

CQP

Certificat de Qualification Professionnelle

Industries Alimentaires



Novembre 2013

Préparateur-vendeur en BVP
(boulangerie, viennoiserie,
pâtisserie)

Validé par la CPNEFP du 14 novembre 2013

Activités Industrielles de Boulangerie

Des CQP pour les salariés

Ce que peut m'apporter le CQP

- ▶ Voir reconnaître les compétences que je mets en œuvre dans mon entreprise en obtenant un certificat reconnu par la branche au niveau national.
- ▶ Me permettre d'accéder à un autre niveau de poste au sein de l'entreprise.
- ▶ Monter en qualification pour faire face aux évolutions techniques, organisationnelles.
- ▶ ...

Vous avez dit CQP ?

Un **Certificat de Qualification Professionnelle** est une reconnaissance professionnelle nationale définie et mise en œuvre paritairement par la profession.

Certificat : un document officiel reconnu par l'ensemble des entreprises d'une même branche professionnelle.

Qualification : certifie qu'un salarié maîtrise un emploi donné défini (conducteur de ligne, attaché commercial, télévendeur...)

Professionnelle : ce sont les compétences propres à un emploi, concrètement mises en œuvre dans le cadre de l'emploi occupé.

Un **CQP** vise à reconnaître les compétences mises en œuvre par les salariés sur des métiers propres à une profession.

Que va-t-on évaluer ?

Évaluation des activités par un tuteur

Mon tuteur évalue le niveau de maîtrise des activités que recouvre mon emploi (**mon savoir-faire professionnel**), sur la base d'une grille d'évaluation définie en amont. Cette évaluation a lieu en continu, puis, lorsque je suis prêt, une épreuve finale (sur mon poste ou au cours d'une mise en situation) m'est proposée.

Évaluation des connaissances par le ou les formateurs

Les formateurs évaluent mon niveau de connaissance sur les différents domaines liés à l'emploi que j'occupe (**mes connaissances théoriques**), à l'aide de questionnaires établis en amont. Cette évaluation a lieu en continu, puis une épreuve finale écrite m'est proposée (questionnaire...).

Synthèse de l'évaluation par un Jury

Un jury est réuni. Il me questionne sur certains aspects de mon activité pour se faire sa propre idée. Puis il prend en compte l'ensemble des résultats que j'ai obtenus en continu et au cours des épreuves finales pour décider de m'attribuer ou non le CQP.

La mise en œuvre des CQP au sein de l'entreprise

Quels objectifs?

Le CQP est un outil de gestion de l'emploi. Il sert les intérêts de l'entreprise et des salariés.

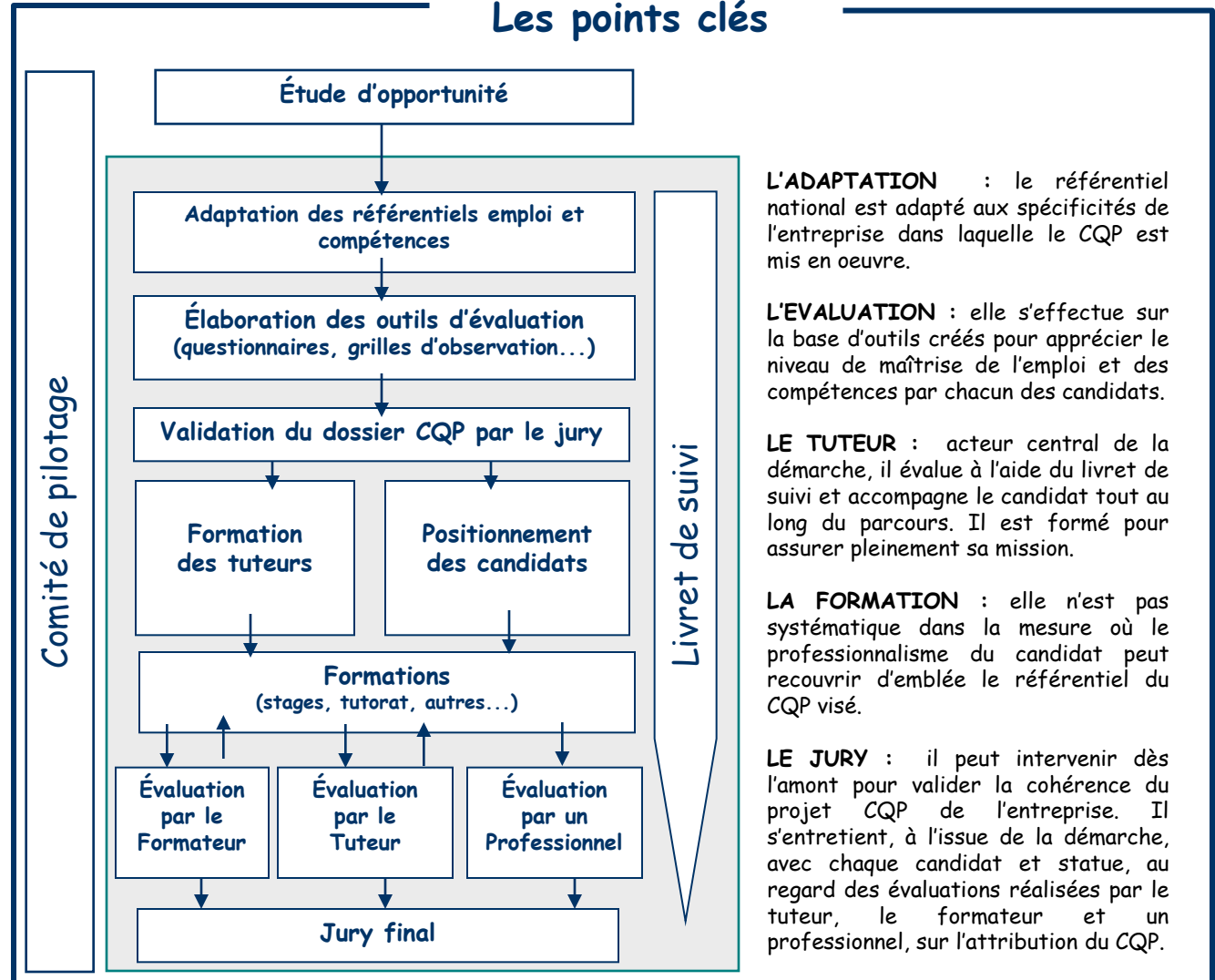
Insertion

- ▶ pour construire des parcours de formation adaptés
- ▶ pour favoriser une intégration réussie des jeunes au travers de contrats en alternance
- ▶ pour disposer d'outils d'évaluation de la compétence
- ▶ ...

Valorisation

- ▶ pour faire évoluer un collaborateur
- ▶ pour reconnaître les compétences d'un collaborateur
- ▶ pour fédérer et motiver les équipes

Les points clés



L'ADAPTATION : le référentiel national est adapté aux spécificités de l'entreprise dans laquelle le CQP est mis en oeuvre.

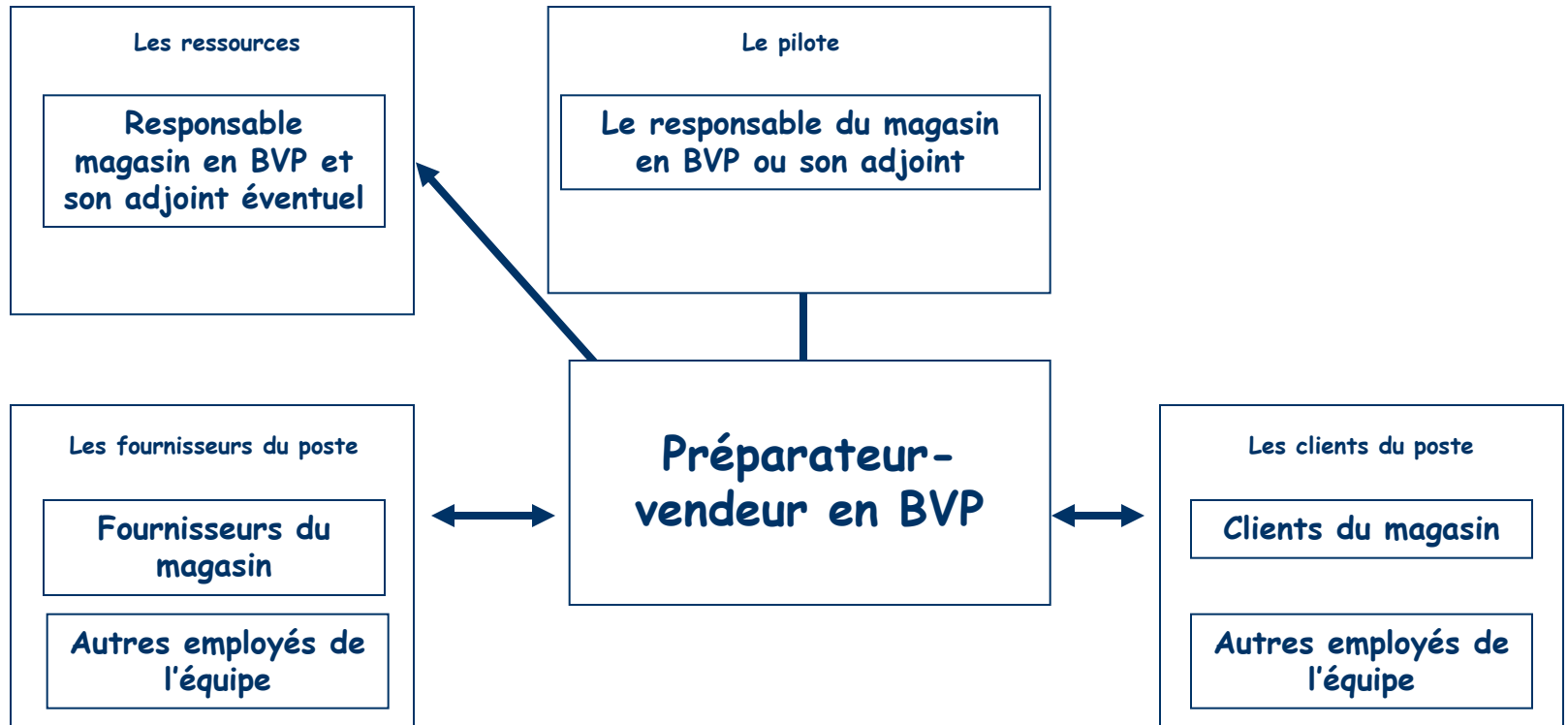
L'EVALUATION : elle s'effectue sur la base d'outils créés pour apprécier le niveau de maîtrise de l'emploi et des compétences par chacun des candidats.

