreprises existant dans la région économique</li> <li>- Repérage dans l'organigramme de l'exploitation de la place de son équipe de travail et des liens hiérarchiques et fonctionnels</li> <li>- Repérage dans l'organigramme de l'équipe de sa place et de ses relations hiérarchiques et fonctionnelles</li> <li>- Pour les différents types d'organisation de la production et du service : <ul style="list-style-type: none"> <li>* énoncé du principe</li> <li>* énoncé de leurs avantages et de leurs limites</li> </ul> </li> <li>- Pour des tâches relevant de ces différents types d'organisation : <ul style="list-style-type: none"> <li>* justification des consignes au regard des textes réglementaires donnés</li> <li>* justification des pratiques professionnelles au regard des consignes reçues</li> </ul> </li> <li>- Pour une situation donnée, mise en relation du principe de distribution, de l'organisation de l'espace, et des matériels nécessaires</li> </ul>	<p>U1 U2 U3</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
---------------	--------------------------	--------

<p>* Image de marque de l'entreprise ou du service</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- matérialisation de l'image de marque (concepts explicites) : <ul style="list-style-type: none"> <li>° tenue professionnelle</li> <li>° agencement et mise en valeur des espaces,</li> <li>° animations</li> <li>° consignes d'accueil, de travail..</li> </ul> </li> <li>- rôles du professionnel sur l'image de marque (concepts implicites) <ul style="list-style-type: none"> <li>° attitudes, comportements vis à vis du client</li> <li>° pratiques professionnelles</li> <li>° consignes de l'entreprise (accueil, travail, hygiène...)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans des situations professionnelles données, identification des éléments constitutifs de l'image de marque de l'entreprise</li> <li>- Mise en relation de l'image que l'entreprise veut transmettre et des consignes données au professionnel</li> </ul>	<p>U1 U2 U3</p>
<p><b>2 - LES RELATIONS AVEC LA CLIENTELE</b></p> <p>2 - 1 Principes de la communication interpersonnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Schémas du processus de communication</li> <li>* Techniques favorisant la communication avec le client (écoute active, reformulation, questionnement)</li> </ul> <p>2 - 2 La clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Caractéristiques : âge, activité, clientèle captive (hôpital, école...), clientèle mobile (cafétéria...), état physiologique, données culturelles...</li> <li>* Attentes et motivations</li> </ul> <p>2 - 3 Comportement du professionnel avec le client</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Accueil, prise de contact, prise de congé</li> <li>* Présentation physique et attitudes (communication non verbale) <ul style="list-style-type: none"> <li>* Expression verbale</li> </ul> </li> </ul> <p>2 - 4 Service et vente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Identification des besoins et des désirs du client</li> <li>* Présentation des produits et des prix</li> <li>* Prise en compte des objections et argumentation, aide à la décision</li> <li>* Proposition de vente complémentaire</li> <li>* Conclusion de la vente et service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans une situation professionnelle donnée identification exacte : <ul style="list-style-type: none"> <li>* du message</li> <li>* de l'émetteur et du destinataire</li> </ul> </li> <li>- Dans une situation professionnelle donnée indication des techniques de communication à mettre en oeuvre</li> <li>- Dans une situation donnée mise en relation de la nature des productions, des impératifs de distribution ou de service, avec les motivations, les attentes et les caractéristiques de la clientèle</li> <li>- Dans une situation de vente ou de service donnée, indication et justification : <ul style="list-style-type: none"> <li>* de la démarche adoptée</li> <li>* du niveau de langage utilisé</li> <li>* des attitudes et comportements adoptés</li> </ul> </li> </ul>	<p>U2</p>

<b>Connaissances</b>	<b>Indicateurs d'évaluation</b>	<b>Unités</b>
----------------------	---------------------------------	---------------

<p>2 - 5 Traitement des demandes et réclamations</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Les raisons possibles</li> <li>* Modes de réclamations (écrit, oral)</li> <li>* Comportements à adopter vis à vis de la personne qui demande ou qui réclame</li> <li>* Suites à donner vis à vis de la hiérarchie</li> </ul> <p>2 - 6 Signalisation du lieu de vente ou de distribution</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Objectifs de la signalisation comme moyen de communication et de promotion des produits, d'information du client, de facilitation des circulations, des choix ...</li> <li>* Moyens : affichage, fléchage ...</li> <li>* Réglementation en matière d'affichage des prix</li> <li>* Sécurité dans la mise en place de la signalisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour une situation de demande ou de réclamation donnée : <ul style="list-style-type: none"> <li>* identification de l'objet de la demande ou de la réclamation</li> <li>* justification de la démarche et du comportement à adopter</li> </ul> </li> <li>- Indication des objectifs et de l'importance de la signalisation pour le client et pour l'entreprise</li> <li>- Identification des moments et des lieux clefs de mise en place ou des changements d'affichage</li> </ul>	<p>U2</p>
<p><b>3 - GESTION APPLIQUEE</b></p> <p>3 - 1 Principes de gestion des stocks</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Nature des stocks : produits alimentaires, produits d'entretien, accessoires du service (serviettes, sets...)</li> <li>* Constitution du stock et principe de rotation</li> </ul> <p>3 - 2 Coûts et prix de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Les principaux coûts en restauration :</li> <li>- coûts matière</li> <li>- coûts de personnel</li> <li>- coûts des matériels de service (verres, assiettes, couverts, plateau, serviettes...)</li> <li>* Composantes du prix de vente :</li> <li>- notion de marge et de taxes</li> </ul> <p>3 - 3 Paiement des prestations et des repas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Moyens de paiement des repas (espèce, chèque, titre restaurant ,carte bancaire, carte d'entreprise...)</li> <li>* Documents de facturation et d'encaissement</li> <li>* Etapes de la tenue de caisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valorisation d'une fiche de stock</li> <li>- Calcul d'un coût matière à partir d'une fiche technique de fabrication</li> <li>- Pour un plateau, une prestation donné(e) : <ul style="list-style-type: none"> <li>* calcul du coût matière</li> <li>* mise en évidence des composantes du prix de vente</li> <li>* mise en évidence de l'importance relative du coût matière</li> </ul> </li> <li>- Dans une situation donnée (casse, perte...) calcul du coût résultant pour l'entreprise</li> <li>- Pour un nombre donné de prestations servies (ex : par jour, par mois...) calcul du coût des « accessoires de service » (sets, serviettes, sachets de sel, sachets d'emballage...)</li> <li>- Indication des précautions particulières à prendre pour chaque mode de paiement</li> <li>- A partir de documents de facturation et d'encaissement, repérage des éléments d'information et des erreurs éventuelles</li> <li>- Utilisation du vocabulaire adapté</li> <li>- Indication des étapes obligatoires de la tenue de caisse et justification de leur importance.</li> </ul>	<p>U1 U2</p>

