

CQP

Certificat de Qualification Professionnelle

Industries Alimentaires



Novembre 2013

Responsable de magasin en BVP
(boulangerie, viennoiserie,
pâtisserie)

Activités
Industrielles
de Boulangerie
Viennoiserie
Pâtisserie



Des CQP pour les salariés

Ce que peut m'apporter le CQP

- ▶ Voir reconnaître les compétences que je mets en œuvre dans mon entreprise en obtenant un certificat reconnu par la branche au niveau national.
- ▶ Me permettre d'accéder à un autre niveau de poste au sein de l'entreprise.
- ▶ Monter en qualification pour faire face aux évolutions techniques, organisationnelles.
- ▶ ...

Vous avez dit CQP ?

Un **Certificat de Qualification Professionnelle** est une reconnaissance professionnelle nationale définie et mise en œuvre paritairement par la profession.

Certificat : un document officiel reconnu par l'ensemble des entreprises d'une même branche professionnelle.

Qualification : certifie qu'un salarié maîtrise un emploi donné défini (conducteur de ligne, attaché commercial, télévendeur...)

Professionnelle : ce sont les compétences propres à un emploi, concrètement mises en œuvre dans le cadre de l'emploi occupé.

Un **CQP** vise à reconnaître les compétences mises en œuvre par les salariés sur des métiers propres à une profession.

Que va-t-on évaluer ?

Évaluation des activités par un tuteur

Mon tuteur évalue le niveau de maîtrise des activités que recouvre mon emploi (**mon savoir-faire professionnel**), sur la base d'une grille d'évaluation définie en amont. Cette évaluation a lieu en continu, puis, lorsque je suis prêt, une épreuve finale (sur mon poste ou au cours d'une mise en situation) m'est proposée.

Évaluation des connaissances par le ou les formateurs

Les formateurs évaluent mon niveau de connaissance sur les différents domaines liés à l'emploi que j'occupe (**mes connaissances théoriques**), à l'aide de questionnaires établis en amont. Cette évaluation a lieu en continu, puis une épreuve finale écrite m'est proposée (questionnaire...).

Synthèse de l'évaluation par un Jury

Un jury est réuni. Il me questionne sur certains aspects de mon activité pour se faire sa propre idée. Puis il prend en compte l'ensemble des résultats que j'ai obtenus en continu et au cours des épreuves finales pour décider de m'attribuer ou non le CQP.

La mise en œuvre des CQP au sein de l'entreprise

Quels objectifs?

Le CQP est un outil de gestion de l'emploi. Il sert les intérêts de l'entreprise et des salariés.

