

CCPQ

« **Les Ateliers** »
Rue A. Lavalée, 1
1080 Bruxelles

Tél. : 02 6908528

Fax : 02 6908578

E-mail : www.enseignement.be

4. HOTELLERIE-ALIMENTATION

4.1.4. RESPONSABLE D'ÉQUIPE(S) EN CHAINES DE RESTAURATION

PROFIL DE FORMATION – CQ 7P article 44

PQ ayant généré le PF : responsable d'équipe(s) en chaînes de restauration

Accord du Conseil Général

Le 29 mai 2008

Confirmation du Parlement

Le

LE METIER

Le responsable d'équipe en chaînes de restauration gère une équipe de collaborateurs en cuisine, au service comptoir et en salle selon les normes de l'entreprise.

Il/elle réceptionne les marchandises, organise et planifie le travail, contrôle le bon fonctionnement des équipements, trouve une solution aux problèmes quand ils se présentent. Il/elle doit aussi, dans la limite de ses fonctions, pouvoir communiquer pour permettre une bonne gestion de l'entreprise, et ce, y compris en 1^{ère} et 2^{ème} langues étrangères au travers d'un langage thématique véhiculaire. Sa fonction première reste de faire tourner une équipe de façon optimale. Il/elle est le bras droit du « manager » et doit faire preuve d'une grande adaptabilité.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer notre reconnaissance aux représentants des entreprises, des fédérations patronales, des opérateurs de formation , de l'enseignement secondaire ordinaire et en alternance, de l'enseignement spécialisé et de l'enseignement de promotion sociale, aux inspecteurs et responsables du secteur hôtellerie-alimentation, aux organisations syndicales professionnelles et interprofessionnelles et à toutes les personnes ayant participé en leur titre et qualité.

Paul BALANCIER

**Président de la Commission Consultative
« Hôtellerie- Alimentation »**

**Joëlle BONFOND- PIEDBOEUF
Nicole MONTIGNY- MILLING
Chargées de mission**

TABLE DES MATIERES.

		Page
Fonction 01	Réceptionner	5
Fonction 02	Organiser	6
Fonction 03	Contrôler	8
Fonction 04	Résoudre des problèmes	10
Fonction 05	Communiquer	12

Fonction 01 : . RECEPTIONNER

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
1.1. Contrôler la quantité et la qualité des marchandises.	1.1.1 Appliquer la législation en vigueur.	CM	
	1.1.2. Vérifier l'adéquation entre le bon de commande et le bon de livraison.	CM	
	1.1.3. Avertir le responsable en cas de non-conformité	CM	
1.2. Gérer le stock.	1.2.1. Appliquer la législation en vigueur.	CM	
	1.2.2. Appliquer le principe de rotation des aliments First In First Out (FIFO).	CM	

Fonction 02 : ORGANISER

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
2.1. Mettre à la disposition des collaborateurs les ingrédients nécessaires aux préparations selon les directives de vente.	2.1.1. Comprendre le plan de vente.	CM	L'apprenant(e) exploite cette compétence en stage.
	2.1.2. Identifier les ingrédients nécessaires à la réalisation du plan de vente.	CM	
	2.1.3. <i>Planifier les quantités selon les statistiques de vente liées au chiffre d'affaire prévisionnel et à la consommation des produits.</i>	CEF/ CEP	
	2.1.4. Etablir les commandes.	CM	
	2.1.5. <i>Respecter les procédures en vigueur dans l'entreprise.</i>	CEF/ CEP	
	2.1.6. Travailler avec ordre et précision selon les normes ou standards de l'entreprise (règlements de travail).	CM	L'apprenant(e) travaille en situation de simulation.

2.2. Gérer l' équipe.	2.2.1. Réaliser le planning .	CM	
	<i>2.2.2. Tenir compte des qualités de chacun dans la distribution du travail.</i>	CEP	
	2.2.3. Utiliser les techniques de « coaching » propres au secteur.	CM	L'apprenant(e) travaille en situation de simulation (jeux de rôle).
	2.2.4. Encadrer l' équipe avec comme objectifs : - d'apporter à la clientèle un service soigné, rapide, efficace, performant et rentable ; - de développer une production de qualité.	CEF/ CEP	
	2.2.5. Favoriser une ambiance de travail agréable.	CEF/ CEP	

Fonction 03: CONTROLER

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
3.1. Contrôler la mise en route des appareils.	3.1.1. Vérifier le fonctionnement de l'équipement.	CM	L'apprenant(e) s'adapte aux différents cas de figure.
	3.1.2. Tester si nécessaire.	CM	
	3.1.3. Remplir la check-list à l'ouverture et à la fermeture.	CM	
	3.1.4. Réagir en cas de dysfonctionnement selon la procédure en vigueur dans l'entreprise.	CM	
3.2. Contrôler la qualité et la fraîcheur des denrées alimentaires.	3.2.1. Identifier les critères de qualité et de fraîcheur (date limite de conservation).	CM	
	3.2.2. Appliquer la législation en vigueur..	CM	
3.3. Contrôler le travail de l'équipe.	3.3.1. Vérifier si les collaborateurs respectent les fiches techniques (ingrédients, procédures, portions, présentation).	CM	L'apprenant(e) travaille en situation de simulation.