## II - RATIONALISATION DE LA PRODUCTION ET DES SERVICES

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p><b>1 - ORGANISATION DES LOCAUX</b></p> <p>1 - 1 Implantation et aménagement des locaux de production et de service</p> <p>* Les différents locaux du secteur production et du secteur service :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fonctions de ces locaux : production, restauration, vente, stockage (denrées, déchets), hygiène</li> <li>- différents secteurs de travail</li> <li>- réglementation relative à l'installation des locaux et des équipements en matière d'hygiène et de sécurité.</li> <li>- principe de la marche en avant à l'intérieur de ces locaux</li> </ul> <p>* Matériaux utilisés pour l'aménagement et l'équipement de ces locaux : caractéristiques de ces matériaux et procédures d'entretien</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- céramique</li> <li>- acier inoxydable</li> <li>- revêtement plastique (résine, stratifié)</li> <li>- revêtement textile</li> <li>- bois (vernis, peints)</li> <li>- verre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sur un plan, identification des différents locaux et des différentes zones de travail</li> <li>- Sur un plan : mise en évidence de la marche en avant dans ces locaux, des circuits denrées et des circuits de personnes</li> <li>- Pour ces locaux identification des points critiques en matière d'hygiène et de sécurité</li> <li>- Pour chaque local mise en relation de ses caractéristiques réglementaires et des activités professionnelles visant à les respecter (aptitude au nettoyage, sécurité, hygiène des préparations...)</li> <li>- Indication des protocoles de nettoyage à respecter pour ces différents locaux et pour les différents matériaux utilisés</li> <li>- Indication des protocoles de désinfection à respecter pour les différents locaux et les différents matériaux</li> </ul>	<p>U1 U2 U3</p>

<p>1 - 2 Appareils et outils</p> <p>* Etude fonctionnelle des appareils et outillages utilisés aux postes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de stockage</li> <li>- de préparation</li> <li>- de cuisson</li> <li>- de conditionnement</li> <li>- de refroidissement rapide</li> <li>- de conservation par le froid</li> <li>- de maintien en température</li> <li>- de remise en température</li> <li>- de lavage de la vaisselle</li> <li>- d'entretien des locaux</li> <li>- de présentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition de la fonction d'usage</li> <li>- Identification des différentes parties de l'appareil ou de l'outil</li> <li>- Mise en évidence de la partie active de l'appareil ou de l'outil et des propriétés requises pour assurer sa fonction principale</li> <li>- Justification du choix des matériaux utilisés pour la partie active en référence à l'entretien et à l'hygiène.</li> <li>- Pour un tâche donnée justification du choix de l'appareil ou de l'outil et de ses équipements éventuels</li> <li>- Enoncé des conditions d'utilisation d'un appareil ou d'un outil dans une situation donnée.</li> <li>- Identification des facteurs de risques et justification des règles d'hygiène et des principes de sécurité à respecter.</li> <li>- Identification à l'aide de la fiche technique ou de la notice de l'appareil ou de l'outil, des systèmes de réglage (température, pression, vitesse, épaisseur...) et justification du choix du réglage pour une situation donnée.</li> <li>- Identification et interprétation à l'aide de la fiche technique ou de la notice de l'appareil ou de l'outil, des signaux de fonctionnement ou de dysfonctionnement (voyant, cadran, alarme...)</li> </ul>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p>1-3 Entretien des locaux et des matériels</p> <p>* Salissures :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nature des différentes salissures, classification (salissures physiques, chimiques, biologiques)</li> <li>- procédés d'élimination (physico-chimiques, chimiques, bionettoyage)</li> </ul> <p>* Prévention des animaux nuisibles</p> <p>* Produits d'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- classification et modes d'action : <ul style="list-style-type: none"> <li>° eau</li> <li>° détergent</li> <li>° détergent désinfectant</li> <li>° désinfectant</li> <li>° dégraissant</li> <li>° détartrant</li> <li>° abrasif</li> <li>° agglutinant</li> <li>° antiparasites</li> </ul> </li> <li>- formes commerciales</li> <li>- étiquetage des produits : code, mode d'emploi, précautions d'utilisation et de stockage</li> <li>- stockage : conditions et durée de stockage, quantités et fractionnement</li> </ul> <p>* Plan de nettoyage et de désinfection</p> <p>* Réglementation relative à l'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réglementation relative aux produits dangereux : risques de toxicité, d'inflammabilité, d'explosion, de corrosion</li> <li>- réglementation relative à la mise en oeuvre de certains travaux (travail en hauteur...)</li> </ul>	<p>Dans des locaux professionnels différents, dans des situations professionnelles différentes,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* identification correcte des salissures</li> <li>* identification de présence de nuisibles</li> <li>* choix et justification des protocoles de travail à mettre en oeuvre pour les éliminer ou pour prévenir leur présence</li> </ul> <p>- Classification des produits selon leur mode d'action</p> <p>- Choix du produit adapté à une tâche professionnelle et justification du choix</p> <p>- Détermination des quantités de produit nécessaires pour réaliser des dilutions données</p> <p>- Identification et réalisation du bon dosage pour une tâche donnée.</p> <p>- Préparation d'une quantité de produit adaptée à une tâche donnée.</p> <p>- Décodage exact d'étiquettes</p> <p>- Stockage tenant compte de la réglementation</p> <p>- A partir d'un plan de nettoyage ou de désinfection repérage de la fréquence et du moment de réalisation des opérations, du mode opératoire, des responsables des opérations, des moyens de contrôle.</p> <p>- Pour une tâche donnée ou pour une situation de stockage, identification des facteurs de risques et proposition de solutions de suppression ou de réduction des risques .</p>	<p>U3</p>

