



N° de réception :

## CQP RCLS ASSISTANT A LA DIRECTION D'UN RESTAURANT

### I – IDENTIFICATION DU DEMANDEUR

Nom :

Prénom :

Numéro de sécurité sociale (10 premiers chiffres) :

Adresse :

Code Postal :  Ville :

Poste occupé dans l'entreprise :

### II – IDENTIFICATION DE L'EMPLOYEUR

Nom :

Adresse :

N° de SIRET :

Code Postal :  Ville :

Téléphone :

E-mail :

Nom du tuteur :

Prénom du tuteur :

Poste occupé par le tuteur :

### III – IDENTIFICATION DU CENTRE ACCREDITE

Nom :

Adresse :

N° de SIRET :

N° de déclaration d'activité :

Code Postal :  Ville :

Téléphone :

E-mail :

1. L'action de professionnalisation sera effectuée dans le cadre (cochez la case) :

d'une période de professionnalisation

du Compte Personnel de Formation (CPF)

du Congé Individuel de Formation (CIF)

autre (à préciser) .....

2. L'action de professionnalisation se déroule :

du :  /  /  /  /  au :  /  /  /  /

**Rappel :**

1. Le dossier d'évaluation est rempli conjointement avec le tuteur, sous la responsabilité de l'établissement de formation.
2. Le centre de formation doit réaliser le positionnement initial sur l'intégralité des compétences attendues par le référentiel d'emploi du CQP.
3. Le résultat du positionnement initial détermine le programme de formation et la durée de l'action qui permettra au candidat d'atteindre l'ensemble des compétences du CQP.
4. Le positionnement final s'effectue uniquement sur les compétences non acquises détectées lors du positionnement initial.
- 5. En cas de besoin, les documents utilisés pour effectuer les positionnements doivent être mis à la disposition du jury de la commission nationale de certification CQP.**

3. Le dossier **complet** comprend :

- Le dossier d'évaluation
- L'attestation de fin de stage (dates de formation et durées)
- Le programme de formation
- La convention de stage du financeur

4. Ce dossier est à adresser :

**Certidev**

22, rue d'Anjou – 75008 Paris

Tél. : 01 40 17 20 06 / [contact@certidev.fr](mailto:contact@certidev.fr)

## Évaluations réalisées pour le CQP RCLS Assistant à la direction d'un restaurant

N. B. : chacun des items doit faire l'objet d'une évaluation lors du positionnement initial.

**L'ensemble des activités s'exerce dans le strict respect des règles d'hygiène et de sécurité au travail en vigueur**

La codification suivante devra être utilisée : A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis		Évaluations	
		Initiale	Finale
Date :		.....	.....
MANAGEMENT DES HOMMES	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
<b>Participer au recrutement du personnel et à son intégration</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les présélections effectuées sont en cohérence avec les postes à pourvoir</li> <li>• Tous les documents administratifs correspondants aux embauches, maladies, accidents... sont correctement remplis</li> <li>• L'intégration des nouveaux entrants fait l'objet d'un parcours défini selon le process de l'entreprise</li> </ul>		
<b>Former et informer les équipes pour garantir la mise en application des procédures, des politiques commerciales ...</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principes de base de formation métiers sont connus et expliqués</li> </ul>		
<b>Contribuer à la mise en œuvre du plan de formation du restaurant et participer aux entretiens d'évaluation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les grands dispositifs de formation (plan, CPF, vae, ... ) sont connus</li> <li>• Les objectifs des différents entretiens sont connus</li> </ul>		
<b>Respecter et faire appliquer la législation du travail, les réglementations en vigueur, l'hygiène et la sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les dispositions législatives réglementaires relatives au code du travail, convention collective et accords d'entreprise, sont connues et leur application est vérifiée</li> </ul>		
<b>Motiver l'équipe pour optimiser les résultats et veiller à la bonne attitude commerciale des membres de l'équipe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Des objectifs individuels et collectifs sont fixés</li> <li>• La participation des membres de l'équipe est favorisée et valorisée</li> <li>• Tous les membres de l'équipe sont traités de façon juste et équitable</li> </ul>		
<b>Organiser le travail de l'équipe (répartition des tâches, planning de présence, transmettre aux équipes les priorités de fabrication et de vente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les effectifs sont gérés par rapport aux prévisions d'activité ;</li> <li>• Les besoins en ressources humaines nécessaires au service suite à des imprévus (absence, groupe...) sont recensés</li> <li>• Les tâches de chaque membre de l'équipe sont clairement définies</li> </ul>		
<b>Apporter un soutien sur un poste si besoin</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les compétences nécessaires à l'exercice de chaque poste de l'équipe sont acquises</li> <li>• L'aide nécessaire est identifiée et apportée au moment opportun</li> </ul>		
<b>Gérer les conflits au sein de l'équipe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le règlement d'un problème interne n'a jamais lieu devant le client</li> <li>• La maîtrise de soi est conservée en toutes circonstances</li> <li>• Le point de vue de l'autre est entendu</li> <li>• L'incident est analysé de façon objective</li> <li>• Des solutions sont proposées pour éviter que la situation ne se reproduise pas</li> </ul>		
<b>Résoudre les éventuels dysfonctionnements techniques pendant le service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le fonctionnement de tous les appareils (machine à café, lave-vaisselle, ...) est connu</li> <li>• Les remises en marche et réparations de base sont mises en œuvre avec réactivité</li> </ul>		
<b>Assurer le maintien de la qualité et de la prestation tout au long du service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• l'ensemble des procédures relatives aux produits, service, ambiance et prestations de l'établissement sont connues et appliquées</li> </ul>		