LE TUTEUR : acteur central de la démarche, il évalue à l'aide du livret de suivi et accompagne le candidat tout au long du parcours. Il est formé pour assurer pleinement sa mission.

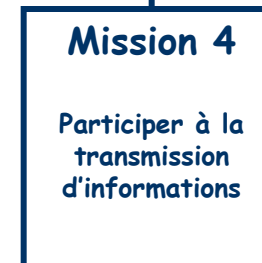
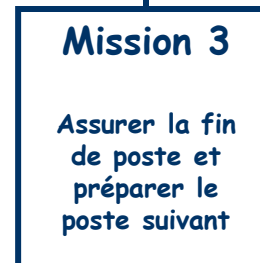
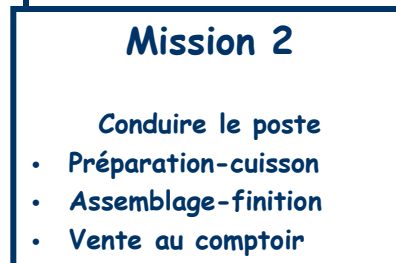
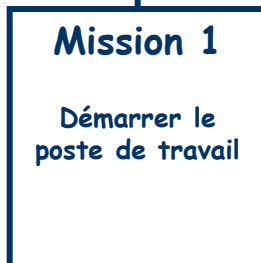
LA FORMATION : elle n'est pas systématique dans la mesure où le professionnalisme du candidat peut recouvrir d'emblée le référentiel du CQP visé.

LE JURY : il peut intervenir dès l'amont pour valider la cohérence du projet CQP de l'entreprise. Il s'entretient, à l'issue de la démarche, avec chaque candidat et statue, au regard des évaluations réalisées par le tuteur, le formateur et un professionnel, sur l'attribution du CQP.

Les différentes relations fonctionnelles

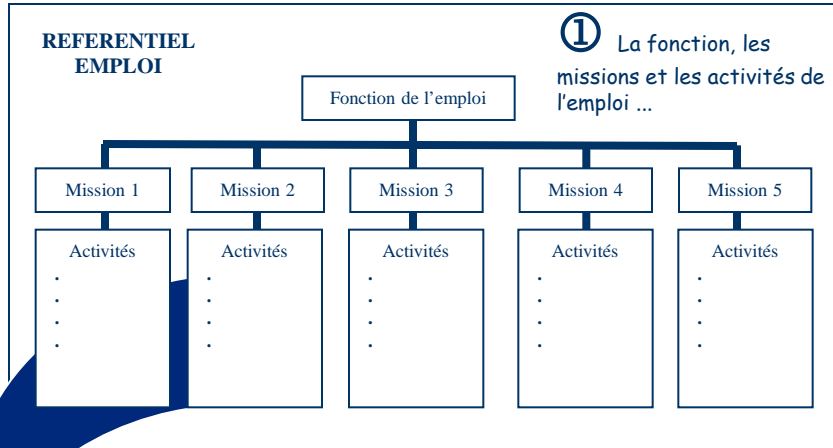


La définition de l'emploi



Situation hiérarchique	Sous la responsabilité du responsable de magasin
-------------------------------	--

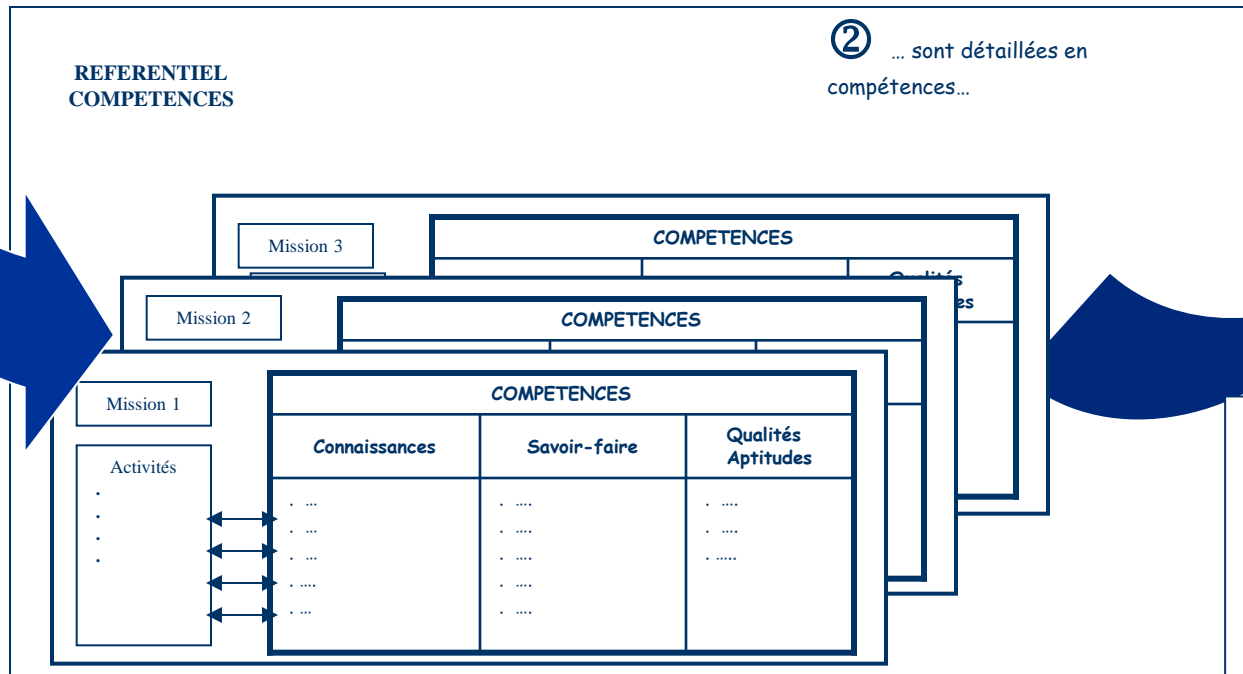
La structure du référentiel



LES COMPETENCES PAR DOMAINES

③ ... qui sont ensuite classées par domaines.

	Produits Technologies	Vente Merchandising	Qualité Hygiène Environnement	Sécurité et Santé au Travail	Comm. Prof.
Connaissances					
Savoir-faire					
Qualités Aptitudes					



Codage

PT : Produits/Technologies
 VM : Vente/Merchandising
 QHE : Qualité/Hygiène/Environnement
 SST : Sécurité et Santé au Travail
 CP : Communication Professionnelle
 C : Connaissances
 SF : Savoir-faire
 A : Aptitudes

Le référentiel emploi

Préparer et fabriquer des produits et les vendre, dans le respect des objectifs qualitatifs et quantitatifs.
En complément optionnel, assurer le service à table.

M1 - Démarrer le poste de travail

- ♦ M1A1* - Mettre sa tenue de travail et s'assurer de sa conformité par rapport aux règles de l'entreprise.
- ♦ M1A2 - Prendre connaissance des instructions concernant les programmes de préparation et de vente.
- ♦ M1A3 - S'assurer de la propreté des locaux, de la propreté et du bon fonctionnement des équipements de son poste (ex : vérifier les températures de chambre froide, de chambre de pousse, des vitrines réfrigérées, vérifier la mise en chauffe et la ventilation des fours après mise en route, vérifier l'hygiène de son poste de travail) et en cas de dysfonctionnement (équipements, matières premières), alerter et rendre compte.
- ♦ M1A4 - S'assurer de la conformité des matières premières (ex : DLC, température, décongélation) et, en cas de non-conformité, mettre de côté et alerter.
- ♦ M1A5 - Assurer l'ouverture du magasin en respectant les procédures (ex : vérifier le fonds de caisse pour prise de poste, ouvrir le rideau, allumer les lumières).

M2 - Conduire le poste

Préparation des matières premières

- ♦ M2A1 - Préparer les matières premières et s'assurer de leur disponibilité (quantité) et de leur conformité (ex : sortir de la chambre de stockage une quantité donnée de produits, vérifier qu'il n'y a pas eu de décongélation).

Préparation-cuisson

- ♦ M2A2 - Exécuter les travaux de préparation-cuisson en fonction du programme de fabrication et en respectant les procédures de fabrication (ex : fiches techniques) et les consignes de sécurité et d'hygiène (ex : procéder à la décongélation, au placage, à la mise en pousse, au dorage éventuel, à la scarification et à la cuisson des produits).
- ♦ M2A3 - Procéder à des réglages et ajustements en fonction des conditions climatiques ou du débit des ventes.

