

CAP Agent polyvalent de restauration

REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

CAP Agent polyvalent de restauration

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

CAP Agent polyvalent de restauration

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).

CAP Agent polyvalent de restauration

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

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

CAP Agent polyvalent de restauration

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

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

CAP Agent polyvalent de restauration

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

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

CAP Agent polyvalent de restauration

REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES
DIPLOME : CAP Agent polyvalent de restauration
FONCTION 1 : PRODUCTION
SOUS-FONCTION 1 - 4 : 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...

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

CAP Agent polyvalent de restauration

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

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

CAP Agent polyvalent de restauration

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

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

CAP Agent polyvalent de restauration

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

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

CAP Agent polyvalent de restauration

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

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

CAP Agent polyvalent de restauration

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

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

CAP Agent polyvalent de restauration

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

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

CAP Agent polyvalent de restauration

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

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

CAP Agent polyvalent de restauration

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

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

CAP Agent polyvalent de restauration

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

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

CAP Agent polyvalent de restauration

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

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

CAP Agent polyvalent de restauration

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

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