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p>1 - 4 Facteurs techniques d'ambiance</p> <p>* L'air :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- qualité de l'air :</li> <li>° notion d'air pur, d'air vicié, d'air pollué</li> <li>° conséquences physiologiques de l'air vicié</li> <li>° sources possibles de pollution de l'air dans les différents locaux professionnels</li> <li>- principaux systèmes de renouvellement de l'air dans les locaux professionnels :</li> <li>° ventilation mécanique contrôlée</li> <li>° hotte aspirante</li> </ul> <p>* L'ambiance thermique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diversité des ambiances thermiques dans les différents locaux professionnels</li> <li>- Chauffage des locaux de restauration :</li> <li>° principaux modes de chauffage</li> <li>° réglementation concernant les températures à respecter dans les différents locaux professionnels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en évidence sur un plan de différents locaux professionnels :</li> <li>• des sources de pollution potentielle de l'air</li> <li>• des sources ou point de renouvellement de l'air</li> <li>• du circuit de l'air chaud et de l'air frais</li> <li>- Indication des procédures d'entretien à appliquer aux différents appareils assurant un air de bonne qualité dans les locaux professionnels</li> <li>- A partir d'exemples de situations professionnelles, mise en relation des sources de pollution, des appareils de renouvellement de l'air, et des comportements à adopter (régulation, maintien en état d'efficacité)</li> <li>- A partir d'exemples de situations professionnelles indication des tenues professionnelles adaptées à chaque ambiance thermique et des modifications de tenues nécessaires en cas de changement d'ambiance</li> <li>- Mise en relation entre les modes de chauffage et de climatisation et le confort des clients et des professionnels</li> <li>- Indication des procédures d'entretien à appliquer aux appareils de chauffage visibles</li> </ul>	<p>U1 U2 U3</p>

<p>* L'ambiance lumineuse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents modes d'éclairage : principe, qualités <ul style="list-style-type: none"> <li>° éclairage naturel</li> <li>° éclairage à incandescence</li> <li>° éclairage à fluorescence</li> </ul> </li> <li>- Importance et qualités d'un bon éclairage dans les locaux de travail</li> <li>- Importance du positionnement de la personne par rapport aux sources lumineuses (éblouissement, contre-jour, rayonnement parasite, zone d'ombre)</li> </ul> <p>* L'acoustique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le bruit : <ul style="list-style-type: none"> <li>° sources de bruit dans les locaux de production et de service</li> <li>° propagation du bruit</li> <li>° effets physiologiques résultant de l'exposition au bruit, seuils et limites d'exposition</li> </ul> </li> <li>- Définition de l'isolation phonique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en évidence sur un plan de différents locaux professionnels des sources d'éclairage nécessaires pour assurer le travail en respectant la sécurité de l'opérateur et le confort du client, justification du positionnement de la personne qui travaille</li> <li>- Justification du mode d'éclairage choisi à différents emplacements en fonction des effets de la lumière sur les couleurs des aliments ou des matériaux</li> <li>- A partir d'exemples de situations identification des dysfonctionnements, des gênes, des risques, possibles</li> <li>- Indication des procédures de nettoyage à appliquer aux appareils d'éclairage.</li> <li>- A partir de représentation d'aménagement de locaux de restauration, identification des différents moyens utilisés pour améliorer l'acoustique de ces locaux.</li> <li>- A partir d'exemples, identification des situations de travail présentant des risques auditifs</li> <li>- Indication des moyens de protection individuels et collectifs : modification de l'organisation du travail, limitation du temps</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Différents modes d'organisation et d'aménagement des locaux permettant d'améliorer l'acoustique d'une salle de restauration</li> <li>- Rôle de la sonorisation en salle de restauration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>d'exposition, port de protections individuelles...</li> <li>- Justification de l'importance de l'amélioration de l'acoustique pour le confort des clients</li> <li>- Identification des procédures de nettoyage à appliquer aux éléments d'amélioration de l'acoustique d'une salle de restauration</li> </ul>	

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p><b>2 - ORGANISATION DE LA PRODUCTION ET DES SERVICES</b></p> <p>2 - 1 Organisation du travail</p> <p>* Eléments à prendre en compte pour optimiser la production et les services :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nature des tâches et qualification professionnelle, organisation d'équipe de travail</li> <li>* Chronologie des tâches et mesure des temps d'exécution</li> <li>* Coût de production : composantes</li> </ul> <p>2 - 2 Organisation des postes de travail</p> <p>* Organisation d'une tâche</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse fonctionnelle et approche ergonomique : <ul style="list-style-type: none"> <li>° d'une tâche de réception, entreposage des denrées</li> <li>° d'une tâche de production</li> <li>° d'une tâche de service</li> <li>° d'une tâche d'entretien</li> </ul> </li> </ul> <p>* Organisation dans l'espace</p> <p>* Organisation dans le temps</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir d'exemples d'équipes de travail et de tâches à réaliser : <ul style="list-style-type: none"> <li>* identification du rôle de chacun en fonction de sa qualification.</li> <li>* justification de sa place personnelle dans l'équipe</li> </ul> </li> <li>- Identification de sa place dans l'organigramme du personnel.</li> <li>- Pour différentes tâches, identification des éléments entrant dans le coût de production.</li> <li>- Mise en évidence de l'impact de ses activités sur le coût de production ( en hausse ou en baisse).</li> <li>- Commentaire des consignes de l'entreprise liées à un objectif de coût de production.</li> </ul> <p>- A partir de tâches professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* mise en évidence chronologique des différentes phases de l'activité</li> <li>* énumération du matériel nécessaire pour chacune des phases de travail</li> <li>* énumération des produits nécessaires pour chacune des phases de travail</li> <li>* identification des facteurs de risques et indication des règles d'hygiène et de sécurité à respecter lors de l'organisation du poste de travail adapté à ces tâches et de la réalisation de ces tâches.</li> <li>- Pour différents exemples de tâches, justification des gestes et postures à adopter en vue d'une prévention des risques professionnels</li> </ul> <p>- A partir d'exemples de tâches complexes et diverses :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* mise en évidence des différents sites de travail</li> <li>* mise en évidence des circuits à respecter en les justifiant par rapport à l'hygiène et à la sécurité.</li> </ul> <p>- A partir d'exemples de tâches complexes, élaboration de son plan de travail personnel en justifiant la chronologie proposée par rapport à l'hygiène, aux contraintes de temps, à un travail dans une équipe</p>	<p>U1 U2 U3</p>