Assemblage-finition

- ♦ M2A4 - Exécuter les travaux d'assemblage-finition en fonction du programme de fabrication et en respectant les procédures de fabrication (ex : fiches techniques) et les consignes de sécurité et d'hygiène (ex : assembler des produits semi-finis, réaliser la décoration, conditionner le produit fini en emballage hermétique et l'étiqueter, préparer les sandwiches et autres produits élaborés de restauration rapide).

Vente au comptoir

- ♦ M2A5 - Reconnaître les produits hors normes (ex : DLC ou DLUO dépassée, produit mal cuit, tombé à terre...) et les retirer de la vente et/ou du stock.
- ♦ M2A6 - Mettre les produits en rayon en tenant compte des règles définies :
 - pour l'implantation des familles de produits (ex : variable suivant l'horaire)
 - pour l'application des règles de merchandising (ex : affichage des prix, PLV)
 - pour l'application des règles d'hygiène.
- ♦ M2A7 - Mettre en œuvre la vente des produits avec pour objectifs la satisfaction et la fidélisation des clients (ex : accueillir, sourire et écouter, conseiller, faire des propositions, susciter l'impulsion d'achat).
- ♦ M2A8 - Assurer :
 - les encaissements (respect des prix) et le rendu de monnaie
 - le réassortiment
 - les prises de commandes clientèle
- ♦ M2A9 - Assurer la propreté et l'hygiène de la zone de vente (ex : débarrassage des mange-debout, vidage des poubelles).
- ♦ M2A10 - Participer à la gestion des stocks (ex : effectuer un contrôle quantitatif et qualitatif des livraisons, sortir prioritairement du stock les produits les plus anciens, participer à des inventaires, faire les relevés de température).

M3 - Assurer la fin du poste et préparer le poste suivant

Préparation-cuisson

- ♦ M3A1 - Procéder au chargement des zones réfrigérées et au chargement et au réglage des chambres de pousse et des fours en tenant compte des programmes de préparation-cuisson et de vente.

Assemblage-finition

- ♦ M3A2 - Mettre en place le poste de travail du lendemain en fonction des programmes de préparation et de vente.
- ♦ M3A3 - Gérer les matières premières et les produits semi-finis non utilisés : en fonction des produits, en assurer le stockage dans les conditions d'hygiène et de qualité définies ou les retirer de la préparation (ex : matière première périmée après ouverture).

Vente au comptoir

- ♦ M3A4 - Assurer la vente de fin de journée et la gestion des démarques (offres, promotions) en respectant les procédures.
- ♦ M3A5 - Clôturer la caisse et sécuriser les fonds (ex : préparer les fonds de caisse pour l'ouverture du lendemain).
- ♦ M3A6 - Comptabiliser les produits invendus et, en fonction des produits, soit en assurer le stockage dans les conditions d'hygiène et de qualité définies, soit les retirer de la vente.

Préparation-cuisson + Assemblage-finition + Vente au comptoir + complément optionnel : Service à table

- ♦ M3A7 - Assurer le rangement et le nettoyage de sa zone d'activité.
- ♦ M3A8 - Assurer la fermeture du magasin en respectant les procédures (ex : mettre en route l'alarme, sortir les poubelles, éteindre les vitrines, vérifier la programmation des chambres de pousse et des fours).

M4 - Participer à la transmission d'informations

- ♦ M4A1 - Renseigner les documents administratifs du point de vente (ex : noter ses heures d'arrivée et de départ, remplir une fiche de commande, rédiger une anomalie sur un bon de livraison, remplir le relevé de température).
- ♦ M4A2 - Relayer des informations aux autres membres de l'équipe (ex : remplir le cahier de liaison).
- ♦ M4A3 - Rendre compte à sa hiérarchie de tout incident concernant les matières premières, le process, le matériel, la qualité ainsi que des attentes ou suggestions de la clientèle.

*M1A1 : Mission 1 – Activité 1

Le référentiel emploi - complément optionnel

Préparer et fabriquer des produits et les vendre, dans le respect des objectifs qualitatifs et quantitatifs.
En complément optionnel, assurer le service à table.

M2 - Conduire le poste

Complément optionnel : Service à table

- ◆ M2A11 - Mettre en place la salle (nettoyage, dressage).
- ◆ M2A12 - Accueillir le client et le placer.
- ◆ M2A13 - Prendre les commandes et les transmettre par écrit ou par saisie dans le logiciel.
- ◆ M2A14 - Chauffer un plat, préparer et servir des boissons fraîches ou chaudes.
- ◆ M2A15 - Assurer le service (apporter une commande à table, assurer la continuité du service, desservir, débarrasser et nettoyer les tables, dresser à nouveau les tables, assurer la plonge).
- ◆ M2A16 - Assurer la facturation, l'encaissement et le rendu de monnaie, la prise de congé.
- ◆ M2A17 - Assurer la propreté et l'hygiène de la zone de restauration, y compris des toilettes.

Le complément optionnel peut être délivré en complément du CQP, mais pas isolément.

Le référentiel de compétences

Codage

PT : Produits /Technologies C : Connaissances
 VM : Vente/Merchandising SF : Savoir-faire
 QHE : Qualité/Hygiène/ Environnement A : Aptitudes
 SST : Sécurité et Santé au travail
 CP : Communication Professionnelle

M1 Démarrer le poste de travail	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<p>● M1A1* - Mettre sa tenue de travail et s'assurer de sa conformité par rapport aux règles de l'entreprise.</p> <p>● M1A2 - Prendre connaissance des instructions concernant les programmes de préparation et de vente.</p> <p>● M1A3 - S'assurer de la propreté des locaux, de la propreté et du bon fonctionnement des équipements de son poste (ex : vérifier les températures de chambre froide, de chambre de pousse, des vitrines réfrigérées, vérifier la mise en chauffe et la ventilation des fours après mise en route, vérifier l'hygiène de son poste de travail) et en cas de dysfonctionnement (équipements, matières premières), alerter et rendre compte.</p> <p>● M1A4 - S'assurer de la conformité des matières premières (ex : DLC, température, décongélation) et, en cas de non-conformité, mettre de côté et alerter.</p> <p>● M1A5 - Assurer l'ouverture du magasin en respectant les procédures (ex : vérifier le fonds de caisse pour prise de poste, ouvrir le rideau, allumer les lumières).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ PTC1* - Identifier les conditions de stockage des matières premières. ■ PTC7 - Expliquer le fonctionnement des équipements de son poste et les éventuels principes de réglage (comme, par exemple, chambres froides, chambre de pousse, outils divers, fours, vitrines réfrigérées, caisse enregistreuse). ■ VMC9 - Décrire l'organisation de son entreprise et situer l'importance de son poste de travail par rapport au marché et à la vie de son entreprise. ■ QHEC1 - Identifier les démarches qualité en cours dans l'entreprise et leur impact sur son activité. ■ QHEC2 - Expliquer les conséquences directes et indirectes du non respect des critères de qualité. ■ QHEC3 - Citer les contrôles effectués aux postes par l'employé lui-même ou par le service concerné dans le cadre du système qualité de l'entreprise. ■ QHEC5 - Citer les facteurs de contamination et expliquer leur incidence sur la sécurité alimentaire. ■ QHEC6 - Décrire les procédures d'hygiène en cours dans le magasin et leur impact sur son activité. ■ SSTC1 - Expliquer les règles de sécurité et de santé au travail (risques professionnels, TMS, RPS, maladies professionnelles...) et leurs conséquences pour le salarié et l'entreprise. ■ SSTC3 - Expliquer les règles de sécurité aux postes de travail et citer la fonction, l'utilisation et la localisation des moyens de protection individuels. ■ SSTC4 - Identifier les risques et les dangers liés à l'activité et citer les moyens de prévention à mettre en œuvre. ■ CPC4 - Identifier le vocabulaire technique commun à l'entreprise et spécifique à son activité. ■ CPC5 - Lister et expliquer l'utilité des différents documents de travail mis à disposition au poste (modes opératoires, fiches techniques, documents de suivi et d'enregistrement, consignes, fiches de commande, fiches de temps de travail...). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ PTSF5 - Mettre en œuvre les procédures de stockage, de déstockage et d'inventaire des matières premières et des produits. ■ PTSF6 - Maîtriser l'utilisation des équipements et outils en respectant les modes opératoires. ■ PTSF7 - Identifier les dysfonctionnements des équipements du poste et procéder aux réglages et ajustements nécessaires en respectant des consignes préétablies par l'entreprise. ■ QHESF1 - Appliquer les règles liées aux démarches qualité de l'entreprise aux postes de travail. ■ QHESF3 - Appliquer les règles d'hygiène aux postes de travail et prévenir tout risque de contamination du produit, (ex : manipuler les produits cuits avec des pinces ou des gants, veiller à la propreté de sa tenue de travail, respecter les principes de la chaîne du froid). ■ QHESF4 - Respecter les instructions de nettoyage, de désinfection et de rangement des locaux, des outils et des équipements. ■ SSTSF1 - Intégrer dans son activité les consignes de sécurité et de santé au travail (notamment les consignes pour port de charges lourdes et d'utilisation des protections individuelles adaptées). ■ SSTSF2 - Adopter en permanence un comportement favorisant sa sécurité et celle des autres. ■ SSTSF3 - Alerter en cas de situation dangereuse constatée. ■ CPSF2 - Identifier et recueillir les informations orales et écrites utiles à son poste. 	<p>Sens du relationnel</p> <p>Sens du service client</p> <p>Ecoute</p> <p>Courtoisie</p> <p>Empathie</p> <p>Rigueur</p> <p>Méthode</p> <p>Vigilance</p> <p>Précision</p> <p>Fiabilité</p> <p>Anticipation</p>

*PTC1 : Produits Technologies Connaissance 1

Le référentiel de compétences

Codage

PT : Produits /Technologies C : Connaissances
 VM : Vente/Merchandising SF : Savoir-faire
 QHE : Qualité/Hygiène/ Environnement A : Aptitudes
 SST : Sécurité et Santé au travail
 CP : Communication Professionnelle

M2 Conduire le poste

Préparation des matières premières

• **M2A1** - Préparer les matières premières et s'assurer de leur disponibilité (quantité) et de leur conformité (ex : sortir de la chambre de stockage une quantité donnée de produits, vérifier qu'il n'y a pas eu de décongélation).

