

CAP Agent polyvalent de restauration

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

CAP Agent polyvalent de restauration

SAVOIR FAIRE

CAP Agent polyvalent de restauration

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

CAP Agent polyvalent de restauration

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 - RECEPTIONNER ET ENTREPOSER LES DENREES ET LES MATERIELS

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

CAP Agent polyvalent de restauration

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 PRODUITS ET 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

CAP Agent polyvalent de restauration

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	C - 341 Réaliser des techniques de cuisson : * cuire dans un liquide * cuire à la vapeur * frire * griller	Fiches techniques de travail Fiches techniques d'appareil Protocole de travail Matériel de cuisson : marmites, cuiseurs à vapeur, four à vapeur Légumes ou fruits frais déshydratés surgelés Produits céréaliers Oeufs Friteuse Pommes de terre, beignets Plaque à snack Viandes hachées Saucisses	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

CAP Agent polyvalent de restauration

	* rôtir	Rôtissoire Poulet	
	* gratiner	Salamandre Toaster	
	* cuire au four	Pâtes Entremets, fruits	
	* cuire sur plaques	Pâte à crêpes	
U1	C - 342 Réaliser la préparation d'un appareil ou d'une sauce à partir de produits semi-élaborés ou prêts à l'emploi	Batteur mélangeur Produits semi-élaborés, produits prêts à l'emploi Fiches techniques	Respect des quantités Respect des fiches techniques Homogénéité de la préparation Consistance adaptée Conservation de la préparation
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 LES TRAITEMENTS DE REFROIDISSEMENT 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, gastronomes...	Respect des consignes Présentation propre et soignée Présentation esthétique Choix du conditionnement adapté Mise en attente correcte Rapidité d'exécution

CAP Agent polyvalent de restauration

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

CAP Agent polyvalent de restauration

U2	<p>C - 366 Approvisionner et réapprovisionner les espaces de distribution, de vente , de consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> * en mets et boissons * en matériels de service 	<p>Equipements de distribution, de vente : banques de distribution, vitrines ...</p> <p>Produits alimentaires : préparations chaudes, préparations froides, boissons, pain ...</p> <p>Matériels nécessaires au service : plateaux, vaisselle, couverts, serviettes ...</p> <p>Fiches de travail : consignes de rangement, de présentation</p> <p>Organisation du service : flux, horaires</p>	<p>Respect des consignes de rangement et de présentation des mets et boissons</p> <p>Disposition esthétique et mise en valeur de l'image de marque de l'entreprise, de l'établissement</p> <p>Maintien de l'offre attractive par la présentation, la variété de l'offre</p> <p>Respect des règles d'hygiène</p> <p>Approvisionnement continu en mets, boissons, matériels nécessaires au service</p> <p>Prise en compte de la présence du client</p>
U2	<p>C - 367 Préparer la commande face au client :</p> <ul style="list-style-type: none"> * sur assiette, en coupe ... * sur plateau * pour emporter 	<p>Commande</p> <p>Préparations culinaires à emporter, à dresser sur assiette ou sur plateau</p> <p>Consignes de dressage, de présentation...</p>	<p>Conformité à la commande, aux consignes</p> <p>Respect de l'hygiène, des températures de service des préparations chaudes ou froides</p> <p>Dressage soigné, plateau équilibré, emballage adapté</p> <p>Prise en compte de la présence du client</p>
U2	<p>C - 368 Distribuer les repas, les préparations, les collations</p>	<p>Nombre et caractéristiques des convives : âge, autonomie</p> <p>Circuits de distribution</p> <p>Matériels de distribution : chariots</p> <p>Consignes de service : horaires, durée du repas...</p>	<p>Service des repas, des préparations dans les conditions optimales</p> <p>Respect de l'horaire, de la durée du repas</p> <p>Prise en compte des caractéristiques des convives</p>
U2	<p>C - 369 Assurer la conservation des excédents et élimination des invendus</p>	<p>Consignes de l'entreprise et consignes réglementaires</p> <p>Excédents et invendus</p> <p>Matériels de conservation</p> <p>Matériels d'élimination des déchets</p> <p>Documents de traçabilité</p>	<p>Tri correct des produits selon leur devenir</p> <p>Respect de la réglementation et des consignes</p> <p>Mise en conservation adaptée des excédents et élimination judicieuse des invendus</p> <p>Renseignement exact des documents de traçabilité</p>

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...)

