



Livret de suivi individuel en entreprise et en centre

CQP Assistant à la direction d'un restaurant

Candidat _____

Nom :

Prénom :

NIR :

Date de début du contrat :

Date de fin du contrat :

Salarié Stagiaire

Certificat de qualification professionnelle

BIENVENUE DANS LE TOURISME, L'HÔTELLERIE, LA RESTAURATION ET LES ACTIVITÉS DE LOISIRS

- C'est un univers où sont présents les métiers les plus variés : cuisinier, gouvernante, commis de restaurant, agent d'exploitation, femme de chambre, assistant d'exploitation, chef gérant...
- Ce sont des métiers en constante évolution, tant par les changements de goût des clients que par l'introduction de technologies nouvelles comme l'informatique.
- Ce sont des métiers en pleine expansion : 16 000 emplois nouveaux par an.
- Ce sont des métiers où l'on peut trouver la convivialité du petit restaurant de quartier ou le prestige du restaurant de réputation mondiale, le charme de l'hôtel familial ou l'effervescence de l'hôtel d'affaires.
- C'est un des rares secteurs où chacun peut encore rêver d'avoir sa propre entreprise.
- C'est un secteur où une formation française vous ouvre les portes du monde entier.

Bienvenue parmi nous

CANDIDAT

Salarié

Stagiaire

Prénom :

Nom :

NIR :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Tél. : E-mail :

ENTREPRISE

Raison sociale :

SIRET :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Tél. : E-mail :

Nom du tuteur :

Fonction du tuteur :

ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

Raison sociale :

SIRET :

N° de déclaration d'activité :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Tél. : E-mail :

Nom du formateur responsable du suivi en entreprise :

.....

GUIDE DE REMPLISSAGE DU LIVRET DE SUIVI EN ENTREPRISE

Date de la période d'alternance

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Cette partie est à remplir par le tuteur ainsi que les remarques.	
Objectifs principaux prévus par le tuteur à faire atteindre au salarié sur la période	Appréciations sur l'atteinte des objectifs de la période écoulée Ces appréciations permettent de : <ul style="list-style-type: none"> situer la progression, définir les priorités de la période à venir (à remplir page suivante).
Remarques : Autres appréciations (comportement, motivation...)	

À : Le :

Signature du tuteur et cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet de l'établissement de formation :

Date de la visite en entreprise

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Objectifs prévus par le(s) formateur(s) à faire atteindre au stagiaire sur la période	Appréciations sur l'atteinte des objectifs de la période écoulée Ces appréciations permettent de : <ul style="list-style-type: none"> situer la progression, définir les priorités de la période à venir (à remplir page suivante).
Remarques : Autres appréciations (comportement, motivation...)	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet de l'établissement de formation :

Date de remplissage par le centre

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sment de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

CQP Assistant à la direction d'un restaurant

1) La compétence est acquise, indiquez la date de validation

2) Dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis

		EN ENTREPRISE	EN CENTRE
		Acquis : date	Acquis : date
MANAGEMENT DES HOMMES			
Participer au recrutement du personnel et à son intégration		X	
Former et informer les équipes pour garantir la mise en application des procédures, des politiques commerciales...			
Contribuer à la mise en œuvre du plan de formation du restaurant et participer aux entretiens d'évaluation		X	
Respecter et faire appliquer la législation du travail, les réglementations en vigueur, l'hygiène et la sécurité		X	
Motiver l'équipe pour optimiser les résultats et veiller à la bonne attitude commerciale des membres de l'équipe		X	

Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation

- Les pré-sélections effectuées sont en cohérence avec les postes à pourvoir
- Tous les documents administratifs correspondants aux embauches, maladies, accidents... sont correctement remplis
- L'intégration des nouveaux entrants fait l'objet d'un parcours défini selon le process de l'entreprise
- Les principes de base de formation métiers sont connus et expliqués
- Les grands dispositifs de formation (plan, CPF, VAE, ...) sont connus
- Les objectifs des différents entretiens sont connus
- Les dispositions législatives réglementaires relatives au code du travail, convention collective et accords d'entreprise, sont connues et leur application est vérifiée
- Des objectifs individuels et collectifs sont fixés
- La participation des membres de l'équipe est favorisée et valorisée
- Tous les membres de l'équipe sont traités de façon juste et équitable

MANAGEMENT DES HOMMES (suite)

		EN ENTREPRISE	EN CENTRE
		Acquis : date	Acquis : date
<i>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</i>			
Organiser le travail de l'équipe (répartition des tâches, planning de présence, transmettre aux équipes les priorités de fabrication et de vente)			
Apporter un soutien sur un poste si besoin			
Gérer les conflits au sein de l'équipe		X	
Résoudre les éventuels dysfonctionnements techniques pendant le service			
Assurer le maintien de la qualité et de la prestation tout au long du service		X	
Contrôler et valider la fermeture des postes avant le départ des collaborateurs			

Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation

- Les effectifs sont gérés par rapport aux prévisions d'activité
- Les besoins en ressources humaines nécessaires au service suite à des imprévus (absence, groupe...) sont recensés
- Les tâches de chaque membre de l'équipe sont clairement définies
- Les compétences nécessaires à l'exercice de chaque poste de l'équipe sont acquises
- L'aide nécessaire est identifiée et apportée au moment opportun
- Le règlement d'un problème interne n'a jamais lieu devant le client
- La maîtrise de soi est conservée en toutes circonstances
- Le point de vue de l'autre est entendu
- L'incident est analysé de façon objective
- Des solutions sont proposées pour éviter que la situation ne se reproduise pas
- Le fonctionnement de tous les appareils (machine à café, lave-vaisselle, ...) est connu
- Les mises en marche et réparations de base sont mises en œuvre avec réactivité
- L'ensemble des procédures relatives aux produits, service, ambiance et prestations de l'établissement sont connues et appliquées
- Tous les postes (cuisine, salle, caisses, laverie...) sont contrôlés
- Les dysfonctionnements sont relevés et les correctifs y sont apportés immédiatement

		EN ENTREPRISE	EN CENTRE
		Acquis : date	Acquis : date
MANAGEMENT DES HOMMES (suite)			
Garantir l'accueil des prestataires et encadrer leur intervention	<p><i>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Le plan de prévention est signé dès l'arrivée du prestataire Le cas échéant, le permis feu est signé dès l'arrivée du prestataire (plombier par exemple) Un point d'avancement sur l'intervention est fait si nécessaire Les prestations sont conformes aux résultats attendus Le registre de sécurité, le cas échéant, est renseigné, signé et tamponné 		
Garantir, lors de l'animation et de la clôture du service, la sécurisation de l'établissement et la protection des biens et des personnes	<ul style="list-style-type: none"> Les procédures de sécurité incendie sont maîtrisées et appliquées, le cas échéant 		
Veiller, lors de l'animation et de la clôture du service, à la protection des biens et des personnes	<ul style="list-style-type: none"> Les soins et les procédures de premiers secours sont connus et appliqués, le cas échéant 		
Veiller à l'application de la réglementation en matière d'affichage de prix et de traçabilité	<ul style="list-style-type: none"> L'affichage des prix conformément à la réglementation en vigueur est vérifié L'application de la réglementation et des bonnes pratiques en matière de traçabilité alimentaire est vérifiée 		
Contrôler la conformité aux normes réglementaires (hygiène – sécurité alimentaire)	<ul style="list-style-type: none"> L'application correcte des procédures en matière d'hygiène et sécurité alimentaire est vérifiée 		
Contrôler la conformité aux objectifs de qualité définis par l'en-treprise	<ul style="list-style-type: none"> Les résultats sont contrôlés selon les critères de qualité définis par l'entreprise : Les résultats des enquêtes de satisfaction client sont conformes aux critères de l'entreprise Les résultats des « auto évaluations » sur les différents secteurs du restaurant sont conformes aux standards de l'entreprise Les plans d'actions sont menés en fonction des anomalies relevées. 		

		EN ENTREPRISE	EN CENTRE
		Acquis : date	Acquis : date
ORGANISATION DU TRAVAIL ET GESTION ADMINISTRATIVE			
Organiser son travail	<p><i>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Les prévisions d'activité tiennent compte des opérations de promotion, animations, journées portes ouvertes... ainsi que du planning du personnel 	X	
Organiser le recueil et la transmission des messages	<ul style="list-style-type: none"> Le vecteur le mieux approprié est choisi pour transmettre les informations (tableaux à messages, cahier de consignes,...) 	X	
Classer et archiver des informations	<ul style="list-style-type: none"> Le classement est clair et fonctionnel. Les documents peuvent être facilement retrouvés par d'autres personnes 	X	X
Effectuer le pointage des présences	<ul style="list-style-type: none"> Le pointage des présences est réalisé chaque semaine Le pointage est réalisé sans erreur Le pointage est reporté correctement sur l'outil prévu à cet effet 	X	
GESTION			
Garantir et gérer les ratios de gestion (marge, frais de personnel, frais d'exploitation)	<p><i>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Le calcul des coûts matières et des ratios nécessaires au fonctionnement de l'établissement est maîtrisé L'analyse des écarts par rapport aux prévisions est juste Les écarts de consommation des matières premières sont analysés Des actions correctives sont mises en place : faire mieux respecter le mode opératoire métier : par exemple, typage caisse, fiches techniques... 		
Organiser l'offre produit en fonction des prévisions commerciales quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles	<ul style="list-style-type: none"> L'offre produit tient compte du prévisionnel d'activités (volume clients, chiffres d'affaires), du calendrier, des manifestations prévues, de la saisonnalité... 	X	X