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p>2 - 3 Techniques de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Techniques de stockage</li> <li>* Techniques de production culinaire</li> <li>* Techniques d'entretien</li> <li>* Techniques de service et de vente</li> </ul> <p>2 - 4 Documents techniques de communication professionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Les documents de communication interne à l'entreprise : consignes, notes de service, protocoles, documents de traçabilité, fiches techniques, fiches de stock, planning...</li> <li>* Les documents de communication externe et les documents commerciaux : bon de commande, bon de livraison, étiquettes, cahier des charges, publicité de l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour chaque technique professionnelle, mise en relation de la tâche à réaliser avec : <ul style="list-style-type: none"> <li>* les produits et les matériels choisis</li> <li>* l'organisation du travail</li> <li>* les protocoles, les réglementations et consignes à respecter</li> <li>* la qualité du résultat attendu</li> </ul> </li> <li>- A partir d'exemples de documents de communication interne ou externe : <ul style="list-style-type: none"> <li>* identification de l'émetteur et du destinataire</li> <li>* décodage exact du document</li> <li>* utilisation du document à bon escient</li> </ul> </li> </ul>	<p>U1 U2 U3</p>
<p><b>3 - QUALITE DE LA PRODUCTION ET DES SERVICES</b></p> <p>3 - 1 Qualité dans l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Concept de qualité</li> <li>* La qualité en tant qu'investissement par rapport à la fidélisation du client, à la pérennisation de l'entreprise, à la satisfaction du personnel</li> <li>* Coût de la non-qualité :</li> <li>* Contrat de qualité, normes de qualité</li> </ul> <p>3 - 2 Critères de qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* critères d'acceptation, de refus, de tolérance.</li> <li>* validité par rapport aux besoins et intérêts de l'entreprise</li> <li>* validité par rapport aux attentes et aux besoins du client</li> <li>* adhésion du professionnel au projet de l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification dans les consignes données par l'entreprise de celles qui sont relatives à la qualité, et justification de ces consignes</li> <li>- Identification dans ses activités professionnelles des risques de non-qualité, en indiquant les conséquences possibles d'une non qualité</li> <li>- Repérage dans ses activités de causes de défaillance</li> <li>- Evaluation de la qualité de ses activités : mise en évidence des critères d'acceptation ou de refus</li> <li>- Identification dans ses activités professionnelles des points clés de la qualité, en précisant les indicateurs de qualité possibles</li> </ul>	<p>U1 U2 U3</p>

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p>3 - 3 Mesure de la qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* notion d'indicateurs de la qualité et de satisfaction du client</li> <li>* contrôles obligatoires, contrôles volontaires</li> <li>* différents types de contrôles : visuel, par comptage, par pesée, par lecture directe d'outils de contrôle</li> <li>* Instruments et appareils de mesure et de contrôle : balance, thermomètre, sonde...</li> <li>* moyen de mesure de la qualité auprès du client (questionnaire d'évaluation, cahier de suggestion....)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indication des contrôles obligatoires aux différents postes de production</li> <li>- Indication des contrôles volontaires possibles aux différents postes de travail.</li> <li>- Indication du protocole de mise en oeuvre de différents contrôles dans des situations données.</li> <li>- Indication des modalités et précautions d'utilisation des appareils de mesure et de contrôle de la qualité.</li> <li>- Indication et justification des prélèvements alimentaires obligatoires (plat témoin)</li> </ul>	<p>U1 U2 U3</p>

### III - PREVENTION-SECURITE

Cette partie sera traitée en complément de l'enseignement de Vie Sociale et Professionnelle

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p><b>1 - PRINCIPES GENERAUX DE PREVENTION</b> De la suppression des risques à la source, à la protection des salariés (loi 91-1414 du 31 décembre 1991) ; applications au secteur professionnel</p> <p><b>2 - PROTECTION COLLECTIVE ET EQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE (EPI) :</b> * protection intégrée * protection collective * protection individuelle</p> <p><b>3 - PRINCIPAUX RISQUES DANS LE SECTEUR PROFESSIONNEL</b></p> <p>3 - 1 Risque de chutes et de glissades * causes : sol (glissant, souillé, lisse...) aires de circulation encombrées, dénivellations, déséquilibre, chute de hauteur, chaussures inadaptées, ... * prévention</p> <p>3 - 2 Risque liés à la manutention et aux manipulations * causes : positions ou équipements inadaptés, manipulations et transfert de charges lourdes ... * prévention : gestes et postures</p> <p>3 - 3 Risque mécanique * causes : accès aux parties mobiles ou coupantes lors de l'utilisation, du nettoyage ou d'un dysfonctionnement * prévention</p> <p>3 - 4 Risque de coupure * causes : manque d'attention lors de l'utilisation d'objets coupants, déplacement et nettoyage avec des objets coupants, objets coupants masqués (bacs à plonge, déconditionnement, verre cassé,...) * prévention</p>	<p>- A partir d'exemples de situations professionnelles, repérage de solutions mises en oeuvre correspondant aux principes de prévention</p> <p>- Pour des risques professionnels identifiés : * repérage des éléments de protection intégrée (protecteur, dispositif de verrouillage, arrêt d'urgence ...) et indication de leur intérêt * identification des différents moyens de protection collective utilisés dans le secteur professionnel * indication des équipements de protection individuelle</p> <p>- Pour une situation professionnelle donnée, proposition de solutions : limitation des déplacements, entretien des sols, dégagements des aires de circulation, port des EPI ...</p> <p>- Identification des situations de travail à risques et propositions de solutions : aménagement des locaux et postes de travail, organisation et simplification des manutentions, utilisation d'engins auxiliaires légers de manutention, mécanisation des manutentions</p> <p>- Pour une situation professionnelle donnée, proposition de solutions : vérification de la présence de protecteurs, port d'EPI adaptés, mise à l'arrêt des énergies lors du nettoyage ou des interventions, ...</p> <p>- Pour une situation professionnelle donnée, proposition de solutions : choix des outils coupants, limitation des déplacements avec des objets coupants, surveillance des bacs à plonge, des aires de déconditionnement, de rangement et de préparation.</p>	<p>U1 U2 U3</p>