La codification suivante devra être utilisée : A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis		Évaluations	
		Initiale	Finale
Date :		.....	.....
<b>Contrôler et valider la fermeture des postes avant le départ des collaborateurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tous les postes (cuisine, salle, caisses, laverie,...) sont contrôlés</li> <li>Les dysfonctionnements sont relevés et les correctifs y sont apportés immédiatement</li> </ul>		
<b>Garantir l'accueil des prestataires et encadrer leur intervention</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le plan de prévention est signé dès l'arrivée du prestataire</li> <li>Le cas échéant, le permis feu est signé dès l'arrivée du prestataire (plombier par exemple)</li> <li>Un point d'avancement sur l'intervention est fait si nécessaire</li> <li>Les prestations sont conformes aux résultats attendus</li> <li>Le registre de sécurité, le cas échéant, est renseigné, signé et tamponné</li> </ul>		
<b>Garantir, lors de l'animation et de la clôture du service, la sécurisation de l'établissement et la protection des biens et des personnes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les procédures de sécurité incendie sont maîtrisées et appliquées, le cas échéant</li> </ul>		
<b>Veiller, lors de l'animation et de la clôture du service, à la protection des biens et des personnes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les soins et les procédures de premiers secours sont connus et appliqués, le cas échéant</li> </ul>		
<b>Veiller à l'application de la réglementation en matière d'affichage de prix et de traçabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'affichage des prix conformément à la réglementation en vigueur est vérifié</li> <li>L'application de la réglementation et des bonnes pratiques en matière de traçabilité alimentaire est vérifiée</li> </ul>		
<b>Contrôler la conformité aux normes réglementaires (hygiène – sécurité alimentaire) ;</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'application correcte des procédures en matière d'hygiène et sécurité alimentaire est vérifiée</li> </ul>		
<b>Contrôler la conformité aux objectifs de qualité définis par l'entreprise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les résultats sont contrôlés selon les critères de qualité définis par l'entreprise :</li> <li>Les résultats des enquêtes de satisfaction client sont conformes aux critères de l'entreprise</li> <li>Les résultats des « auto évaluations » sur les différents secteurs du restaurant sont conformes aux standards de l'entreprise</li> <li>Les plans d'actions sont menés en fonction des anomalies relevées.</li> </ul>		
<b>ORGANISATION DU TRAVAIL ET GESTION ADMINISTRATIVE</b>	<b>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</b>		
<b>Organiser son travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les prévisions d'activité tiennent compte des opérations de promotion, animations, journées portes ouvertes... ainsi que du planning du personnel</li> </ul>		
<b>Organiser le recueil et la transmission des messages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le vecteur le mieux approprié est choisi pour transmettre les informations (tableaux à messages, cahier de consignes,...)</li> </ul>		
<b>Classer et archiver des informations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le classement est clair et fonctionnel. Les documents peuvent être facilement retrouvés par d'autres personnes</li> </ul>		
<b>Effectuer le pointage des présences</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le pointage des présences est réalisé chaque semaine</li> <li>Le pointage est réalisé sans erreur</li> <li>Le pointage est reporté correctement sur l'outil prévu à cet effet</li> </ul>		