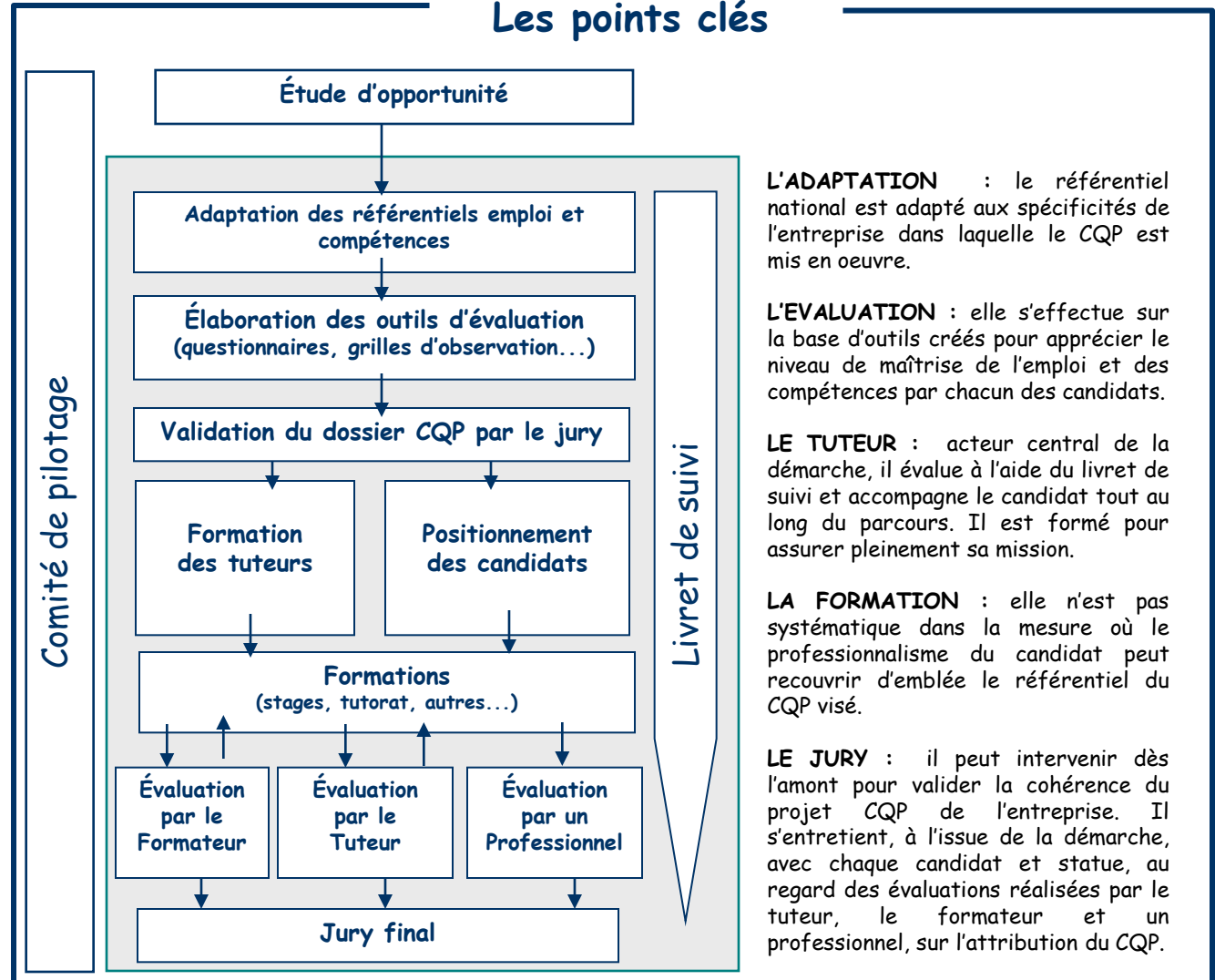
Insertion

- ▶ pour construire des parcours de formation adaptés
- ▶ pour favoriser une intégration réussie des jeunes au travers de contrats en alternance
- ▶ pour disposer d'outils d'évaluation de la compétence
- ▶ ...

Valorisation

- ▶ pour faire évoluer un collaborateur
- ▶ pour reconnaître les compétences d'un collaborateur
- ▶ pour fédérer et motiver les équipes

Les points clés



L'ADAPTATION : le référentiel national est adapté aux spécificités de l'entreprise dans laquelle le CQP est mis en œuvre.