		EN ENTREPRISE	EN CENTRE
		Acquis : date	Acquis : date
GESTION (suite)		<i>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</i>	
Identifier les besoins en approvisionnement et établir les commandes		X	
Réaliser les inventaires selon les procédures en vigueur		X	X
A la réception, contrôler la qualité, la quantité et l'état des colis, organiser le retour fournisseur et coordonner le stockage adapté	<ul style="list-style-type: none"> Le comptage physique des matières premières est conforme à l'unité près de l'état réel des stocks Les données sont correctement saisies à l'aide du logiciel de gestion de stocks utilisé Le bon de livraison est conforme à la commande La quantité et l'aspect des colis sont vérifiés Les anomalies sont détectées Les réclamations ou retours au fournisseur sont faites selon les procédures en vigueur dans l'établissement Les procédures hygiène et sécurité alimentaires sont connues et appliquées 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) 		
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	<ul style="list-style-type: none"> Un brief est rapidement établi avec les équipes de fabrication Les menus sont immédiatement adaptés en fonction des nouvelles données 		

		EN ENTREPRISE	EN CENTRE
		Acquis : date	Acquis : date
GESTION (suite)		<i>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</i>	
Gérer les produits : les sorties produits, les invendus, les jetés			
Planifier les ressources humaines disponibles en fonction des pré-visions commerciales, des ratios de productivité			
Garantir le respect des procédures caisse et comptabilité		X	
Réaliser les encaissements sur informatique ou en manuel en cas de panne ou renfort le cas échéant		X	
Rendre compte de l'activité (par décade ou mensuellement)		X	X

		EN ENTREPRISE	EN CENTRE
		Acquis : date	Acquis : date
GESTION (suite)			
Participer à l'analyse du compte d'exploitation, proposer des actions, et après validation, les mettre en place	<p><i>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les différentes rubriques relatives au compte d'exploitation sont maîtrisées (frais d'exploitation, frais de personnel, frais coût – matière) • Les anomalies sont détectées et analysées • Des actions correctives sont proposées • Après validation du supérieur hiérarchique, le plan d'actions est décliné 		
COMMUNICATION EXTERNE ET COMMERCIALISATION			
Mettre en application les politiques commerciales nationales et les actions commerciales locales	<ul style="list-style-type: none"> • Les supports commerciaux internes sont utilisés • Des actions ponctuelles sont organisées 	X	
Connaître sa clientèle et l'environnement concurrentiel	<ul style="list-style-type: none"> • Des outils sont déployés en direction de la clientèle : sondages, évaluations, rencontres directes... • La concurrence a été visitée et ses produits testés chaque fois que possible 	X	
ACCUEIL			
Avoir un relationnel commercial efficace au téléphone	<p><i>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • La façon de présenter l'établissement et de se présenter soi-même est correcte • Les réponses aux questions sont courtes et précises • La parole est fluide, sans précipitation, l'articulation est bonne 	X	

		EN ENTREPRISE	EN CENTRE
		Acquis : date	Acquis : date
ACCUEIL (suite)			
Accueillir, conseiller et orienter le client de façon individuelle et collective	<p><i>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • La personne est souriante et va à la rencontre du client • La tenue est impeccable, l'hygiène corporelle irréprochable, • L'expression orale est conforme aux standards de l'établissement. • Toutes les composantes de l'offre commerciale de l'établissement sont connues et expliquées au client • Le client est orienté vers les différents stands et buffets en fonction de ses attentes • L'accueil est adapté selon la typologie de la clientèle : individuel, entreprise, familial, groupe,.... 	X	
S'assurer de la présentation globale du restaurant	<ul style="list-style-type: none"> • La propreté intérieure et celle des abords est irréprochable • L'entrée est accueillante • Les codes vestimentaires de l'établissement sont respectés par l'ensemble du personnel 	X	
Garantir le bien-être de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • Les produits sont variés, frais, attractifs visuellement et gustativement, • L'équipe service est accueillante : souriante, prévenante et disponible • L'ambiance est conforme aux standards de qualité de l'établissement : propreté, confort, température, ... 		
Être à l'écoute du client et répondre à ses demandes	<ul style="list-style-type: none"> • Aucune demande de client ne reste sans réponse • Le client est régulièrement questionné sur son niveau de satisfaction 		
Gérer les litiges avec les clients	<ul style="list-style-type: none"> • La maîtrise de soi est observée en toutes circonstances • Les situations délicates sont traitées avec diplomatie et selon le protocole propre à l'entreprise 		

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	Acquis : date		Acquis : date	
ÉTUDE DE CAS	<i>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</i>			
	Analyser une action concrète conduite en entreprise (étude de cas)	X		X
	Réaliser la rédaction de l'étude de cas	X		X
Faire une présentation orale			X	

OBTENTION DU DIPLÔME :

Avis conjoint du tuteur et du formateur

POSITIF

NÉGATIF

Date :

En cas d'avis négatif, préciser le motif :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Pour les demandeurs d'emploi :

Documents à transmettre à Certidev :

- convention de stage avec l'entreprise,
- convention avec l'institutionnel (Conseil Régional ou Pôle emploi).

Entreprise
Signature et cachet

Établissement de formation
Signature et cachet

Candidat
Signature



Courriers et renseignements :

Certidev

22, rue d'Anjou - 75008 Paris

contact@certidev.com

www.certidev.com

CQP Assistant à la direction d'un restaurant

Référentiel d'emploi

Validé par la CPNEFP RCLS le 10 septembre 2014