Préparation-cuisson

• **M2A2** - Exécuter les travaux de préparation-cuisson en fonction du programme de fabrication et en respectant les procédures de fabrication (ex : fiches techniques) et les consignes de sécurité et d'hygiène (ex : procéder à la décongélation, au placage, à la mise en pousse, au dorage éventuel, à la scarification et à la cuisson des produits).

• **M2A3** - Procéder à des réglages et ajustements en fonction des conditions climatiques ou du débit des ventes.

Assemblage-finition

• **M2A4** - Exécuter les travaux d'assemblage-finition en fonction du programme de fabrication et en respectant les procédures de fabrication (ex : fiches techniques) et les consignes de sécurité et d'hygiène (ex : assembler des produits semi-finis, réaliser la décoration, conditionner le produit fini en emballage hermétique et l'étiqueter, préparer les sandwiches et autres produits élaborés de restauration rapide).

Vente au comptoir

• **M2A5** - Reconnaître les produits hors normes (ex : DLC ou DLUO dépassée, produit mal cuit, tombé à terre...) et les retirer de la vente et/ou du stock.

• **M2A6** - Mettre les produits en rayon en tenant compte des règles définies :

- pour l'implantation des familles de produit (ex : variable suivant l'horaire)
- pour l'application des règles de merchandising (ex : affichage des prix, PLV)
- pour l'application des règles d'hygiène.

• **M2A7** - Mettre en œuvre la vente des produits avec pour objectifs la satisfaction et la fidélisation des clients (ex : accueillir, sourire et écouter, conseiller, faire des propositions, susciter l'impulsion d'achat).

• **M2A8** - Assurer :

- les encaissements (respect des prix) et le rendu de monnaie
- le réassortiment
- les prises de commandes clientèle

• **M2A9** - Assurer la propreté et l'hygiène de la zone de vente (ex : débarrassage des mange-debout, vidage des poubelles).

• **M2A10** - Participer à la gestion des stocks (ex : effectuer un contrôle quantitatif et qualitatif des livraisons, sortir prioritairement du stock les produits les plus anciens, participer à des inventaires, faire les relevés de température).

COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> ■ PTC1 - Identifier les conditions de stockage des matières premières. ■ PTC2 - Citer les modes opératoires et les principes de préparation des produits du magasin : <ul style="list-style-type: none"> - principes de chaque étape du process et techniques mises en œuvre - rôle des principaux paramètres (temps, température, vapeur d'eau...) et influences sur les produits finis. ■ PTC3 - Expliquer l'utilisation d'un plan ou planning de fabrication. ■ PTC4 - Enumérer la composition des produits finis et leurs caractéristiques. ■ PTC5 - Citer les critères de conformité des produits finis ainsi que les actions correctives à mettre en œuvre en cas de non-conformité. ■ PTC6 - Expliquer les principes de la gestion physique des stocks. ■ PTC7 - Expliquer le fonctionnement des équipements de son poste et les éventuels principes de réglage (comme, par exemple, chambres froides, chambre de pousse, outils divers, fours, vitrines réfrigérées, caisse enregistreuse). ■ VMC1 - Décrire les techniques d'accueil, y compris par téléphone. ■ VMC2 - Décrire la clientèle et les principales caractéristiques des comportements des clients. ■ VMC3 - Citer les argumentaires de vente par type de produits définis par l'entreprise. ■ VMC4 - Décrire les techniques de vente et plus précisément les étapes d'un acte de vente : détection des besoins, vente additionnelle / argumentation, objections, service du produit/emballage, encaissement, prise de congé. ■ VMC5 - Décrire les différents moyens de paiement. ■ VMC6 - Lister les points clés d'une prise de commande en face à face et au téléphone. ■ VMC7 - Décrire les techniques de merchandising appliqué (aménagement des rayons et implantation des produits) en fonction des critères suivants : jeux des formes, volumes et couleurs ; planogrammes et règles de réassortiment ; conservation des produits ; étiquetage (prix, promotions...). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ PTSF1 - Vérifier la disponibilité et la conformité des matières premières aux différentes préparations. ■ PTSF2 - Préparer les quantités nécessaires de matières premières à mettre en œuvre (jour J-1 et jour J) en fonction du planning de fabrication (jour J) et des informations qui lui sont communiquées (rotation des produits, niveau de consommation). ■ PTSF3 - Procéder aux différentes étapes de préparation et de cuisson en respectant les modes opératoires : <ul style="list-style-type: none"> - décongélation, dorage, pousse, lamage, cuisson... - finition des produits d'assemblage (sandwiches, pâtisserie...) - découpe de produits finis. ■ PTSF4 - Identifier les écarts qualitatifs et quantitatifs concernant les produits préparés et procéder aux réglages et ajustements nécessaires. ■ PTSF5 - Mettre en œuvre les procédures de stockage, de déstockage et d'inventaire des matières premières et des produits. ■ PTSF6 - Maîtriser l'utilisation des équipements et outils en respectant les modes opératoires. ■ PTSF7 - Identifier les dysfonctionnements des équipements du poste et procéder aux réglages et ajustements nécessaires en respectant des consignes préétablies par l'entreprise. ■ VMSF1 - Accueillir la clientèle, y compris par téléphone, en donnant une image positive du point de vente. 	<p>Sens du relationnel</p> <p>Sens du service client</p> <p>Ecoute</p> <p>Courtoisie</p> <p>Empathie</p> <p>Rigueur</p> <p>Méthode</p> <p>Vigilance</p> <p>Précision</p> <p>Fiabilité</p> <p>Anticipation</p>

Le référentiel de compétences

Codage

PT : Produits /Technologies C : Connaissances
 VM : Vente/Merchandising SF : Savoir-faire
 QHE : Qualité/Hygiène/ Environnement A : Aptitudes
 SST : Sécurité et Santé au travail
 CP : Communication Professionnelle

M2 Conduire le poste (SUITE)

COMPETENCES

CONNAISSANCES

- **VMC8** - Décrire les techniques d'animation et de promotion définies par l'entreprise.
- **VMC9** - Identifier les notions d'économie d'entreprise, de coût et de marges, de charges et de produits.
- **QHEC1** - Identifier les démarches qualité en cours dans l'entreprise et leur impact sur son activité.
- **QHEC2** - Expliquer les conséquences directes et indirectes du non respect des critères de qualité.
- **QHEC3** - Citer les contrôles effectués aux postes par l'employé lui-même ou par le service concerné dans le cadre du système qualité de l'entreprise.
- **QHEC5** - Citer les facteurs de contamination et expliquer leur incidence sur la sécurité alimentaire.
- **QHEC6** - Décrire les procédures d'hygiène en cours dans le magasin et leur impact sur son activité.
- **QHEC7** - Expliquer le principe du nettoyage et de la désinfection des locaux, des outils et des équipements et citer les produits et matériels de nettoyage utilisés pour l'entretien.
- **SSTC1** - Expliquer les règles de sécurité et de santé au travail (risques professionnels, TMS, RPS, maladies professionnelles...) et leurs conséquences pour le salarié et l'entreprise.
- **SSTC3** - Expliquer les règles de sécurité aux postes de travail et citer la fonction, l'utilisation et la localisation des moyens de protection individuels.
- **SSTC4** - Identifier les risques et les dangers liés à l'activité et citer les moyens de prévention à mettre en œuvre.
- **CPC1** - Identifier les principales caractéristiques de son secteur professionnel : produits, marché, concurrence.
- **CPC3** - Expliquer les finalités et les principes de la communication permettant de s'assurer de la bonne transmission d'une consigne, d'une information.
- **CPC4** - Identifier le vocabulaire technique commun à l'entreprise et spécifique à son activité.
- **CPC5** - Lister et expliquer l'utilité des différents documents de travail mis à disposition au poste (modes opératoires, fiches techniques, documents de suivi et d'enregistrement, consignes, fiches de commande, fiches de temps de travail...).
- **CPC6** - Situer et définir le rôle des principaux interlocuteurs dans l'entreprise.

SAVOIR-FAIRE

- **VMSF2** - Adapter ses attitudes de vente par rapport aux « profils consommateurs » sur le lieu de vente.
- **VMSF3** - Conseiller, proposer et vendre des produits additionnels ou des produits de substitution.
- **VMSF4** - Assurer les encaissements avec rigueur (gérer son stock de petite monnaie, rendre la monnaie sans erreur) et expliquer les éventuels écarts.
- **VMSF5** - Appliquer les techniques de merchandising concernant :
 - les zones d'implantation selon les familles de produits et les horaires de la journée
 - les règles de mise en place et de réassortiment des produits
 - les conditions de conservation des produits
 - la mise en place des étiquettes (prix, promotions...).
- **VMSF6** - Utiliser toute la gamme d'offres.
- **VMSF7** - Mettre en œuvre les techniques d'animation préconisées par l'entreprise.
- **QHESF1** - Appliquer les règles liées aux démarches qualité de l'entreprise aux postes de travail.
- **QHESF2** - Exécuter avec rigueur les contrôles visuels des produits et faire preuve de réactivité en cas de non-conformité.
- **QHESF3** - Appliquer les règles d'hygiène aux postes de travail et prévenir tout risque de contamination du produit, (ex : manipuler les produits cuits avec des pinces ou des gants, veiller à la propreté de sa tenue de travail, respecter les principes de la chaîne du froid).
- **QHESF4** - Respecter les instructions de nettoyage, de désinfection et de rangement des locaux, des outils et des équipements.
- **SSTS1** - Intégrer dans son activité les consignes de sécurité et de santé au travail (notamment les consignes pour port de charges lourdes et d'utilisation des protections individuelles adaptées).
- **CPSF2** - Identifier et recueillir les informations orales et écrites utiles à son poste.