La codification suivante devra être utilisée : A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis		Évaluations	
		Initiale	Finale
Date :		.....	.....
GESTION	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
<b>Garantir et gérer les ratios de gestion (marge, frais de personnel, frais d'exploitation)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le calcul des coûts matières et des ratios nécessaires au fonctionnement de l'établissement est maîtrisé</li> <li>L'analyse des écarts par rapport aux prévisions est juste</li> <li>Les écarts de consommation des matières premières sont analysés</li> <li>Des actions correctives sont mises en place : faire mieux respecter le mode opératoire métier : par exemple, typage caisse, fiches techniques...</li> </ul>		
<b>Organiser l'offre produit en fonction des prévisions commerciales quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'offre produit tient compte du prévisionnel d'activités (volume clients, chiffres d'affaires), du calendrier, des manifestations prévues, de la saisonnalité...</li> </ul>		
<b>Identifier les besoins en approvisionnement et établir les commandes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>l'état des stocks alimentaires et non alimentaires est régulièrement mis à jour pour identifier les besoins en approvisionnement</li> <li>Le volume et la nature des commandes tiennent compte de l'inventaire, de l'activité estimée et du budget prévisionnel</li> </ul>		
<b>Réaliser les inventaires selon les procédures en vigueur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le comptage physique des matières premières est conforme à l'unité près de l'état réel des stocks</li> <li>Les données sont correctement saisies à l'aide du logiciel de gestion de stocks utilisé</li> </ul>		
<b>À la réception, contrôler la qualité, la quantité et l'état des colis, organiser le retour fournisseur et coordonner le stockage adapté</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le bon de livraison est conforme à la commande</li> <li>La quantité et l'aspect des colis sont vérifiés</li> <li>Les anomalies sont détectées</li> <li>Les réclamations ou retours au fournisseur sont faites selon les procédures en vigueur dans l'établissement</li> <li>Les procédures hygiène et sécurité alimentaires sont connues et appliquées</li> <li>Les produits, cartons ou colis sont affectés aux emplacements prévus, en respectant les conditions de stockage définies par type et nature de produit (optimisation de l'utilisation des aires, stockage en hauteur, protections, prélèvement LIFO, FIFO, étiquetage)</li> </ul>		
<b>Ajuster l'offre produits en fonction des ventes, des aléas qualités (mauvais état des produits, DLC proches, rupture produit du fournisseur) et coordonner la mise en œuvre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un brief est rapidement établi avec les équipes de fabrication</li> <li>Les menus sont immédiatement adaptés en fonction des nouvelles données</li> </ul>		
<b>Gérer les produits : les sorties produits, les invendus, les jetés,</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'application du principe « first in-first out » est contrôlée</li> <li>Les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires relatives aux invendus sont connues et appliquées</li> <li>Les pertes sont notées quotidiennement et reportées sur l'outil de gestion en vigueur dans l'établissement</li> </ul>		
<b>Planifier les ressources humaines disponibles en fonction des prévisions commerciales, des ratios de productivité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les prévisions en personnel tiennent compte du volume d'activité estimé</li> </ul>		

La codification suivante devra être utilisée : A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis		Évaluations	
		Initiale	Finale
Date :		.....	.....
<b>GESTION (suite)</b>	<b>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</b>		
<b>Garantir le respect des procédures caisse et comptabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le paramétrage de la caisse est correct</li> <li>Les rapports de caisse sont édités et contrôlés</li> <li>Le total des encaissements ventilé par mode de paiement est vérifié</li> <li>Les annulations, offerts, remises édités sont vérifiés</li> <li>Les fonds de caisse sont vérifiés au départ et à l'arrivée</li> <li>La caisse contient suffisamment de monnaie</li> <li>L'ensemble des opérations se fait dans le respect des consignes de sécurité</li> </ul>		
<b>Réaliser les encaissements sur informatique ou en manuel en cas de panne ou renfort le cas échéant</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les procédures propres à chaque moyen de paiement sont maîtrisées et respectées</li> </ul>		
<b>Rendre compte de l'activité (par décade ou mensuellement)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les résultats sont finement analysés</li> <li>Les propositions de plan d'actions sont adaptées à la situation</li> </ul>		
<b>Participer à l'analyse du compte d'exploitation, proposer des actions, et après validation, les mettre en place</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les différentes rubriques relatives au compte d'exploitation sont maîtrisées (frais d'exploitation, frais de personnel, frais coût –matière)</li> <li>Les anomalies sont détectées et analysées</li> <li>Des actions correctives sont proposées</li> <li>Après validation du supérieur hiérarchique, le plan d'actions est décliné</li> </ul>		
<b>COMMUNICATION EXTERNE ET COMMERCIALISATION</b>	<b>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</b>		
<b>Mettre en application les politiques commerciales nationales et les actions commerciales locales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les supports commerciaux internes sont utilisés</li> <li>Des actions ponctuelles sont organisées</li> </ul>		
<b>Connaître sa clientèle et l'environnement concurrentiel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Des outils sont déployés en direction de la clientèle : sondages, évaluations, rencontres directes...</li> <li>La concurrence a été visitée et ses produits testés chaque fois que possible</li> </ul>		
<b>ACCUEIL</b>	<b>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</b>		
<b>Avoir un relationnel commercial efficient au téléphone</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La façon de présenter l'établissement et de se présenter soi-même est correcte</li> <li>Les réponses aux questions sont courtes et précises</li> <li>La parole est fluide, sans précipitation, l'articulation est bonne</li> </ul>		
<b>Accueillir, conseiller et orienter le client de façon individuelle et collective</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La personne est souriante et va à la rencontre du client</li> <li>La tenue est impeccable, l'hygiène corporelle irréprochable,</li> <li>L'expression orale est conforme aux standards de l'établissement.</li> <li>Toutes les composantes de l'offre commerciale de l'établissement sont connues et expliquées au client</li> <li>Le client est orienté vers les différents stands et buffets en fonction de ses attentes</li> <li>L'accueil est adapté selon la typologie de la clientèle : individuel, entreprise, familial, groupe,...</li> </ul>		
<b>S'assurer de la présentation globale du restaurant</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La propreté intérieure et celle des abords est irréprochable</li> <li>L'entrée est accueillante</li> <li>Les codes vestimentaires de l'établissement sont respectés par l'ensemble du personnel</li> </ul>		