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p>3 - 5 Risque de brûlure</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* causes des brûlures thermiques : contact direct avec plaques, liquides chauds..., avec vapeur, vêtements flottants</li> <li>* causes des brûlures chimiques : contact ou projection de produits corrosifs</li> <li>* prévention</li> </ul> <p>3 - 6 Risque chimique</p> <p><i>(cf : Connaissance des milieux professionnels / 1 - 3 Entretien des locaux et des matériels)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* causes : produits mal identifiés, mélanges de produits, procédures de dilution non respectée, utilisation inadaptée, absence d'EPI.</li> <li>* voies de pénétration des produits chimiques (bouche, peau, poumons) et manifestations sur l'organisme (intoxication aigüe ou différée, allergies, troubles respiratoires ...).</li> <li>* prévention</li> </ul> <p>3 - 7 Risque électrique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* modes de contact : direct et indirect</li> <li>* causes : branchement et débranchement de machine, utilisation de prolongateur et de fiche multiple, entretien des luminaires et changement d'ampoule</li> <li>* effets sur les personnes : électrisation, électrocution</li> <li>* effets sur les biens : courts-circuits liés à la présence d'eau ou de vapeur d'eau (procédures de nettoyage)</li> <li>* dispositifs de sécurité dans les locaux du secteur professionnel</li> <li>* prévention</li> </ul> <p>3 - 8 Risque incendie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* le triangle du feu : combustible, source d'énergie, comburant</li> <li>* classes de feu et moyens d'extinction adaptés au secteur professionnel</li> <li>* propagation de l'incendie</li> <li>* principales causes d'incendie en milieu professionnel : présence de flamme nue, gaz, points chauds, court-circuit ...</li> <li>* dispositifs de prévention et de lutte</li> </ul> <p><b>4 - CONDUITE A TENIR EN CAS D'ACCIDENT</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour une situation professionnelle donnée, proposition de solutions : port d'EPI adaptés au voisinage de la chaleur et lors de manipulation de produits chimiques</li> <li>- Pour une situation professionnelle donnée, proposition de solutions : dose unique et identifiée, port d'EPI adaptés, respect des procédures de dilution, d'utilisation des produits ...</li> <li>- Pour une situation professionnelle donnée, proposition de solutions : respect des procédures de branchement et débranchement, vérification de l'état des câbles et des prises ....</li> <li>- Repérage dans des locaux professionnels, des dispositifs de sécurité électrique et indication de leur fonction</li> <li>- Respect de l'interdiction d'intervention dans une armoire électrique par les personnels non habilités.</li> <li>- Repérage dans un local professionnel des dispositifs de sécurité incendie, des consignes et des plans d'évacuation, de la signalisation d'évacuation des locaux</li> <li>- Pour une situation professionnelle donnée, proposition de solutions : réduction de la gravité de l'incendie (coupure gaz, évacuation, rapidité et efficacité de l'intervention),...</li> <li>- Protéger et alerter</li> </ul>	<p>U1 U2 U3</p>

**UNITES CONSTITUTIVES DU REFERENTIEL**

**DE CERTIFICATION**

**UNITE U1****PRODUCTION DE PREPARATIONS FROIDES ET DE PREPARATIONS CHAUDES**

C	COMPETENCES	SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIES		
		S1	S2	S3
C11	Rechercher l'information technique	X	X	X
C12	Décoder l'information technique	X	X	X
C21	Organiser son travail			X
C22	S'adapter à une nouvelle organisation			X
C31	Réceptionner, entreposer les denrées et les matériels	X	X	X
C32	Sortir, contrôler les produits et les matériels avant leur utilisation	X	X	X
C33	Préparer les denrées en vue d'une préparation culinaire	X	X	X
C34	Conduire des techniques culinaires	X	X	X
C35	Conditionner des produits alimentaires et assurer les traitements de refroidissement rapide	X	X	X
C39	Contribuer à la qualité des productions culinaires	X	X	X
C43	Se situer dans l'organisation de l'entreprise ou de l'établissement			X

S1 - Microbiologie appliquée

S2 - Sciences de l'alimentation

S3 - Connaissance des milieux professionnels

- Connaissance de l'entreprise
- Rationnalisation de la production et des services
- Prévention - sécurité

## UNITE U2

### MISE EN PLACE DE LA DISTRIBUTION ET SERVICE AU CLIENT

C	COMPETENCES	SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIES		
		S1	S2	S3
C11	Rechercher l'information technique	X	X	X
C12	Décoder l'information technique	X	X	X
C21	Organiser son travail			X
C22	S'adapter à une nouvelle organisation			X
C36	Préparer la distribution, la vente des préparations alimentaires et assurer leur distribution	X	X	X
C37	Encaisser les prestations			X
C39	Contribuer à la qualité du service	X	X	X
C41	Participer à la mise en valeur de l'image de l'entreprise, de l'établissement	X	X	X
C42	Accueillir, informer, conseiller et servir le client			X
C43	Se situer dans l'organisation de l'entreprise ou de l'établissement			X

S1 - Microbiologie appliquée

S2 - Sciences de l'alimentation

S3 - Connaissance des milieux professionnels

- Connaissance de l'entreprise
- Rationnalisation de la production et des services
- Prévention - sécurité

## UNITE U3

### ENTRETIEN DES LOCAUX, DES MATERIELS, DES EQUIPEMENTS

C	COMPETENCES	SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIES		
		S1	S2	S3
C11	Rechercher l'information technique	X		X
C12	Décoder l'information technique	X		X
C21	Organiser son travail			X
C22	S'adapter à une nouvelle organisation			X
C38	Exécuter des tâches d'entretien et de remise en état des locaux, du matériel et des équipements	X		X
C39	Contribuer à la qualité du service	X		X
C41	Participer à la mise en valeur de l'image de l'entreprise, de l'établissement	X		X
C43	Se situer dans l'organisation de l'entreprise ou de l'établissement			X

S1 - Microbiologie appliquée

S2 - Sciences de l'alimentation

S3 - Connaissance des milieux professionnels

- Connaissance de l'entreprise
- Rationalisation de la production et des services
- Prévention - sécurité

## UNITES CONSTITUTIVES DES DOMAINES GENERAUX

## PERIODES DE FORMATION EN ENTREPRISE

Les périodes de formation en entreprise s'étendent sur 15 semaines dont 7 semaines en première année et 8 semaines obligatoirement en deuxième année.

Pour les candidats issus des établissements d'enseignement publics ou privés sous contrat, l'évaluation porte sur huit semaines se déroulant en dernière année de formation qui se répartissent en 2 périodes.

Pour les apprentis, la durée est fixée par le contrat de travail ; ils doivent participer à l'ensemble des activités professionnelles répertoriées par le référentiel.

Le choix des dates de ces différentes périodes est laissé à l'initiative des établissements en concertation avec le milieu professionnel pour tenir compte des contraintes locales. La recherche de la ou des entreprises d'accueil est assurée conjointement par l'élève et l'équipe pédagogique de l'établissement de formation, sous la responsabilité de l'équipe pédagogique.