QUALITES APTITUDES

- Sens du relationnel
- Sens du service client
- Ecoute
- Courtoisie
- Empathie
- Rigueur
- Méthode
- Vigilance
- Précision
- Fiabilité
- Anticipation

Le référentiel de compétences

Codage

PT : Produits /Technologies C : Connaissances
 VM : Vente/Merchandising SF : Savoir-faire
 QHE : Qualité/Hygiène/ Environnement A : Aptitudes
 SST : Sécurité et Santé au travail
 CP : Communication Professionnelle

M3 -Assurer la fin du poste et préparer le poste suivant

Préparation-cuisson

♦ **M3A1** - Procéder au chargement des zones réfrigérées et au chargement et au réglage des chambres de pousse et des fours en tenant compte des programmes de préparation-cuisson et de vente.

Assemblage-finition

♦ **M3A2** - Mettre en place le poste de travail du lendemain en fonction des programmes de préparation et de vente.

♦ **M3A3** - Gérer les matières premières et les produits semi-finis non utilisés : en fonction des produits, en assurer le stockage dans les conditions d'hygiène et de qualité définies ou les retirer de la préparation (ex : matière première périmée après ouverture).

Vente au comptoir

♦ **M3A4** - Assurer la vente de fin de journée et la gestion des démarques (offres, promotions) en respectant les procédures.

♦ **M3A5** - Clôturer la caisse et sécuriser les fonds (ex : préparer les fonds de caisse pour l'ouverture du lendemain).

♦ **M3A6** - Comptabiliser les produits invendus et, en fonction des produits, soit en assurer le stockage dans les conditions d'hygiène et de qualité définies, soit les retirer de la vente.

Préparation-cuisson + Assemblage-finition + Vente au comptoir + complément optionnel : Service à table

♦ **M3A7** - Assurer le rangement et le nettoyage de sa zone d'activité.

♦ **M3A8** - Assurer la fermeture du magasin en respectant les procédures (ex : mettre en route l'alarme, sortir les poubelles, éteindre les vitrines, vérifier la programmation des chambres de pousse et des fours).

COMPETENCES

CONNAISSANCES

- **PTC1** - Identifier les conditions de stockage des matières premières.
- **PTC3** - Expliquer l'utilisation d'un plan ou planning de fabrication.
- **PTC4** - Enumérer la composition des produits finis et leurs caractéristiques.
- **PTC5** - Citer les critères de conformité des produits finis ainsi que les actions correctives à mettre en œuvre en cas de non-conformité.
- **PTC7** - Expliquer le fonctionnement des équipements de son poste et les éventuels principes de réglage (comme, par exemple, chambres froides, chambre de pousse, outils divers, fours, vitrines réfrigérées, caisse enregistreuse).

- **VMC1** - Décrire les techniques d'accueil, y compris par téléphone.
- **VMC2** - Décrire la clientèle et les principales caractéristiques des comportements des clients.
- **VMC3** - Citer les argumentaires de vente par type de produits définis par l'entreprise.
- **VMC4** - Décrire les techniques de vente et plus précisément les étapes d'un acte de vente : détection des besoins, vente additionnelle / argumentation, objections, service du produit/emballage, encaissement, prise de congé.
- **VMC5** - Décrire les différents moyens de paiement.
- **VMC8** - Décrire les techniques d'animation et de promotion définies par l'entreprise.
- **VMC9** - Décrire l'organisation de son entreprise et situer l'importance de son poste de travail par rapport au marché et à la vie de son entreprise.

- **QHEC1** - Identifier les démarches qualité en cours dans l'entreprise et leur impact sur son activité.
- **QHEC2** - Expliquer les conséquences directes et indirectes du non respect des critères de qualité.
- **QHEC3** - Citer les contrôles effectués aux postes par l'employé lui-même ou par le service concerné dans le cadre du système qualité de l'entreprise.
- **QHEC5** - Citer les facteurs de contamination et expliquer leur incidence sur la sécurité alimentaire.
- **QHEC6** - Décrire les procédures d'hygiène en cours dans le magasin et leur impact sur son activité.

SAVOIR-FAIRE

- **PTSF1** - Vérifier la disponibilité et la conformité des matières premières aux différentes préparations.
- **PTSF2** - Préparer les quantités nécessaires de matières premières à mettre en œuvre (jour J-1 et jour J) en fonction du planning de fabrication (jour J) et des informations qui lui sont communiquées (rotation des produits, niveau de consommation).
- **PTSF5** - Mettre en œuvre les procédures de stockage, de déstockage et d'inventaire des matières premières et des produits.
- **PTSF6** - Maîtriser l'utilisation des équipements et outils en respectant les modes opératoires.
- **PTSF7** - Identifier les dysfonctionnements des équipements du poste et procéder aux réglages et ajustements nécessaires en respectant des consignes préétablies par l'entreprise.
- **VMSF2** - Adapter ses attitudes de vente par rapport aux « profils consommateurs » sur le lieu de vente.
- **VMSF3** - Conseiller, proposer et vendre des produits additionnels ou des produits de substitution.
- **VMSF4** - Assurer les encaissements avec rigueur (gérer son stock de petite monnaie, rendre la monnaie sans erreur) et expliquer les éventuels écarts.
- **VMSF5** - Appliquer les techniques de merchandising concernant :
 - les zones d'implantation selon les familles de produits et les horaires de la journée
 - les règles de mise en place et de réassortiment des produits
 - les conditions de conservation des produits
 - la mise en place des étiquettes (prix, promotions...).

QUALITES APTITUDES

Sens du relationnel

Sens du service client

Ecoute

Courtoisie

Empathie

Rigueur

Méthode

Vigilance

Précision

Fiabilité

Anticipation

Le référentiel de compétences

Codage

PT : Produits /Technologies C : Connaissances
 VM : Vente/Merchandising SF : Savoir-faire
 QHE : Qualité/Hygiène/ Environnement A : Aptitudes
 SST : Sécurité et Santé au travail
 CP : Communication Professionnelle

COMPETENCES

M3 -Assurer la fin du poste et préparer le poste suivant

(SUITE)

CONNAISSANCES

- **QHEC7** - Expliquer le principe du nettoyage et de la désinfection des locaux, des outils et des équipements et citer les produits et matériels de nettoyage utilisés pour l'entretien.
- **SSTC1** - Expliquer les règles de sécurité et de santé au travail (risques professionnels, TMS, RPS, maladies professionnelles...) et leurs conséquences pour le salarié et l'entreprise.
- **SSTC3** - Expliquer les règles de sécurité aux postes de travail et citer la fonction, l'utilisation et la localisation des moyens de protection individuels.
- **SSTC4** - Identifier les risques et les dangers liés à l'activité et citer les moyens de prévention à mettre en œuvre.
- **CPC1** - Identifier les principales caractéristiques de son secteur professionnel : produits, marché, concurrence.
- **CPC2** - Identifier les notions d'économie d'entreprise, de coût et de marges, de charges et de produits.
- **CPC4** - Identifier le vocabulaire technique commun à l'entreprise et spécifique à son activité.

SAVOIR-FAIRE

- **QHEF1** - Appliquer les règles liées aux démarches qualité de l'entreprise aux postes de travail.
- **QHEF3** - Appliquer les règles d'hygiène aux postes de travail et prévenir tout risque de contamination du produit (ex : manipuler les produits cuits avec des pinces ou des gants, veiller à la propreté de sa tenue de travail, respecter les principes de la chaîne du froid).
- **QHEF4** - Respecter les instructions de nettoyage, de désinfection et de rangement des locaux, des outils et des équipements.
- **SSTSF1** - Intégrer dans son activité les consignes de sécurité et de santé au travail (notamment les consignes pour port de charges lourdes et d'utilisation des protections individuelles adaptées).
- **SSTSF2** - Adopter en permanence un comportement favorisant sa sécurité et celle des autres.
- **SSTSF3** - Alerter en cas de situation dangereuse constatée.
- **CPSF2** - Identifier et recueillir les informations orales et écrites utiles à son poste.