La codification suivante devra être utilisée : A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis		Évaluations	
		Initiale	Finale
Date :		.....	.....
<b>ACCUEIL (suite)</b>	<b>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</b>		
<b>Garantir le bien-être de la clientèle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les produits sont variés, frais, attractifs visuellement et gustativement,</li> <li>• L'équipe service est accueillante : souriante, prévenante et disponible</li> <li>• L'ambiance est conformé aux standards de qualité de l'établissement : propreté, confort, température, ...</li> </ul>		
<b>Être à l'écoute du client et répondre à ses demandes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune demande de client ne reste sans réponse</li> <li>• Le client est régulièrement questionné sur son niveau de satisfaction</li> </ul>		
<b>Gérer les litiges avec les clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La maîtrise de soi est observée en toutes circonstances</li> <li>• Les situations délicates sont traitées avec diplomatie et selon le protocole propre à l'entreprise</li> </ul>		
<b>ETUDE DE CAS</b>	<b>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</b>		
<b>Analyser une action concrète conduite en entreprise (étude de cas)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La question est clairement posée</li> <li>• Les objectifs poursuivis sont précisément formulés</li> <li>• Les moyens mis en œuvre sont clairement décrits</li> <li>• Les modalités d'évaluation des résultats obtenus sont pertinentes</li> <li>• Des hypothèses sont formulées à partir des résultats obtenus</li> </ul>		
<b>Réaliser la rédaction de l'étude de cas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le propos est clair, précis et concis</li> <li>• La logique d'organisation est bonne</li> <li>• Le niveau de langage est adapté à l'écrit</li> <li>• La rédaction respecte les règles de grammaire, d'orthographe et de ponctuation.</li> </ul>		
<b>Faire une présentation orale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le support numérique utilisé résume correctement l'étude de cas</li> <li>• Le support numérique utilisé est dynamique, clair et organisé</li> <li>• Le propos est clair, précis et concis</li> <li>• La logique d'organisation est bonne</li> <li>• Le niveau de langage est adapté à l'oral</li> <li>• La parole est fluide, sans précipitation, l'articulation est bonne</li> <li>• Le temps de parole est respecté (10 minutes environ)</li> <li>• Les réponses et ou demandes de précisions sont pertinentes</li> </ul>		

## Avis conjoint du tuteur et du formateur

Positif

Négatif

Date :        /        /

**En cas d'avis négatif, préciser le motif :**

---

---

---

---

---

**Entreprise**  
Signature et cachet

**Établissement de formation**  
Signature et cachet

**Salarié**  
Signature



# Bilan du tuteur

**Le tableau ci-dessous est à remplir lors des périodes pratiques en entreprise, autant de fois que nécessaire.**

Observations opérationnelles	
Autres remarques	
Date : .....	
Signature du tuteur et cachet de l'établissement	Signature du salarié

Observations opérationnelles	
Autres remarques	
Date : .....	
Signature du tuteur et cachet de l'établissement	Signature du salarié

## Bilan du centre

**Le tableau ci-dessous est à remplir lors des périodes de formation en centre, autant que nécessaire.**

Observations opérationnelles	
Autres remarques	
Date : .....	
Signature et cachet de l'établissement de formation	Signature du salarié

Observations opérationnelles	
Autres remarques	
Date : .....	
Signature et cachet de l'établissement de formation	Signature du salarié