Pour les candidats issus de la voie scolaire, la période de formation en entreprise doit faire l'objet obligatoirement d'une convention entre le chef d'entreprise accueillant les élèves et le chef d'établissement scolaire où ces derniers sont scolarisés.

La convention doit être conforme à la convention type définie par la note de service n° 96-24 du 15 octobre 1996 (BO n°38 du 24 octobre 1996).

Ces périodes ont lieu dans les secteurs professionnels tels que :

- les services de restauration collective autogérés ou concédés dans les structures publiques, privées, associatives relevant :

- \* du secteur des administrations et des entreprises
- \* du secteur de la santé (hôpitaux, cliniques, établissements pour personnes âgées ...)
- \* du secteur scolaire et universitaire

- les nouvelles formes de restauration commerciale (consommation sur place, vente à emporter, livraison à domicile) :

- \* restaurant en libre service (cafétéria...)
- \* restauration rapide (vente au comptoir, en conditionnement jetable)
- \* restauration à thèmes

- les entreprises de fabrication de plateaux conditionnés (transport aérien, ferroviaire...).

L'organisation des 7 semaines de première année doit permettre à l'élève d'appréhender, en grandeur réelle, la diversité des postes de travail et des fonctions que recouvre le référentiel des activités professionnelles. De ce fait, elle se répartit en deux périodes.

La première est organisée au cours du premier trimestre de l'année scolaire (3 semaines) ; elle a pour objectif la découverte du milieu professionnel, sa diversité et contribue à la formation des élèves par leur participation à des activités simples mais diversifiées relevant du référentiel d'activités professionnelles.

La deuxième période a lieu en fin d'année scolaire (4 semaines) ; au cours de celle-ci, l'élève passe dans les différents postes pour y accomplir en relative autonomie des activités relevant de sa compétence professionnelle.

L'organisation des 8 semaines de la deuxième année s'articule autour de deux périodes de 4 semaines ; la deuxième période a lieu le plus tard possible dans l'année scolaire. Ces deux périodes servent de support à l'évaluation des compétences mises en oeuvre en situation réelle telles qu'elles sont répertoriées dans la définition des épreuves ou unités.

L'élève découvrira, en deuxième année, au moins deux secteurs professionnels différents dans leur organisation ou leur mode de fonctionnement et participera à l'ensemble des activités professionnelles répertoriées par le référentiel. Deux périodes peuvent donc être effectuées dans la même entreprise au cours des deux années de formation.

**ANNEXE II**

**REGLEMENT D'EXAMEN**

**REGLEMENT D'EXAMEN**

<b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE AGENT POLYVALENT DE RESTAURATION</b>					
INTITULE DES EPREUVES	Unités	CoeF	Scolaires (établissements publics et privés sous contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage habilités) Formation professionnelle continue (établissements publics)	Scolaires (établissements privés hors contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage non habilités) Formation professionnelle continue (établissements privés) Enseignement à distance Candidats libres	Durée de l'épreuve ponctuelle

<b><u>DOMAINE PROFESSIONNEL</u></b>					
EP1 - Production de préparations froides et de préparations chaudes	U1	6	CCF	Ponctuelle pratique	4 h max
EP2 - Mise en place de la distribution et service au client	U2	5	CCF	Ponctuelle pratique	2 h max
EP3 - Entretien des locaux, des matériels, des équipements	U3	5	CCF	Ponctuelle pratique	3 h max
<b><u>DOMAINES GENERAUX</u></b>					
EG1 - Expression française	U4	2	ponctuelle écrite	ponctuelle écrite	2 h
EG2 - Mathématiques, sciences physiques	U5	2	ponctuelle écrite	ponctuelle écrite	2 h
EG3 - Vie sociale et professionnelle	U6	1	ponctuelle écrite	ponctuelle écrite	1h
EG4 - Education physique et sportive	U7	1	CCF	ponctuelle	
<i>Epreuve facultative de langue vivante étrangère</i>			ponctuelle orale	ponctuelle orale	20 min

## DEFINITION DES EPREUVES DU DOMAINE PROFESSIONNEL

### EP1 : PRODUCTION DE PREPARATIONS FROIDES ET DE PREPARATIONS CHAUDES

(coef 6 UNITE

1)

#### **A - EVALUATION PAR CONTROLE EN COURS DE FORMATION**

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'un contrôle en cours de formation à l'occasion de deux situations d'évaluation de poids identique organisées au cours de la dernière année de formation.

Chaque situation permet, de manière réelle ou simulée, l'évaluation tant de savoir faire que de savoirs associés. Elle porte sur des compétences caractéristiques du diplôme.

L'une des situations d'évaluation a lieu dans l'établissement de formation. L'autre situation d'évaluation a lieu dans l'entreprise au cours de la formation en entreprise. Au cours de ces deux situations d'évaluation, les aspects scientifiques et technologiques sont obligatoirement évalués.

Chaque situation d'évaluation se décompose en plusieurs séquences d'évaluation, chaque séquence d'évaluation portant sur une ou plusieurs compétences et sur des savoirs associés figurant dans le référentiel.

L'évaluation en établissement de formation porte sur 10 points, l'évaluation au cours de la formation en entreprise porte également sur 10 points. La note à l'épreuve, proposée au jury par l'équipe pédagogique, résulte de l'addition des points obtenus à chacune de ces deux évaluations.

#### **a) Situation S1 : évaluation en établissement de formation**

L'évaluation est organisée dans l'établissement de formation et dans le cadre des activités habituelles de formation professionnelle, à partir de la fin du premier trimestre de l'année civile de la session d'examen. Elle porte sur les compétences suivantes : C11 - C12 - C21 - C33 - C34 - C35 - C39 et les savoirs qui leur sont associés.

Le candidat doit être notamment capable :

- d'organiser son travail dans le respect des consignes données par écrit ou oralement
- d'analyser les documents techniques mis en oeuvre dans les activités de production
- de conduire des opérations préliminaires de préparation, des techniques culinaires, des techniques de conditionnement
- d'effectuer des contrôles de qualité de la production.

Un professionnel au moins est obligatoirement associé à la mise en oeuvre de l'évaluation.

La proposition de note est établie conjointement par l'équipe pédagogique et le professionnel associé.

L'inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement de l'évaluation organisée sous la responsabilité du chef d'établissement.

#### **b) Situation S2 : évaluation au cours de la formation en entreprise**

La formation en entreprise doit permettre d'acquérir, de compléter et de mettre en oeuvre des compétences techniques. Elle fait l'objet d'une évaluation.