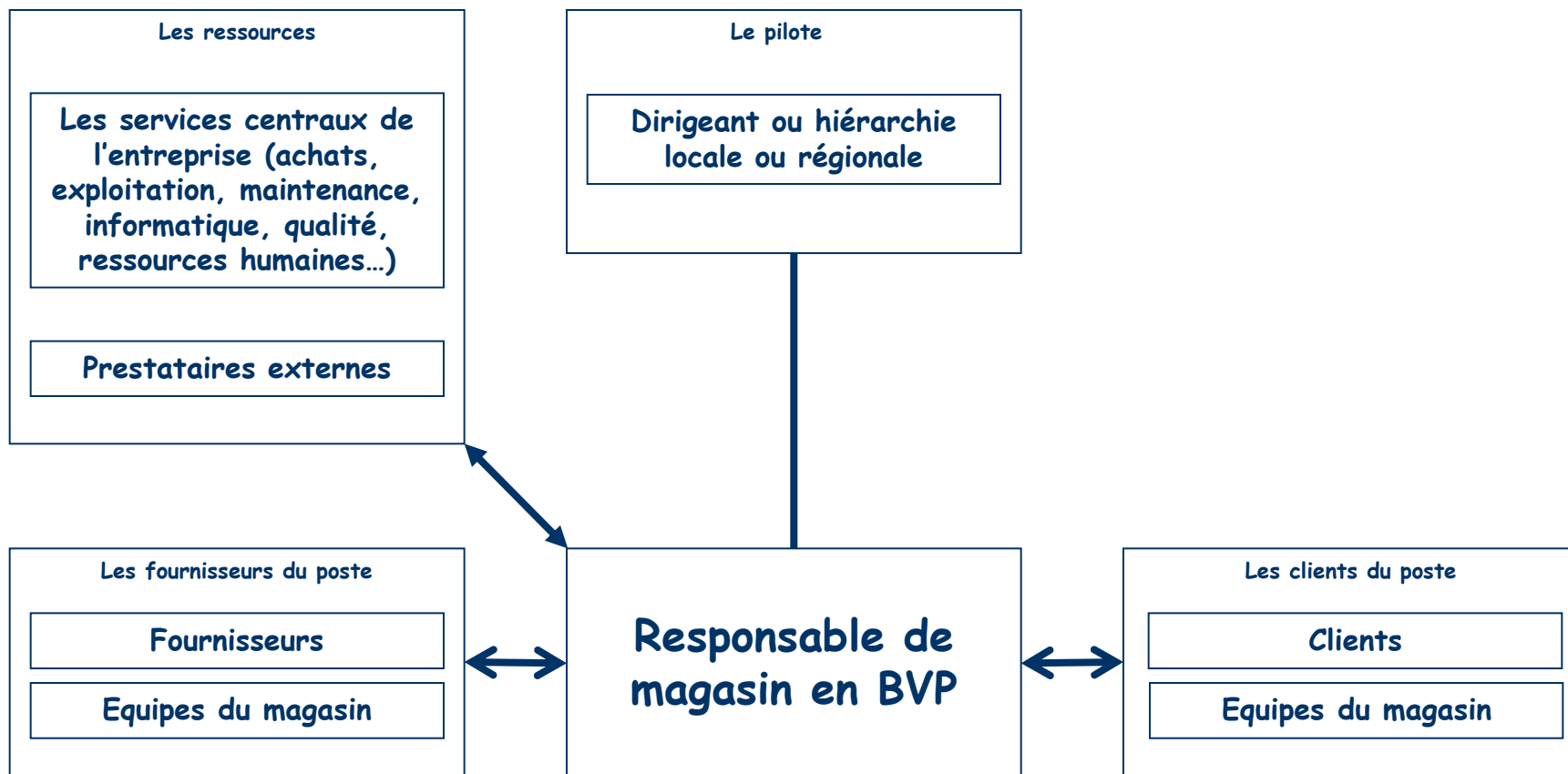
L'EVALUATION : elle s'effectue sur la base d'outils créés pour apprécier le niveau de maîtrise de l'emploi et des compétences par chacun des candidats.

LE TUTEUR : acteur central de la démarche, il évalue à l'aide du livret de suivi et accompagne le candidat tout au long du parcours. Il est formé pour assurer pleinement sa mission.

