



Livret de suivi individuel en entreprise et en centre

CQP-IH Responsable point de restauration

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 : <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;">Autres appréciations (comportement, motivation...)</div>	

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 : <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; text-align: center;">Autres appréciations (comportement, motivation...)</div>	

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'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 :

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 :

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 :

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 :

ÉVALUATIONS RÉALISÉES

NB : Chacun des items marqués d'une croix doit faire l'objet d'une évaluation par le tuteur et/ou le formateur, y compris dans le cas où, en raison des acquis initiaux du postulant, ils n'auraient pas été repris dans le programme de formation.

Certificat de qualification professionnelle Responsable point de restauration

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	X	Acquis : date	X
SUPERVISION DE LA PRODUCTION CULINAIRE FROIDE ET CHAUDE				
Superviser la production des mets froids pour assurer la conformité aux fiches techniques (le cas échéant contribuer à cette production)	<i>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</i>			
	<ul style="list-style-type: none"> Les productions sont conformes aux fiches techniques et aux normes professionnelles L'ensemble de la production se fait dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité et des standards de l'établissement Les préparations sont mises en valeur selon les normes et usages professionnels Les quantités sont conformes aux fiches techniques Le travail est exécuté en utilisant le matériel approprié Le résultat est conforme aux objectifs 	X		
Superviser la distribution des mets en salle (le cas échéant contribuer à cette production)	<ul style="list-style-type: none"> Le rythme de distribution en salle est conforme aux attentes de la clientèle (présentation, rapidité...) Des solutions adaptées et efficaces sont mises en place en cas de problème 	X		
Expliquer le planning de production et superviser sa mise en application	<ul style="list-style-type: none"> Des informations claires sont transmises sur l'organisation du planning Des adaptations efficaces sont proposées en fonction des aléas (livraison pas effectuée par exemple) 	X		
Faire appliquer et appliquer les protocoles de nettoyage	<ul style="list-style-type: none"> Le nettoyage est effectué par les équipes dans l'ordre réglementaire Le matériel approprié est bien utilisé pour chaque tâche (lavettes, papier jetable, ...) Le nettoyage des aliments est effectué selon les procédures en vigueur 	X		

GESTION DE PRODUCTION CULINAIRE FROIDE ET CHAUDE

En dehors du service, analyser les fluctuations des ventes pour faire des propositions de production

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	Acquis : date	X	Acquis : date	X
GESTION DE PRODUCTION CULINAIRE FROIDE ET CHAUDE				
	<i>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</i>			
Elaborer et passer des commandes	<ul style="list-style-type: none"> Les sources d'information disponibles sont exploitées (bons de production, statistiques des ventes, observation directe...) Les causes des variations sont recherchées, des mesures d'adaptation sont proposées et mises en œuvre après décision du supérieur hiérarchique L'inventaire est fiable Les contrôles à réception sont correctement effectués La rotation est fluide sans rupture ni sur-stockage 	X		
Pendant le service, veiller à l'évolution des ventes pour favoriser une consommation adaptée au volume de chacun des produits	<ul style="list-style-type: none"> Des contrôles sont effectués régulièrement sur l'évolution de la consommation L'aire de distribution/vente est réorganisée au fur et à mesure du déroulement du service pour mettre en valeur les produits restants Les prix correspondant aux produits sont justes Les étiquettes sont correctement placées 	X		
Contrôler l'affichage sur l'ensemble des produits de la production	<ul style="list-style-type: none"> Le fonds de caisse est vérifié Le matériel nécessaire est présent (rouleaux, monnaie, agrafeuse, stylos...) Les consignes spécifiques sont à disposition (tickets restaurant volés, remises...) Le total des encaissements est ventilé par mode de paiement Les nuls, offerts, remises sont édités La remise en banque est préparée (rouleaux de monnaie, endossement de chèques...) L'ensemble des opérations se fait dans le respect des consignes de sécurité 	X		

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	Acquis : date	X	Acquis : date	X
MANAGEMENT ET ANIMATION DE L'ENSEMBLE DU PERSONNEL				
Organiser le travail de l'ensemble du personnel du site (élaboration du planning des présences, répartition des tâches, transmission des consignes qui en découlent...)		X		
Créer et maintenir la cohésion et la motivation des équipes		X		
Anticiper les conflits et les dysfonctionnements et, le cas échéant, les gérer		X		
Identifier les besoins en formation et assurer le suivi de l'action de formation		X		

MANAGEMENT ET ANIMATION DE L'ENSEMBLE DU PERSONNEL

Organiser le travail de l'ensemble du personnel du site (élaboration du planning des présences, répartition des tâches, transmission des consignes qui en découlent...)