QUALITES APTITUDES

Sens du relationnel
 Sens du service client
 Ecoute
 Courtoisie
 Empathie
 Rigueur
 Méthode
 Vigilance
 Précision
 Fiabilité
 Anticipation

Le référentiel de compétences

Codage

PT : Produits /Technologies C : Connaissances
 VM : Vente/Merchandising SF : Savoir-faire
 QHE : Qualité/Hygiène/ Environnement A : Aptitudes
 SST : Sécurité et Santé au travail
 CP : Communication Professionnelle

M4 - Participer à la transmission d'informations	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<p>◆ M4A1 - Renseigner les documents administratifs du point de vente (ex : noter ses heures d'arrivée et de départ, remplir une fiche de commande, rédiger une anomalie sur un bon de livraison, remplir le relevé de température).</p> <p>◆ M4A2 - Relayer des informations aux autres membres de l'équipe (ex : remplir le cahier de liaison).</p> <p>◆ M4A3 - Rendre compte à sa hiérarchie de tout incident concernant les matières premières, le process, le matériel, la qualité ainsi que des attentes ou suggestions de la clientèle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ VMC9 - Décrire l'organisation de son entreprise et situer l'importance de son poste de travail par rapport au marché et à la vie de son entreprise. ■ QHEC4 - Expliquer l'intérêt de la traçabilité et positionner son rôle dans la traçabilité. ■ CPC3 - Expliquer les finalités et les principes de la communication permettant de s'assurer de la bonne transmission d'une consigne, d'une information. ■ CPC4 - Identifier le vocabulaire technique commun à l'entreprise et spécifique à son activité. ■ CPC5 - Lister et expliquer l'utilité des différents documents de travail mis à disposition au poste (modes opératoires, fiches techniques, documents de suivi et d'enregistrement, consignes, fiches de commande, fiches de temps de travail...). ■ CPC6 - Situer et définir le rôle des principaux interlocuteurs dans l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ CPSF1 - Suggérer des améliorations à apporter. ■ CPSF3 - Transmettre des messages clairs, complets et précis, par écrit et par oral. ■ CPSF4 - Coopérer au sein de l'équipe pour favoriser le bon déroulement de la préparation et de la vente et la bonne entente. 	<p>Sens du relationnel</p> <p>Sens du service client</p> <p>Ecoute</p> <p>Courtoisie</p> <p>Empathie</p> <p>Rigueur</p> <p>Méthode</p> <p>Vigilance</p> <p>Précision</p> <p>Fiabilité</p> <p>Anticipation</p>

Le référentiel de compétences - complément optionnel

Codage

PT : Produits /Technologies C : Connaissances
 VM : Vente/Merchandising SF : Savoir-faire
 QHE : Qualité/Hygiène/ Environnement A : Aptitudes
 SST : Sécurité et Santé au travail
 CP : Communication Professionnelle

COMPETENCES			
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<p>M2 - Conduire le poste</p> <p><u>Complément optionnel : Service à table</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ M2A11 - Mettre en place la salle (nettoyage, dressage). ◆ M2A12 - Accueillir le client et le placer. ◆ M2A13 - Prendre les commandes et les transmettre par écrit ou par saisie dans le logiciel. ◆ M2A14 - Chauffer un plat, préparer et servir des boissons fraîches ou chaudes. ◆ M2A15 - Assurer le service (apporter une commande à table, assurer la continuité du service, desservir, débarrasser et nettoyer les tables, dresser à nouveau les tables, assurer la plonge). ◆ M2A16 - Assurer la facturation, l'encaissement et le rendu de monnaie, la prise de congé. ◆ M2A17 - Assurer la propreté et l'hygiène de la zone de restauration, y compris des toilettes. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ PTC7 - Expliquer le fonctionnement des équipements de son poste et les éventuels principes de réglage (comme, par exemple, chambres froides, chambre de pousse, outils divers, fours, vitrines réfrigérées, caisse enregistreuse). ■ PTC8 - Expliciter les moyens de remédier aux dysfonctionnements de base. ■ VMC1 - Décrire les techniques d'accueil, y compris par téléphone. ■ VMC2 - Décrire la clientèle et les principales caractéristiques des comportements des clients. ■ VMC3 - Citer les argumentaires de vente par type de produits définis par l'entreprise. ■ VMC4 - Décrire les techniques de vente et plus précisément les étapes d'un acte de vente : détection des besoins, vente additionnelle / argumentation, objections, service du produit/emballage, encaissement, prise de congé. ■ VMC7 - Décrire les techniques de merchandising appliqué (aménagement des rayons et implantation des produits) en fonction des critères suivants : jeux des formes, volumes et couleurs ; planogrammes et règles de réassortiment ; conservation des produits ; étiquetage (prix, promotions...). ■ VMC8 - Décrire les techniques d'animation et de promotion définies par l'entreprise. ■ VMC9 - Décrire l'organisation de son entreprise et situer l'importance de son poste de travail par rapport au marché et à la vie de son entreprise. ■ VMC10 - Décrire les principes de remplissage d'une salle de restauration et identifier les règles de gestion des tables (temps d'occupation...). ■ VMC11 - Expliquer les cartes et menus. ■ VMC12 - Décrire les étapes du service, de l'accueil à la prise de congé. ■ QHEC3 - Citer les contrôles effectués aux postes par l'employé lui-même ou par le service concerné dans le cadre du système qualité de l'entreprise. ■ QHEC5 - Citer les facteurs de contamination et expliquer leur incidence sur la sécurité alimentaire. ■ QHEC6 - Décrire les procédures d'hygiène en cours dans le magasin et leur impact sur son activité. ■ QHEC7 - Expliquer le principe du nettoyage et de la désinfection des locaux, des outils et des équipements et citer les produits et matériels de nettoyage utilisés pour l'entretien. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ PTSF6 - Maîtriser l'utilisation des équipements et outils en respectant les modes opératoires. ■ PTSF7 - Identifier les dysfonctionnements des équipements du poste et procéder aux réglages et ajustements nécessaires en respectant des consignes préétablies par l'entreprise. ■ VMSF1 - Accueillir la clientèle, y compris par téléphone, en donnant une image positive du point de vente. ■ VMSF6 - Utiliser toute la gamme d'offres. ■ VMSF7 - Mettre en œuvre les techniques d'animation préconisées par l'entreprise. ■ VMSF8 - Optimiser la capacité d'utilisation de la salle de restauration. ■ VMSF9 - Commenter les cartes et menus. ■ VMSF10 - Gérer le temps de déjeuner des clients (fluidité du service). ■ VMSF11 - Utiliser des techniques de service (utilisation d'un plateau, dressage des tables, chauffage de plat, préparation de boissons fraîches et chaudes...). ■ VMSF12 - Utiliser les techniques et matériels de plonge et assurer un contrôle visuel sur la vaisselle. ■ QHEF4 - Respecter les instructions de nettoyage, de désinfection et de rangement des locaux, des outils et des équipements. ■ SSTS1 - Intégrer dans son activité les consignes de sécurité et de santé au travail (notamment les consignes pour port de charges lourdes et d'utilisation des protections individuelles adaptées). 	<p>Sens du relationnel</p> <p>Sens du service client</p> <p>Ecoute</p> <p>Courtoisie</p> <p>Empathie</p> <p>Rigueur</p> <p>Méthode</p> <p>Vigilance</p> <p>Précision</p> <p>Fiabilité</p> <p>Anticipation</p>

Le référentiel de compétences - complément optionnel

Codage

PT : Produits /Technologies C : Connaissances
 VM : Vente/Merchandising SF : Savoir-faire
 QHE : Qualité/Hygiène/ Environnement A : Aptitudes
 SST : Sécurité et Santé au travail
 CP : Communication Professionnelle

	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<p>M2 - Conduire le poste Complément optionnel : Service à table</p> <p>(SUITE)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ SSTC1 - Expliquer les règles de sécurité et de santé au travail (risques professionnels, TMS, RPS, maladies professionnelles...) et leurs conséquences pour le salarié et l'entreprise. ■ SSTC3 - Expliquer les règles de sécurité aux postes de travail et citer la fonction, l'utilisation et la localisation des moyens de protection individuels. ■ SSTC4 - Identifier les risques et les dangers liés à l'activité et citer les moyens de prévention à mettre en œuvre. ■ CPC3 - Expliquer les finalités et les principes de la communication permettant de s'assurer de la bonne transmission d'une consigne, d'une information. ■ CPC4 - Identifier le vocabulaire technique commun à l'entreprise et spécifique à son activité. ■ CPC6 - Situer et définir le rôle des principaux interlocuteurs dans l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ CPSF2 - Identifier et recueillir les informations orales et écrites utiles à son poste. ■ CPSF3 - Transmettre des messages clairs, complets et précis, par écrit et par oral. ■ CPSF4 - Coopérer au sein de l'équipe pour favoriser le bon déroulement de la préparation et de la vente et la bonne entente. 	<p>Sens du relationnel</p> <p>Sens du service client</p> <p>Ecoute</p> <p>Courtoisie</p> <p>Empathie</p> <p>Rigueur</p> <p>Méthode</p> <p>Vigilance</p> <p>Précision</p> <p>Fiabilité</p> <p>Anticipation</p>

*PPC1 : Produit Process Connaissance 1

Les compétences par domaines

Codage

PT : Produits /Technologies C : Connaissances
 VM : Vente/Merchandising SF : Savoir-faire
 QHE : Qualité/Hygiène/ Environnement A : Aptitudes
 SST : Sécurité et Santé au travail
 CP : Communication Professionnelle