Le comportement professionnel est également évalué. L'évaluation porte sur les compétences suivantes : C11 - C12 - C21 - C22 - C31 - C32 - C33 - C34 - C39 - C43 et sur les savoirs qui leur sont associés.

Le candidat doit être notamment capable :

- d'organiser son travail en s'intégrant dans une équipe et de faire face à des situations imprévues
- d'analyser les documents techniques utilisés dans l'entreprise de formation
- de mettre en oeuvre les modes de stockage adaptés et de contrôler quantitativement et qualitativement les denrées
- de conduire des opérations préliminaires de préparation, des techniques culinaires selon les consignes et les attentes de l'entreprise
- de renseigner les documents d'exploitation
- de rendre compte des travaux effectués.

La situation d'évaluation organisée au cours de la formation en entreprise comporte plusieurs séquences d'évaluation.

La synthèse de l'évaluation est effectuée par le formateur de l'entreprise d'accueil et un membre de l'équipe pédagogique au sein de l'entreprise, en présence le cas échéant du candidat, en fin ou à la suite de la formation en entreprise.

## **B) EVALUATION PAR EPREUVE PONCTUELLE : durée 4 heures maximum**

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale (pratique). Elle porte sur tout ou partie des compétences suivantes :

- C11 Rechercher l'information technique
- C12 Décoder l'information technique
- C21 Organiser son travail
- C22 S'adapter à une nouvelle organisation
- C31 Réceptionner, entreposer les denrées et les matériels
- C32 Sortir, contrôler les produits et matériels avant leur utilisation
- C33 Préparer les denrées en vue d'une préparation culinaire
- C34 Conduire des techniques culinaires
- C35 Conditionner des produits alimentaires et assurer les traitements de refroidissement rapide
- C39 Contribuer à la qualité des productions culinaires
- C43 Se situer dans l'organisation de l'entreprise ou de l'établissement

Le candidat assure à partir de consignes, de fiches de production et de tout autre document professionnel, une production pour 12 personnes de préparations chaudes et de préparations froides. Il peut être amené à réaliser des activités connexes relevant des compétences ci-dessus.

Au cours de l'épreuve pratique, les candidats seront interrogés sur différents problèmes techniques en relation avec les compétences mentionnées ci-dessus et notamment sur les aspects scientifiques et technologiques correspondants.

Un professionnel au moins est obligatoirement associé à l'évaluation.

**A - EVALUATION PAR CONTROLE EN COURS DE FORMATION**

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'un contrôle en cours de formation à l'occasion de deux situations d'évaluation organisées au cours de la dernière année de formation.

Chaque situation permet, de manière réelle ou simulée, l'évaluation tant de savoir faire que de savoirs associés. Elle porte sur des compétences caractéristiques du diplôme.

L'une des situations d'évaluation a lieu dans l'établissement de formation. L'autre situation d'évaluation a lieu dans l'entreprise au cours de la formation en entreprise. Au cours de ces deux situations d'évaluation, les candidats seront interrogés sur différents problèmes techniques en relation avec les compétences mentionnées ci-dessus et notamment les aspects scientifiques et technologiques correspondants.

Chaque situation d'évaluation se décompose en plusieurs séquences d'évaluation, chaque séquence d'évaluation portant sur une ou plusieurs compétences et sur des savoirs associés figurant dans le référentiel.

L'évaluation en établissement de formation porte sur 10 points, l'évaluation au cours de la formation en entreprise porte également sur 10 points. La note à l'épreuve, proposée au jury par l'équipe pédagogique, résulte de l'addition des points obtenus à chacune de ces deux évaluations.

**a) Situation S1 : évaluation en établissement de formation**

L'évaluation est organisée dans l'établissement de formation et dans le cadre des activités habituelles de formation professionnelle, à partir de la fin du premier trimestre de l'année civile de la session d'examen. Elle porte sur les compétences suivantes : C11 - C12 - C21 - C36 - C39 et les savoirs qui leur sont associés.

Le candidat doit être notamment capable :

- d'organiser son travail selon les consignes et les contraintes de distribution et de service données
- d'analyser des documents techniques relatifs à la distribution ou à la vente
- de préparer les espaces ou les matériels de distribution, de vente des préparations alimentaires (vérification, mise en ordre, approvisionnement ou réapprovisionnement, mise en valeur)
- de dresser des préparations froides,
- de mettre en oeuvre des techniques de remise ou de maintien en température
- de préparer la distribution, la vente des préparations alimentaires
- de contrôler la qualité de la prestation.

Un professionnel au moins est obligatoirement associé à la mise en oeuvre de l'évaluation.

La proposition de note est établie conjointement par l'équipe pédagogique et le professionnel associé.

L'inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement de l'évaluation organisée sous la responsabilité du chef d'établissement.

.../...

## **b) Situation S2 : évaluation au cours de la formation en entreprise**

La formation en entreprise doit permettre d'acquérir, de compléter et de mettre en oeuvre des compétences techniques. Elle fait l'objet d'une évaluation.

Le comportement professionnel est également évalué. L'évaluation porte sur les compétences suivantes :

C 11 - C12 - C21 - C22 - C36 - C37 - C39 - C41 - C42 - C43 et sur les savoirs qui leur sont associés.

Le candidat doit être notamment capable :

- d'organiser son travail en s'intégrant dans une équipe et de faire face à des situations imprévues
- d'analyser des documents techniques utilisés dans l'entreprise de formation
- de préparer les espaces de distribution, de vente des préparations alimentaires (vérification, mise en ordre, approvisionnement ou réapprovisionnement, mise en valeur, devenir des invendus)
- de mettre en oeuvre des techniques de remise ou de maintien en température
- de dresser des préparations froides
- de préparer la distribution, la vente des préparations alimentaires
- d'accueillir, d'informer, de conseiller, de servir le client dans le respect de l'image de l'entreprise
- de préparer une commande face au client
- de procéder aux encaissements
- de contrôler la qualité de la prestation et de renseigner des documents d'exploitation
- de rendre compte des travaux effectués

La situation d'évaluation organisée au cours de la formation en entreprise comporte plusieurs séquences d'évaluation.

La synthèse de l'évaluation est effectuée par le formateur de l'entreprise d'accueil et un membre de l'équipe pédagogique au sein de l'entreprise, en présence le cas échéant du candidat, en fin ou à la suite de la formation en entreprise.

