

PROGRAMME EMPLOYE(E) POLYVALENT DE RESTAURATION



OBJECTIFS DE LA FORMATION :

L'objectif de cette formation est de préparer des demandeurs d'emploi à l'exercice du métier d'agent de restauration polyvalent. Elle vise à développer les compétences professionnelles nécessaires à une intégration rapide dans un établissement de restauration collective ou commerciale.

PUBLIC VISÉ :

- Demandeurs d'emploi inscrits à France Travail, indemnisés ou non, souhaitant s'orienter vers les métiers de la restauration.

PRÉ- REQUIS :

- Savoir lire, écrire et comprendre le français.
- Être apte à exercer une activité nécessitant la station debout prolongée.

MODALITES DE LA FORMATION

DUREE : 245 heures (soit 35 heures hebdomadaires).

COUT DE LA FORMATION : 16 € / heure / stagiaire.

MODALITES D'ORGANISATION : Formation entièrement réalisée en présentiel.

METHODES PEDAGOGIQUES :

- Mises en situation professionnelles, jeux de rôles sur poste de travail, études de cas.
- Démonstrations techniques et analyses collectives.
- Alternance d'apports théoriques et pratiques :
 - **102 heures en salle** : apports théoriques, études de cas, mises en situation.
 - **141 heures sur poste de travail** : observations et analyses réflexives de situations réelles.

PROFIL DES FORMATEURS :

Formateurs experts dans les métiers de la restauration et expérimentés dans la pédagogie en situation professionnelle.

REFERENTE HANDICAP :

Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Notre référente handicap, **Mme Stéphanie RAKOTOMALALA**, est disponible pour étudier les besoins d'aménagement et les possibilités d'accès à la formation. Contact : 03 72 39 11 82 – stephanie.rakotomalala@qualiformations.fr

MODALITES D'EVALUATION :

- Évaluations formatives en cours de formation sur les compétences professionnelles mobilisées sur les différents postes de travail.
- Vérification des aptitudes et gestes professionnels en situation réelle.
- Enquêtes de satisfaction en fin de formation et suivi à 3 et 6 mois.

MODALITES D'ACCES :

Le délai d'accès dépend de la programmation des sessions et des places disponibles.

Informations complémentaires auprès de notre service client au **03 72 39 11 82**.

ACCES A LA FORMATION :

Selon le dispositif, le parcours d'accès peut comporter une ou plusieurs étapes :

- Information individuelle ou collective.
 - Dépôt du dossier de demande de formation.
 - Identification ou évaluation des acquis.
- Ces étapes permettent d'adapter le parcours (standard, raccourci ou renforcé) aux besoins du candidat.

DOCUMENTS REMIS AU STAGIAIRE :

- Livret stagiaire.
- Supports pédagogiques.
- Attestation individuelle de formation.

CONTENU DE LA FORMATION

7H – Intégration (théorie)

- Accueil et présentation du programme, des objectifs pédagogiques et professionnels
 - Échange sur les attentes des participants.
 - Introduction au secteur de la restauration et aux conditions d'exercice du métier.
- Animation en entreprise avec accompagnement du formateur.*

14H – Hygiène alimentaire (théorie)

- Principes fondamentaux de l'hygiène en restauration.
 - Identification des risques sanitaires liés à la manipulation des denrées alimentaires.
 - Présentation de la démarche HACCP et des bonnes pratiques d'hygiène (BPH).
 - Application des règles de traçabilité, lavage des mains, stockage, gestion des DLC, hygiène des locaux.
- Une attestation est délivrée en cas de validation du module.
Cours théoriques dispensés en entreprise, accompagnés par le formateur.

7H – Sécurité en entreprise (théorie)

- Présentation des protocoles de sécurité et des consignes générales.
 - Sensibilisation à la prévention des risques professionnels.
- Cours théoriques réalisés en entreprise, accompagnés par le formateur.*

14H – Découverte de l'environnement et organisation du restaurant (théorie)

- Visite des différents espaces : cuisine, réserve, chambre froide, salle, bar.
 - Organisation des postes de travail et répartition des rôles.
 - Présentation des procédures internes : fiches de poste, temps de production, gestion des pics d'activité.
 - Notions de gestion des stocks et de réception des marchandises.
- Session en entreprise encadrée par le formateur.*

7H – Relation client et gestion des insatisfactions (théorie 3H et pratique 4H)

- Compréhension des attentes clients et des enjeux de la relation commerciale.
 - Techniques d'accueil, d'écoute et de fidélisation.
 - Gestion des réclamations courantes (plat froid, erreur de commande, délai).
- Travaux de groupe et mises en situation accompagnés par le formateur.*

56H – Connaissance et préparation des produits (théorie 35H et pratique 21H)

- Présentation des produits et des formules proposées.
 - Traitement préliminaire des denrées alimentaires.
 - Connaissance des produits frais, épices, sauces, produits secs, viandes et volailles.
- Réalisation d'ateliers pratiques et démonstrations en conditions réelles.*

70H – Réaliser des préparations professionnelles (pratique)

- Application des fiches techniques de recettes.
 - Maîtrise des modes de cuisson : wok, plancha, friteuse, etc.
 - Réalisation des garnitures, découpes et sauces.
 - Préparation de cocktails et boissons simples.
- Activités encadrées en cuisine et au bar par le formateur.*

7H – Dresser et transmettre les plats commandés (pratique)

- Présentation et dressage conformes aux standards de l'établissement.
 - Transmission des commandes au personnel de salle.
 - Respect des exigences de qualité visuelle et gustative.
- Exercices pratiques en conditions professionnelles.*

14H – Prise en main du matériel de cuisine (théorie 7H et pratique 7H)

- Identification et utilisation des petits et gros équipements.
 - Manipulation des appareils de cuisson et de préparation.
- Séances encadrées en entreprise par le formateur technique.*

21H – Procédures de lavage (théorie 7H et pratique 14H)

- Présentation du plan de nettoyage et de désinfection (PMS).
 - Application des techniques de lavage manuel et en machine (plonge, surfaces, sols).
 - Mise en conformité avec les règles HACCP.
- Exercices pratiques réalisés sur poste.*

21H – Assurer l'accueil, la prise de commandes et l'encaissement (théorie 7H et pratique 14H)

- Mise en œuvre des techniques d'accueil client.
 - Prise, saisie et transmission des commandes.
 - Communication au sein de l'équipe de service.
 - Utilisation de la caisse en conditions réelles (ouverture, encaissement, clôture).
- Formation encadrée en entreprise par le formateur.*

7H – Proposer les suggestions et produits additionnels (théorie 3H et pratique 4H)

- Identifier les objectifs de l'entreprise.
 - Développer le chiffre d'affaires et valoriser les produits.
 - Argumenter pour promouvoir les ventes.
- Activité réalisée en entreprise avec accompagnement du formateur.*