	PRODUITS / TECHNOLOGIES	VENTE / MERCHANDISING
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> ■PTC1 - Identifier les conditions de stockage des matières premières. ■PTC2 - Citer les modes opératoires et les principes de préparation des produits du magasin : <ul style="list-style-type: none"> - principes de chaque étape du process et techniques mises en œuvre - rôle des principaux paramètres (temps, température, vapeur d'eau...) et influences sur les produits finis. ■PTC3 - Expliquer l'utilisation d'un plan ou planning de fabrication. ■PTC4 - Enumérer la composition des produits finis et leurs caractéristiques. ■PTC5 - Citer les critères de conformité des produits finis ainsi que les actions correctives à mettre en œuvre en cas de non-conformité. ■PTC6 - Expliquer les principes de la gestion physique des stocks. ■PTC7 - Expliquer le fonctionnement des équipements de son poste et les éventuels principes de réglage (comme, par exemple, chambres froides, chambre de pousse, outils divers, fours, vitrines réfrigérées, caisse enregistreuse). ■PTC8 - Expliciter les moyens de remédier aux dysfonctionnements de base. 	<ul style="list-style-type: none"> ■VMC1 - Décrire les techniques d'accueil, y compris par téléphone. ■VMC2 - Décrire la clientèle et les principales caractéristiques des comportements des clients. ■VMC3 - Citer les argumentaires de vente par type de produits définis par l'entreprise. ■VMC4 - Décrire les techniques de vente et plus précisément les étapes d'un acte de vente : détection des besoins, vente additionnelle / argumentation, objections, service du produit/emballage, encaissement, prise de congé. ■VMC5 - Décrire les différents moyens de paiement. ■VMC6 - Lister les points clés d'une prise de commande en face à face et au téléphone. ■VMC7 - Décrire les techniques de merchandising appliqué (aménagement des rayons et implantation des produits) en fonction des critères suivants : jeux des formes, volumes et couleurs ; planogrammes et règles de réassortiment ; conservation des produits ; étiquetage (prix, promotions...). ■VMC8 - Décrire les techniques d'animation et de promotion définies par l'entreprise. ■VMC9 - Identifier les notions d'économie d'entreprise, de coût et de marges, de charges et de produits.
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> ■PTSF1 - Vérifier la disponibilité et la conformité des matières premières aux différentes préparations. ■PTSF2 - Préparer les quantités nécessaires de matières premières à mettre en œuvre (jour J-1 et jour J) en fonction du planning de fabrication (jour J) et des informations qui lui sont communiquées (rotation des produits, niveau de consommation). ■PTSF3 - Procéder aux différentes étapes de préparation et de cuisson en respectant les modes opératoires : <ul style="list-style-type: none"> - décongélation, dorage, pousse, lamage, cuisson... - finition des produits d'assemblage (sandwiches, pâtisserie...) - découpe de produits finis. ■PTSF4 - Identifier les écarts qualitatifs et quantitatifs concernant les produits préparés et procéder aux réglages et ajustements nécessaires. ■PTSF5 - Mettre en œuvre les procédures de stockage, de déstockage et d'inventaire des matières premières et des produits. ■PTSF6 - Maîtriser l'utilisation des équipements et outils en respectant les modes opératoires. ■PTSF7 - Identifier les dysfonctionnements des équipements du poste et procéder aux réglages et ajustements nécessaires en respectant des consignes préétablies par l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> ■VMSF1 - Accueillir la clientèle, y compris par téléphone, en donnant une image positive du point de vente. ■VMSF2 - Adapter ses attitudes de vente par rapport aux « profils consommateurs » sur le lieu de vente. ■VMSF3 - Conseiller, proposer et vendre des produits additionnels ou des produits de substitution. ■VMSF4 - Assurer les encaissements avec rigueur (gérer son stock de petite monnaie, rendre la monnaie sans erreur) et expliquer les éventuels écarts. ■VMSF5- Appliquer les techniques de merchandising concernant : <ul style="list-style-type: none"> - les zones d'implantation selon les familles de produits et les horaires de la journée - les règles de mise en place et de réassortiment des produits - les conditions de conservation des produits - la mise en place des étiquettes (prix, promotions...). ■VMSF6 - Utiliser toute la gamme d'offres. ■VMSF7 - Mettre en œuvre les techniques d'animation préconisées par l'entreprise.
Qualités Aptitudes	Sens du relationnel, sens du service client, écoute, courtoisie, empathie, rigueur, méthode, vigilance.	

Les compétences par domaines

Codage

PT : Produits /Technologies C : Connaissances
 VM : Vente/Merchandising SF : Savoir-faire
 QHE : Qualité/Hygiène/ Environnement A : Aptitudes
 SST : Sécurité et Santé au travail
 CP : Communication Professionnelle

	QUALITE HYGIENE ENVIRONNEMENT	SECURITE ET SANTE AU TRAVAIL	COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> ■QHEC1 - Identifier les démarches qualité en cours dans l'entreprise et leur impact sur son activité. ■QHEC2 - Expliquer les conséquences directes et indirectes du non respect des critères de qualité. ■QHEC3 - Citer les contrôles effectués aux postes par l'employé lui-même ou par le service concerné dans le cadre du système qualité de l'entreprise. ■QHEC4 - Expliquer l'intérêt de la traçabilité et positionner son rôle dans la traçabilité. ■QHEC5 - Citer les facteurs de contamination et expliquer leur incidence sur la sécurité alimentaire. ■QHEC6 - Décrire les procédures d'hygiène en cours dans le magasin et leur impact sur son activité. ■QHEC7 - Expliquer le principe du nettoyage et de la désinfection des locaux, des outils et des équipements et citer les produits et matériels de nettoyage utilisés pour l'entretien. 	<ul style="list-style-type: none"> ■SSTC1 - Expliquer les règles de sécurité et de santé au travail (risques professionnels, TMS, RPS, maladies professionnelles...) et leurs conséquences pour le salarié et l'entreprise. ■SSTC2 - Repérer les responsabilités des différents acteurs dans l'entreprise (CHSCT, secouristes, médecine du travail, direction...). ■SSTC3 - Expliquer les règles de sécurité aux postes de travail et citer la fonction, l'utilisation et la localisation des moyens de protection individuels. ■SSTC4 - Identifier les risques et les dangers liés à l'activité et citer les moyens de prévention à mettre en œuvre. ■SSTC5 - Décrire la signification des affichages de sécurité. 	<ul style="list-style-type: none"> ■CPC1 - Identifier les principales caractéristiques de son secteur professionnel : produits, marché, concurrence. ■CPC2 - Décrire l'organisation de son entreprise et situer l'importance de son poste de travail par rapport au marché et à la vie de son entreprise. ■CPC3 - Expliquer les finalités et les principes de la communication permettant de s'assurer de la bonne transmission d'une consigne, d'une information. ■CPC4 - Identifier le vocabulaire technique commun à l'entreprise et spécifique à son activité. ■CPC5 - Lister et expliquer l'utilité des différents documents de travail mis à disposition au poste (modes opératoires, fiches techniques, documents de suivi et d'enregistrement, consignes, fiches de commande, fiches de temps de travail...). ■CPC6 - Situer et définir le rôle des principaux interlocuteurs dans l'entreprise.
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> ■QHESF1 - Appliquer les règles liées aux démarches qualité de l'entreprise aux postes de travail. ■QHESF2 - Exécuter avec rigueur les contrôles visuels des produits et faire preuve de réactivité en cas de non-conformité. ■QHESF3 - Appliquer les règles d'hygiène aux postes de travail et prévenir tout risque de contamination du produit, (ex : manipuler les produits cuits avec des pinces ou des gants, veiller à la propreté de sa tenue de travail, respecter les principes de la chaîne du froid). ■QHESF4 - Respecter les instructions de nettoyage, de désinfection et de rangement des locaux, des outils et des équipements. 	<ul style="list-style-type: none"> ■SSTSF1 - Intégrer dans son activité les consignes de sécurité et de santé au travail (notamment les consignes pour port de charges lourdes et d'utilisation des protections individuelles adaptées). ■SSTSF2 - Adopter en permanence un comportement favorisant sa sécurité et celle des autres. ■SSTSF3 - Alerter en cas de situation dangereuse constatée. 	<ul style="list-style-type: none"> ■CPSF1 - Suggérer des améliorations à apporter. ■CPSF2 - Identifier et recueillir les informations orales et écrites utiles à son poste. ■CPSF3 - Transmettre des messages clairs, complets et précis, par écrit et par oral. ■CPSF4 - Coopérer au sein de l'équipe pour favoriser le bon déroulement de la préparation et de la vente et la bonne entente.
Qualités Aptitudes	Rigueur Méthode Vigilance Précision Fiabilité Anticipation		

Les compétences par domaines

Codage

PT : Produits /Technologies C : Connaissances
 VM : Vente/Merchandising SF : Savoir-faire
 QHE : Qualité/Hygiène/ Environnement A : Aptitudes
 SST : Sécurité et Santé au travail
 CP : Communication Professionnelle

	VENTE MERCHANDISING (complément optionnel)
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> ■VMC10 - Décrire les principes de remplissage d'une salle de restauration et identifier les règles de gestion des tables (temps d'occupation...). ■VMC11 - Expliquer les cartes et menus. ■VMC12 - Décrire les étapes du service, de l'accueil à la prise de congé.
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> ■VMSF8 - Optimiser la capacité d'utilisation de la salle de restauration. ■VMSF9 - Commenter les cartes et menus. ■VMSF10 - Gérer le temps de déjeuner des clients (fluidité du service). ■VMSF11 - Utiliser des techniques de service (utilisation d'un plateau, dressage des tables, chauffage de plat, préparation de boissons fraîches et chaudes...). ■VMSF12 - Utiliser les techniques et matériels de plonge et assurer un contrôle visuel sur la vaisselle.
Qualités Aptitudes	<p>Sens du relationnel, sens du service client, écoute, courtoisie, empathie, rigueur, méthode, vigilance.</p>

Référentiel de certification : articulation blocs de compétences et certification CQP

Référentiel de certification du CQP Préparateur-vendeur en BVP

Domaines	Produits technologies	Vente / merchandising	Qualité, Hygiène, Environnement	Sécurité et santé au travail	Communication professionnelle	
Blocs	<p>Produits technologies</p> <p><i>Réaliser la fabrication des produits en utilisant les matières, les équipements et machines adaptées, dans le respects des modes opératoires</i></p>	<p>Vente / merchandising</p> <p><i>Réaliser la mise en valeur et la vente des produits</i></p>	<p>Qualité / Hygiène / Environnement</p> <p><i>Mettre en œuvre les procédures de Qualité, d'Hygiène et de sécurité alimentaire, de gestion de l'environnement</i></p>	<p>Sécurité et santé au travail</p> <p><i>Mettre en œuvre les procédures de Sécurité et santé au travail</i></p>	<p>Communication professionnelle</p> <p><i>Communiquer et s'organiser efficacement dans son activité professionnelle</i></p>	
Unités de compétences	<ul style="list-style-type: none"> Caractériser les produits Caractériser le process de production Réaliser ou Conduire le process Réaliser une maintenance de 1^{er} niveau 	<ul style="list-style-type: none"> Caractériser les outils et les machines Conduire les machines Gérer les stocks 	<ul style="list-style-type: none"> Réaliser une vente Appliquer les principes du merchandising Réaliser le service à table (UC spec. BVP) 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre la démarche qualité Réaliser les contrôles qualité et les enregistrements Appliquer les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire Assurer le nettoyage et rangement au poste de travail 	<ul style="list-style-type: none"> Appliquer les règles de sécurité Appliquer les consignes de gestes et postures 	<ul style="list-style-type: none"> S'intégrer dans son environnement professionnel Communiquer à l'écrit Communiquer à l'oral