CAP Agent polyvalent de restauration

			<p>Mise en place correcte des accessoires sur les matériels</p> <p>Réglage des matériels et accessoires pour une utilisation optimale</p> <p>Vérification chronologique des points de contrôle obligatoires avant la mise en fonctionnement</p> <p>Vérification de l'état des câbles et fiches électriques, des flexibles</p> <p>Vérification de la charge des batteries</p>
U3	<p>C - 382 Mettre en oeuvre des techniques de nettoyage des sols, des murs, des plafonds, des surfaces vitrées...</p> <p>- Dépoussiérage :</p> <p>* Manuel</p> <p>*Mécanique</p>	<p>Gammes opératoires</p> <p>Ordre de travail</p> <p>Plan de nettoyage</p> <p>Locaux d'entreposage, de préparation, de distribution, de vente</p> <p>Surfaces vitrées : vitrines, étagères de présentation, vitres ...</p> <p>Produits d'entretien</p> <p>Balais trapèzes, raclettes à sol</p> <p>Gazes</p> <p>Pulvérisateurs</p> <p>Aspirateurs à déchets</p> <p>Aspirateurs à poussières</p> <p>Aspirobrosseur</p>	<p>Respect des gammes opératoires</p> <p>Conformité du travail exécuté à l'ordre donné</p> <p>Gestes et postures adaptés</p> <p>Maîtrise des matériels</p> <p>Choix correct des produits</p> <p>Humidification correcte des gazes</p> <p>Maîtrise des matériels (contact de la gaze avec la surface ...)</p> <p>Circuit de déplacement correct</p> <p>Changement opportun des gazes</p> <p>Maîtrise du matériel (position du suceur, vitesse du déplacement...)</p> <p>Elimination des déchets et des poussières</p>
U3	<p>- Lavage, séchage</p> <p>* Lavage manuel :</p> <p>° des vitres et des parois</p> <p>° des sols, des équipements</p>	<p>Raclette, mouilleur, perche télescopique</p> <p>Faubert et chariot de lavage</p> <p>Chariot essoreur</p> <p>Chariot multiservice</p> <p>Raclette pour sol</p>	<p>Mouillage adapté aux salissures et aux supports</p> <p>Absence de salissures adhérentes réversibles après lavage</p> <p>Absence d'eau après séchage</p> <p>Absence de traces, de coulures</p> <p>Changement opportun de la solution de lavage</p>

	<p>*Lavage mécanique :</p> <p>° des sols</p> <p>° par haute pression</p>	<p>Monobrosse équipée Aspirateur à eau Laveuse automatisée ou non</p> <p>Appareil à haute pression Protocole d'utilisation</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 ... 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	<p>Locaux sanitaires, locaux à déchets Equipements de protection individuelle Matériels (appareil haute pression..) Produits désinfectants Plan de bionettoyage Protocoles Contraintes réglementaires</p>	<p>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</p>
U3	C - 385 Assurer le tri et le lavage manuel et mécanisé de la vaisselle et des ustensiles de cuisine	<p>Lave-vaisselle Plonge à batterie Vaisselle Batterie Produits de lavage et de séchage...</p>	<p>Tri correct de la vaisselle avec séparation des éléments dangereux (objets coupants, piquants ...) Respect de la gamme opératoire</p>

CAP Agent polyvalent de restauration

		Chariots	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

CAP Agent polyvalent de restauration

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

CAP Agent polyvalent de restauration

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

CAP Agent polyvalent de restauration

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