Créer et maintenir la cohésion et la motivation des équipes

Anticiper les conflits et les dysfonctionnements et, le cas échéant, les gérer

Identifier les besoins en formation et assurer le suivi de l'action de formation

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

- Les tâches sont réparties en fonction du nombre de personnes, des compétences des uns et des autres.
- Elles tiennent compte des exigences de la production et du service et, lorsque cela est possible, des situations personnelles
- Les objectifs collectifs sont clairement formulés et le rôle de chacun y est bien identifié
- Des objectifs individuels et collectifs sont fixés
- Un climat de coopération est développé et une attention constante est portée au personnel
- Toutes les personnes sont traitées de façon juste et équitable
- La maîtrise de soi est conservée en toutes circonstances
- Les points de vue contradictoires sont entendus sans partialité
- Les incidents sont analysés de façon objective
- Des solutions sont proposées pour éviter que la situation ne se reproduise
- Les performances attendues des personnels sont précisément formulées
- Le supérieur hiérarchique est informé sur les besoins en formation
- Après la formation, tout est mis en œuvre pour favoriser la mise en application de ce qui a été appris

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	Acquis : date	X	Acquis : date	X
MANAGEMENT ET ANIMATION DE L'ENSEMBLE DU PERSONNEL (suite)				
Organiser l'accueil des nouveaux salariés et l'intégration dans l'équipe		X		
Recruter le personnel temporaire (CDD, extras...)		X		
Participer aux entretiens annuels d'évaluation du personnel		X		
Exercer ses activités en respectant la législation du travail au quotidien		X		

MANAGEMENT ET ANIMATION DE L'ENSEMBLE DU PERSONNEL (suite)

Organiser l'accueil des nouveaux salariés et l'intégration dans l'équipe

Recruter le personnel temporaire (CDD, extras...)

Participer aux entretiens annuels d'évaluation du personnel

Exercer ses activités en respectant la législation du travail au quotidien

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

- L'intégration des nouveaux entrants fait l'objet d'une attention particulière du temps est réservé à cet effet, les membres de l'équipe sont informés de l'arrivée de la personne. Le rôle qui va lui être attribué est précisé
- Un « tour de maison » est effectué, la configuration générale des locaux est décrite, de même que les principaux équipements
- Les différentes équipes sont présentées
- Une première formation à la sécurité est donnée (les principaux risques d'accident sont décrits et des mesures sont prises pour s'assurer que ces notions sont bien intégrées)
- Le profil du poste est précisément défini
- Les objectifs de ces entretiens sont maîtrisés.
- Les points forts et points faibles des collaborateurs sont connus
- Les principales dispositions législatives sont connues et appliquées (durée du travail, amplitude horaire, jours de repos...)

	EN ENTREPRISE	EN CENTRE	
		Acquis : date	Acquis : date
RELATIONNEL CLIENT/CONVIVES Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation	Connaître et appliquer le contrat commercial <ul style="list-style-type: none"> • Les caractéristiques du contrat sont connues (horaires de service, nombre de plats à servir, nombre de couverts...) et appliquées • Les conditions de réalisation prévues sont mises en œuvre (Nombre d'analyses bactériologiques à réaliser par exemple) • Les écarts par rapports aux prévisions sont analysés. Les informations sont transmises au supérieur hiérarchique pour discussion sur les actions correctives à mettre en place 	X	
	Entretien de bonnes relations avec le client <ul style="list-style-type: none"> • Les rencontres informelles sont exploitées pour évaluer le niveau de satisfaction du client. • Les informations recueillies sont transmises à la hiérarchie • Lors des réunions avec le client, les remarques et critiques sont prises en compte sans générer de situation conflictuelle 	X	
	Connaître directement ou indirectement le niveau de satisfaction des convives pour proposer d'éventuelles mesures d'adaptation <ul style="list-style-type: none"> • Les informations disponibles sont connues • Des évaluations régulières (formelles et informelles) sont mises en place • Des réponses adaptées aux attentes des convives sont élaborées avec le supérieur hiérarchique et mises en œuvre (matériel, organisation, repas...) • Des contrôles sont effectués sur le résultat final (propreté, présentation, tarifs...) • Le personnel est attentif aux besoins et attentes des convives • Les observations effectuées lors du déroulement du service sont remontées et exploitées lors des briefings-débriefings 	X	
	Garantir la qualité de la prestation <ul style="list-style-type: none"> • Les signes de qualité de service sont connus et appliqués par l'ensemble du personnel • Des contrôles sont régulièrement effectués sur le résultat final (propreté, présentation, tarifs,...) • Les techniques sont connues et appliquées 	X	
	Appliquer les techniques de merchandising, vente additionnelle, ...	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-IH Responsable point de restauration

Référentiel d'emploi

Validé par la CPNE-IH du 5 février 2013