## **B) EVALUATION PAR EPREUVE PONCTUELLE : durée 2 heures maximum**

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale (pratique). Elle porte sur tout ou partie des compétences suivantes :

C11 Rechercher l'information technique

C12 Décoder l'information technique

C21 Organiser son travail

C22 S'adapter à une nouvelle organisation

C36 Préparer la distribution, la vente des préparations alimentaires et assurer leur distribution

C37 Encaisser les prestations

C39 Contribuer à la qualité du service

C41 Participer à la mise en valeur de l'image de l'entreprise, de l'établissement

C42 Accueillir, informer, conseiller et servir le client

C43 Se situer dans l'organisation de l'entreprise ou de l'établissement

A partir de consignes données, le candidat assure la mise en place, l'approvisionnement ou le réapprovisionnement des espaces de distribution ou de vente pour un mode de distribution donné. Il accueille, conseille, prend les commandes et sert les clients. Il peut être amené à réaliser des activités connexes relevant des compétences ci-dessus (remise ou maintien en température, devenir des invendus, encaissement...).

Au cours de l'épreuve pratique, les candidats seront interrogés sur différents problèmes techniques en relation avec les compétences mentionnées ci-dessus et notamment sur les aspects scientifiques et technologiques correspondants.

Un professionnel au moins est obligatoirement associé à l'évaluation.

### **EP3 : ENTRETIEN DES LOCAUX, DES MATERIELS, DES EQUIPEMENTS**

**(coef 5 UNITE 3)**

#### **A - EVALUATION PAR CONTROLE EN COURS DE FORMATION**

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'un contrôle en cours de formation à l'occasion de deux situations d'évaluation organisées au cours de la dernière année de formation.

Chaque situation permet, de manière réelle ou simulée, l'évaluation tant de savoir faire que de savoirs associés. Elle porte sur des compétences caractéristiques du diplôme.

L'une des situations d'évaluation a lieu dans l'établissement de formation. L'autre situation d'évaluation a lieu dans l'entreprise au cours de la formation en entreprise. Au cours de ces deux situations d'évaluation, les candidats seront interrogés sur différents problèmes techniques en relation avec les compétences mentionnées ci-dessus et notamment les aspects scientifiques et technologiques correspondants.

Chaque situation d'évaluation se décompose en plusieurs séquences d'évaluation, chaque séquence d'évaluation portant sur une ou plusieurs compétences et sur des savoirs associés figurant dans le référentiel.

L'évaluation en établissement de formation porte sur 10 points, l'évaluation au cours de la formation en entreprise porte également sur 10 points. La note à l'épreuve, proposée au jury par l'équipe pédagogique, résulte de l'addition des points obtenus à chacune de ces deux évaluations.

#### **a) Situation S1 : évaluation en établissement de formation**

L'évaluation est organisée dans l'établissement de formation et dans le cadre des activités habituelles de formation professionnelle, à partir de la fin du premier trimestre de l'année civile de la session d'examen. Elles portent sur les compétences suivantes : C11 - C12 - C21 - C38 - C39 et les savoirs qui leur sont associés.

Le candidat doit être notamment capable :

- d'organiser son travail selon les consignes et les contraintes données
- d'analyser des documents techniques relatifs à l'entretien des locaux et des équipements
- de mettre en oeuvre des techniques d'entretien et de remise en état des locaux des matériels, des équipements
- de contrôler la qualité de la prestation.

Un professionnel au moins est obligatoirement associé à la mise en oeuvre de l'évaluation.

La proposition de note est établie conjointement par l'équipe pédagogique et le professionnel associé.

L'inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement de l'évaluation organisée sous la responsabilité du chef d'établissement.

.../...

## **b) Situation S2 : évaluation au cours de la formation en entreprise**

La formation en entreprise doit permettre d'acquérir, de compléter et de mettre en oeuvre des compétences techniques. Elle fait l'objet d'une évaluation.

Le comportement professionnel est également évalué. L'évaluation porte obligatoirement sur les compétences suivantes : C11 - C12 - C21 - C22 - C38 - C39 - C41 - C43.

Pour les candidats issus des établissements d'enseignement publics ou privés sous contrat, l'évaluation porte sur huit semaines se déroulant en dernière année de formation qui se répartissent en 2 périodes.

Pour les apprentis, sa durée en est fixée par le contrat d'apprentissage.

Le candidat doit être notamment capable :

- d'organiser son travail en s'intégrant dans une équipe et de faire face à des situations imprévues
- d'analyser des documents techniques utilisés dans les entreprises de formation
- de mettre en oeuvre des techniques d'entretien et de remise en état des locaux des matériels, des équipements dans le respect de l'image de l'entreprise
- de contrôler la qualité de la prestation et de renseigner des documents d'exploitation
- de rendre compte des travaux effectués

La situation d'évaluation organisée au cours de la formation en entreprise peut comporter plusieurs séquences d'évaluation.

La synthèse de l'évaluation est effectuée par le formateur de l'entreprise d'accueil et un membre de l'équipe pédagogique au sein de l'entreprise, en présence le cas échéant du candidat, en fin ou à la suite de la formation en entreprise.

## **B) EVALUATION PAR EPREUVE PONCTUELLE : durée 3 heures maximum**

L'évaluation des acquis des candidats s'effectue sur la base d'une épreuve ponctuelle terminale (pratique). Elle porte sur tout ou partie des compétences suivantes :

- C11 Rechercher l'information technique
- C12 Décoder l'information technique
- C21 Organiser son travail
- C22 S'adapter à une nouvelle organisation
- C38 Exécuter les tâches d'entretien et de remise en état des locaux, du matériel et des équipements
- C39 Contribuer à la qualité du service
- C 41 Participer à la mise en valeur de l'image de l'entreprise, de l'établissement
- C43 Se situer dans l'organisation de l'entreprise ou de l'établissement

Le candidat assure à partir de consignes, des tâches d'entretien et de remise en état de locaux, de matériels ou d'équipements liés à la production alimentaire ou à la distribution et à la commercialisation.

Au cours de l'épreuve pratique, les candidats seront interrogés sur différents problèmes techniques en relation avec les compétences mentionnées ci-dessus et notamment sur les aspects scientifiques et technologiques correspondants.

Un professionnel au moins est obligatoirement associé à l'évaluation.

**DEFINITION DES EPREUVES TERMINALES**  
**DES DOMAINES GENERAUX**

Ces définitions figurent en annexe de l'arrêté du 11 Janvier 1988 portant définition des épreuves sanctionnant les domaines généraux des brevets d'études professionnelles et des certificats d'aptitude professionnelles.