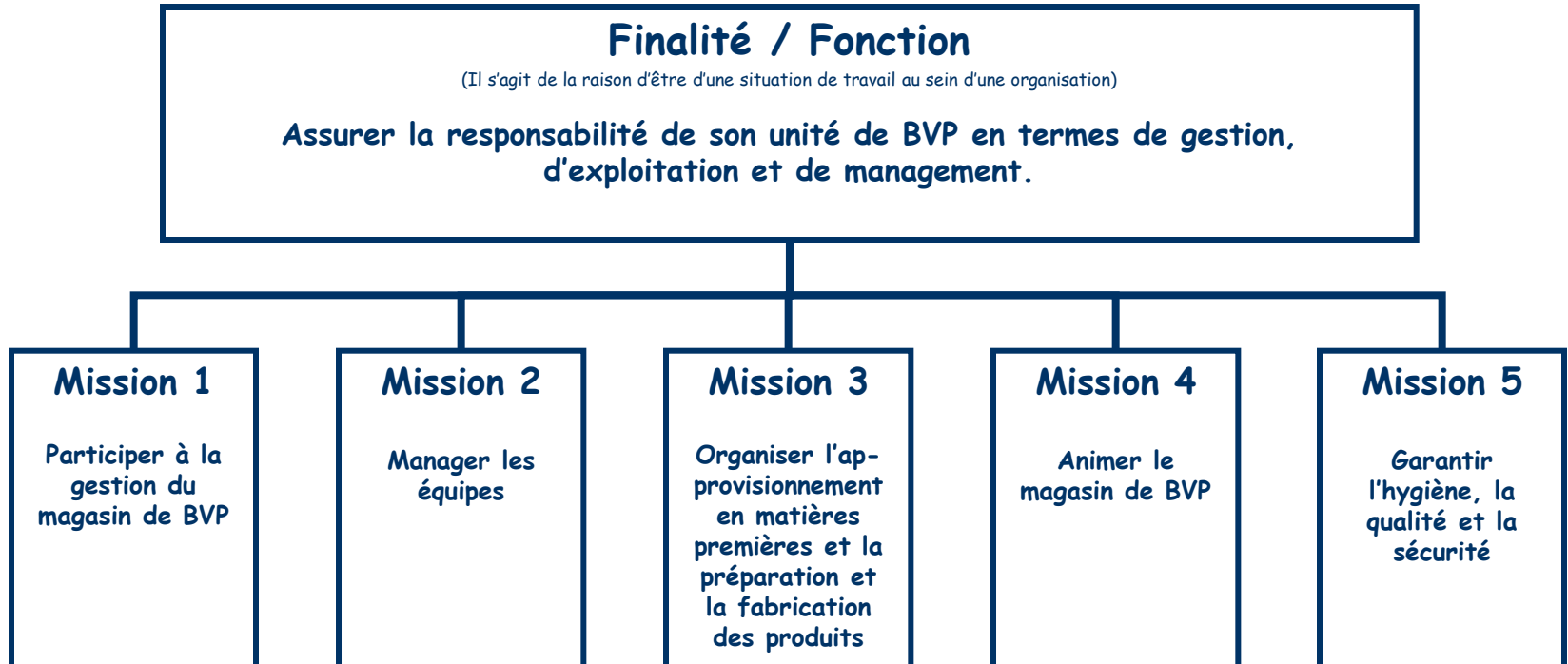
LA FORMATION : elle n'est pas systématique dans la mesure où le professionnalisme du candidat peut recouvrir d'emblée le référentiel du CQP visé.

LE JURY : il peut intervenir dès l'amont pour valider la cohérence du projet CQP de l'entreprise. Il s'entretient, à l'issue de la démarche, avec chaque candidat et statue, au regard des évaluations réalisées par le tuteur, le formateur et un professionnel, sur l'attribution du CQP.

Les différentes relations fonctionnelles



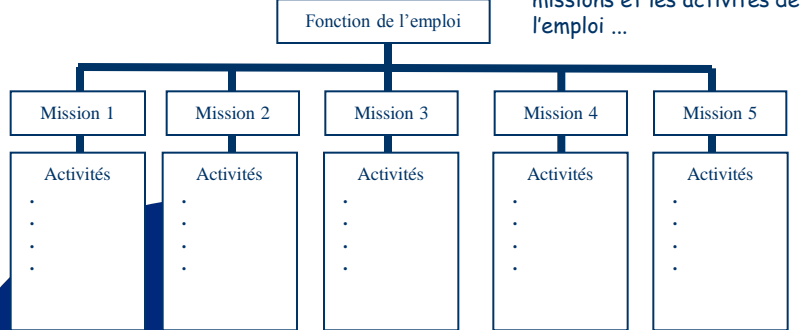
La définition de l'emploi



Situation hiérarchique	Sous la responsabilité directe du dirigeant ou de la hiérarchie locale ou régionale. Il est le responsable hiérarchique vis-à-vis des membres de son équipe.
-------------------------------	--