Évaluation

Industries Alimentaires



Novembre 2013

Préparateur-vendeur en BVP
(boulangerie, viennoiserie,
pâtisserie)

Activités Industrielles de Boulangerie Pâtisserie

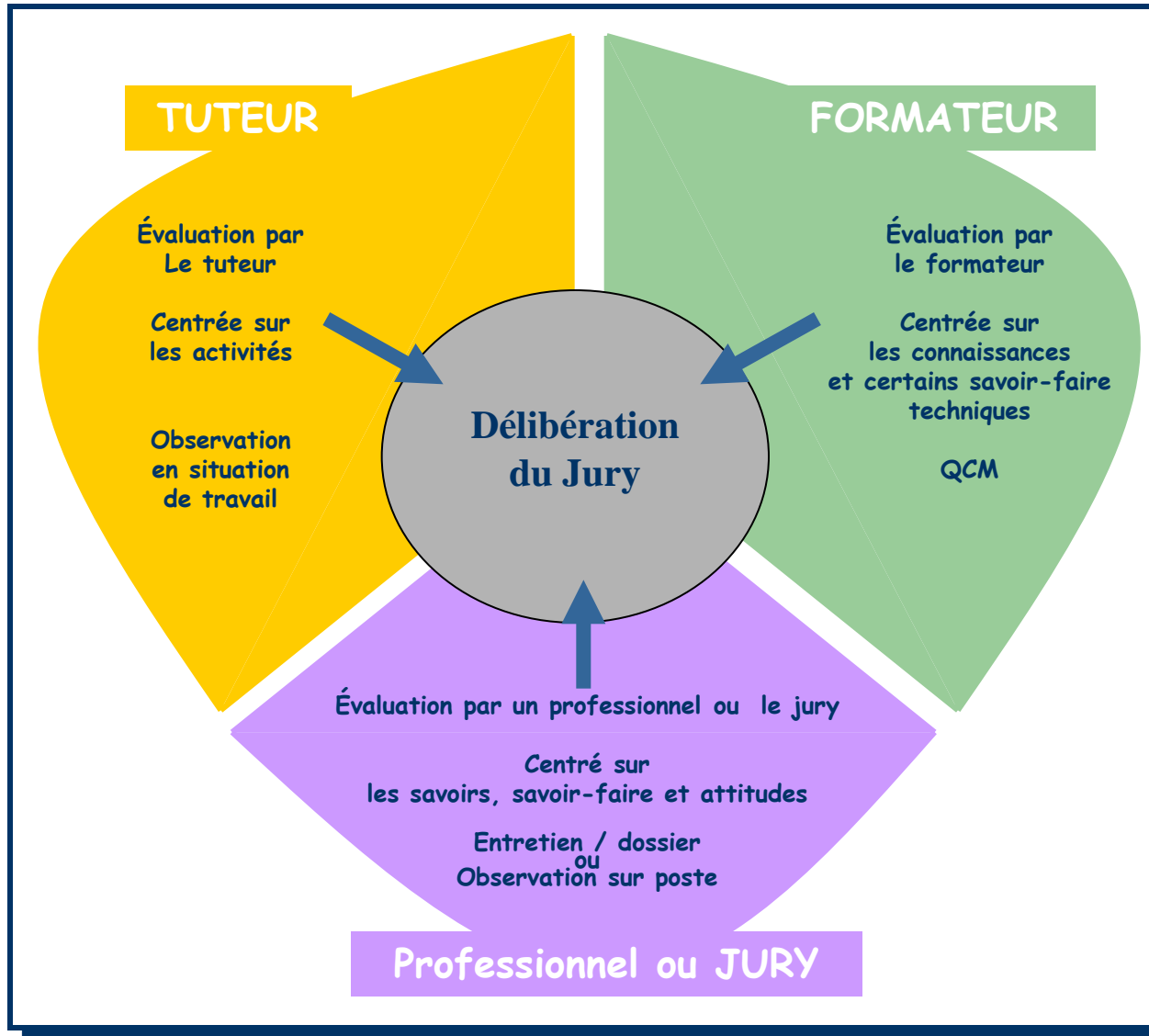
Les différents types d'évaluation

PRINCIPES

Le tuteur observe le candidat en situation de travail et détermine le niveau d'atteinte des objectifs visés dans le cadre de l'emploi. Il utilise pour cela une grille d'observation des activités.

Le formateur, à l'aide de questionnaires, identifie le niveau de maîtrise des savoir et de certains savoir-faire nécessaires à la maîtrise de l'emploi.

Lorsque les évaluations par les tuteurs et par le formateur sont réalisées et que le candidat a atteint le niveau requis pour obtenir le CQP, alors le jury est réuni pour la passation de l'épreuve finale de synthèse.



Les modalités d'évaluation du CQP

Par la voie formation

Les épreuves qui permettent au jury de statuer sur la possibilité de délivrance du CQP sont de différente nature :

L'évaluation formateur

- Ces épreuves sont constituées d'une série de questions soumises aux candidats. Elles se déroulent en cours de formation et/ou à l'issue du parcours qualifiant. Les questions appellent des réponses de forme simple (QCM - Questions à Choix Multiples, classement, description d'activité, etc.) et visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.

L'évaluation tuteur

- Elle consiste à apprécier la capacité de chaque candidat à réaliser les différentes activités clés relatives au poste occupé, telles qu'elles sont décrites dans le référentiel emploi du CQP. Le tuteur utilise pour cela une grille d'observation qui est adaptée à l'entreprise et au poste de travail concerné.

L'évaluation par un jury ou par un professionnel (selon le type d'emploi à observer)

- Des représentants du jury se rendent sur site et observent, à l'aide d'une grille spécifique, l'activité du salarié sur une série d'opérations mettant en œuvre les situations de travail clés du poste.

Pour chacune de ces épreuves, le niveau de performance attendu (nombre de réponses justes / nombre de questions, nombre d'objectifs couverts, etc.) sera défini en amont de la passation de l'épreuve. Le résultat sera exprimé en pourcentage afin de permettre une graduation du niveau de performance atteint par le candidat.

Les modalités d'évaluation du CQP

Par la voie des blocs de compétences

- Lorsque le CQP est enregistré au RNCP, l'acquisition d'un bloc de compétences peut être réalisée de façon autonome. Elle est conditionnée à une évaluation des compétences par l'organisme évaluateur. Cette évaluation est centrée sur les connaissances et certains savoir-faire techniques.
- Pour qu'un bloc de compétences soit acquis, il faut que le niveau d'obtention des résultats soit au moins égal à 70 %. L'unité de compétence est acquise si le niveau des résultats est au moins égal à 50 %.
- L'acquisition d'un bloc de compétences et des UC qui le composent donne lieu à une délivrance d'attestation. Cette attestation est valable sans limitation de durée.
- L'acquisition de l'ensemble des blocs de compétence correspondant à un CQP ouvre la possibilité de l'acquisition du CQP correspondant. Afin de répondre aux mêmes exigences de compétences que celle requises pour la délivrance du CQP par la voie de la formation « classique », le candidat doit avoir satisfait aux évaluations suivantes :
 - Evaluation tuteur
 - Evaluation par un professionnel évaluateur ou un jury
- Ces évaluations s'opèrent dans les conditions applicables pour la délivrance du CQP par la voie de la formation.

Par la voie de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

- La délivrance des CQP du secteur alimentaire par la voie de la VAE s'opère en 3 étapes :
 - La recevabilité de la demande par l'organisme évaluateur VAE
 - Le dossier déclaratif, intégrant le livret d'activité (Livret A) et parfois un Livret B, suivant les CQP
 - L'évaluation par deux professionnels évaluateurs du dossier déclaratif
- L'attribution du CQP suppose que pour chaque bloc de compétences, le candidat ait atteint au minimum un seuil d'évaluation de 70%.

Grille de synthèse globale

Outil d'évaluation	PRODUITS / TECHNOLOGIES	VENTE / MERCHANDISING	QUALITE / HYGIENE / ENVIRONNEMENT	SECURITE ET SANTE AU TRAVAIL	COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
Grille d'évaluation tuteur					
Grille d'évaluation formateur					
Grille Professionnel ou Jury					
Résultats par bloc					

PROCEDURE

Indiquer dans chaque case du tableau, le résultat obtenu par le candidat exprimé en % d'atteinte d'objectif.

Puis, réaliser une moyenne des pourcentages en colonne.

VALIDATION D'UN DOMAINE

La moyenne des 3 résultats pour un bloc est supérieure à 70%, avec 50% minimum à chacune des épreuves tuteur, formateur et jury.
Et chaque savoir-faire est maîtrisé au minimum à 30%.

ATTRIBUTION DU CQP

Tous les blocs du CQP sont validés.

ATTRIBUTION PARTIELLE DU CQP

La totalité des blocs n'est pas validée.

Le candidat conserve le bénéfice des blocs sans limite de durée.