	3.3.2. .Vérifier l'application des règles de service et de remise en ordre.	CM	
	3.3.3 Vérifier l'hygiène personnelle des collaborateurs.	CM	
	3.3.4. Vérifier l'utilisation des EPI (Equipements de Protection Individuelle).	CM	
	3.3.5. Faire respecter les règles de sécurité et d'hygiène selon l'AR Autocontrôle.	CM	
	3.3.6. <i>Faire respecter les normes de travail mises en place par l'entreprise.</i>	CEP	
3.4. Contrôler l'entreposage et la conservation des denrées alimentaires.	3.4.1. Identifier et repérer les critères de conservation selon les normes en vigueur.	CM	
3.5. Réaliser et contrôler la réalisation des tâches administratives propres à la fonction de responsable d'équipe(s).	3.5.1. Vérifier les clôtures de caisse.	CM	L'apprenant(e) travaille en situation de simulation (la plus proche de la réalité).
	3.5.2. <i>Appliquer les normes de l'entreprise en matière de santé, sécurisation des valeurs et sécurité des bâtiments.</i>	CEP	

Fonction 04 : RESOUDRE DES PROBLEMES

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
4.1. Faire du « coaching » correctif, tout en travaillant, en ce qui concerne toutes les étapes du service effectué par les collaborateurs.	4.1.1. Identifier et faire appliquer toutes les procédures de production, service, remise en ordre, transport et stockage.	CM	
	4.1.2. Corriger toute anomalie constatée.	CM	
	4.1.3. Réagir rapidement et judicieusement en cas de malfaçon.	CM	
4.2. Aider les collaborateurs en cas de besoin.	4.2.1. Intervenir à bon escient, avec discrétion et efficacité.	CM	L'apprenant(e) travaille en mise en situation.
4.3. Résoudre les problèmes Imprévus.	4.3.1. Faire face à une attitude agressive.	CM	
	4.3.2. <i>Pouvoir gérer l'agression physique.</i>	CEF/ CEP	
	4.3.3. Réagir positivement, garder son sang-froid et rassurer en cas d'incendie, d'accident ou de situation imprévue.	CM	L'apprenant(e) apprend à réagir en mise en situation.

	<p>4.3.4. Analyser le problème et appliquer les alternatives en cas de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - manque imprévisible d'ingrédients et de matière première - absentéisme du personnel - dysfonctionnement de l'équipement. 	CM	L'apprenant(e) travaille en mise en situation.
	4.3.5. Adapter son travail aux éléments imprévus.	CM	
	4.3.6. <i>Prendre des initiatives en cas d'impondérable.</i>	CEP	

Fonction 05 : Communiquer

ACTIVITES DECRITES DANS LE(S) PQ	COMPETENCES DU (DES) PQ COMPLETEES ET PRECISEES	CLASS. COMP.	INDICATEURS DE MAITRISE DES COMPETENCES
5.1. Donner des instructions de travail.	5.1.1. Donner des directives précises.	CM	L'apprenant(e) utilise les techniques de reformulation en mise en situation.
	5.1.2. Expliquer clairement les objectifs.	CM	
	5.1.3. Reformuler le cas échéant.	CM	
5.2. Accueillir les clients.	5.2.1. S'exprimer en langage thématique véhiculaire dans la langue de la région (néerlandais ou allemand) et en anglais.	CM	L'apprenant(e) maîtrise le vocabulaire thématique de base.
	5.2.2. Soigner sa diction et s'exprimer avec clarté.	CM	
	5.2.3. Faire preuve d'amabilité et de savoir-vivre.	CM	
5.3. Gérer les réclamations des clients.	5.3.1. Etre à l'écoute.	CM	
	5.3.2. Faire preuve d'empathie	CM	
	5.3.3. Proposer une alternative.	CM	

	5.3.4. S'assurer de la satisfaction du client	CM	
5.4. Gérer les conflits avec les collaborateurs.	5.4.1. Pratiquer l'écoute active.	CM	
	5.4.2. Faire preuve d'empathie.	CM	
	5.4.3. Pratiquer la gestion des conflits et redonner confiance, si nécessaire.	CM	
	5.4.4. Relayer le problème au « manager ».	CM	