La structure du référentiel

REFERENTIEL EMPLOI



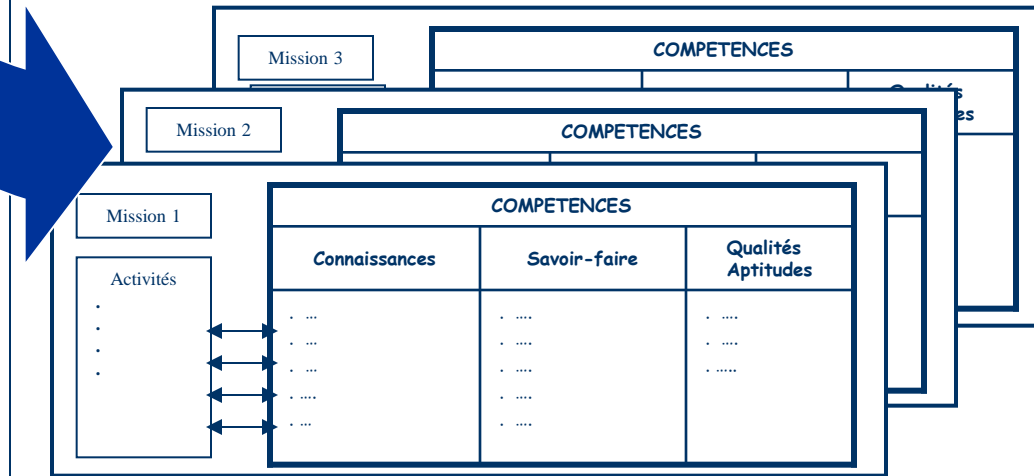
LES COMPETENCES PAR DOMAINES

③ ... qui sont ensuite classées par domaines.

	Compta. Gestion	Management Comm.	Produits Techno- logies	Vente Merchan- dising	Qualité Hygiène Sécurité
Connaissances					
Savoir-faire					
Qualités Aptitudes					

REFERENTIEL COMPETENCES

② ... sont détaillées en compétences...



Codage

CG : Comptabilité/Gestion
 MC : Management/
 Communication
 PT : Produits/Technologies
 VM : Vente/Merchandising
 QHS : Qualité/Hygiène/
 Sécurité

C : Connaissances
 SF : Savoir-faire
 A : Aptitudes

Le référentiel emploi

Assurer la responsabilité de son unité en termes de gestion, d'exploitation et de management.

M1 - Participer à la gestion du magasin de BVP

- ♦ M1A1* - Participer à l'élaboration du budget.
- ♦ M1A2 - S'organiser pour atteindre les objectifs à réaliser :
 - Qualitatif (ex : conformité des produits aux standards de l'entreprise)
 - Quantitatif (ex : développement du chiffre d'affaires, limitation des invendus en gérant les fabrications, maîtrise des frais de personnel).
- ♦ M1A3 - Suivre et optimiser les principaux critères et ratios d'exploitation prédéfinis (ex : évolution du panier moyen, nb de clients, chiffre d'affaires par famille de produit, chiffre d'affaires horaire, consommation de produits : matières premières, emballages, énergies, frais de personnel, pertes et invendus, marges).
- ♦ M1A4 - Rendre compte de ses actions et de ses résultats à sa direction hiérarchique et faire toutes propositions d'amélioration visant à une meilleure rentabilité du point de vente.

M2 - Manager les équipes

- ♦ M2A1 - Animer son équipe et dynamiser la communication entre ses collaborateurs et leur motivation.
- ♦ M2A2 - Assurer une responsabilité hiérarchique vis-à-vis de ses collaborateurs :
 - Contrôler, évaluer et recadrer si nécessaire ses collaborateurs
 - Veiller au maintien d'un bon climat social.
- ♦ M2A3 - Assurer la gestion administrative des équipes :
 - Définir et adapter les plannings de travail
 - Organiser les remplacements et les congés et gérer les absences, les congés.
- ♦ M2A4 - Respecter et faire respecter les exigences internes et réglementaires.
- ♦ M2A5 - Recruter ou participer au recrutement des membres de son équipe.
- ♦ M2A6 - Participer activement au développement des compétences de ses collaborateurs.

M3 - Organiser l'approvisionnement en matières premières, la préparation et la fabrication des produits

- ♦ M3A1 - Organiser les approvisionnements ainsi que les stocks de produits semi-finis ou s'assurer de leur bonne gestion.
- ♦ M3A2 - Appliquer les procédures de préparation et de cuisson des produits et s'assurer de leur application par les membres de son équipe.
- ♦ M3A3 - Etablir et adapter les plannings de fabrication journaliers (ex : augmentation des produits de viennoiserie : mercredi, vacances scolaires).
- ♦ M3A4 - Contrôler la préparation et la cuisson des produits en quantité et qualité.
- ♦ M3A5 - Prendre les initiatives nécessaires pour faire face aux situations exceptionnelles.
- ♦ M3A6 - Veiller au maintien en état des divers équipements et matériels utilisés.

M4 - Animer le magasin de BVP

- ♦ M4A1 - Participer à la définition des techniques de vente et des promotions.
- ♦ M4A2 - Mettre en œuvre les techniques de vente définies et s'assurer de leur application par les membres de son équipe.
- ♦ M4A3 - Effectuer tous les contrôles nécessaires (ex : tenue de caisse, affichage des prix, produits invendus).
- ♦ M4A4 - Assurer l'animation permanente du magasin (ex : mettre en œuvre et animer les promotions).
- ♦ M4A5 - Analyser régulièrement les indicateurs de vente et l'ambiance générale du magasin (vision externe, « regard client ») et prendre éventuellement des mesures d'amélioration.

M5 - Garantir l'hygiène, la qualité et la sécurité

- ♦ M5A1 - Appliquer et faire respecter les procédures d'hygiène, de qualité et de contrôle de la qualité correspondant aux standards de l'entreprise (ex : méthode H.A.C.C.P.).
- ♦ M5A2 - Etre particulièrement vigilant vis-à-vis du respect de la réglementation relevant de sa responsabilité (ex : DLC, DLUO, température de conservation des produits, étiquetage, affichage des prix, sécurité du personnel et des clients).
- ♦ M5A3 - Maintenir le point de vente en parfait état de propreté et d'hygiène par la mise en œuvre et le respect de plannings de nettoyage.
- ♦ M5A4 - Faire respecter les procédures de sécurité.

Le référentiel de compétences

Codage
 CG : Comptabilité/Gestion
 QHS : Qualité/Hygiène/Sécurité
 MC : Management/ Communication
 PT : Produits/
 Technologies
 VM : Vente/
 Merchandising
 C : Connaissances
 SF : Savoir-faire
 A : Aptitudes

M1 - Participer à la gestion du magasin de BVP	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> ● M1A1 - Participer à l'élaboration du budget. ● M1A2 - S'organiser pour atteindre les objectifs à réaliser : <ul style="list-style-type: none"> - Qualitatif (ex : conformité des produits aux standards de l'entreprise) - Quantitatif (ex : développement du chiffre d'affaires, limitation des invendus en gérant les fabrications, maîtrise des frais de personnel). ● M1A3 - Suivre et optimiser les principaux critères et ratios d'exploitation prédéfinis (ex : évolution du panier moyen, nb de clients, chiffre d'affaires par famille de produit, chiffre d'affaires horaire, consommation de produits : matières premières, emballages, énergies, frais de personnel, pertes et invendus, marges). ● M1A4 - Rendre compte de ses actions et de ses résultats à sa direction hiérarchique et faire toutes propositions d'amélioration visant à une meilleure rentabilité du point de vente. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ CGC1 - Expliquer les éléments clés de comptabilité nécessaires à son activité, comme par exemple : <ul style="list-style-type: none"> - facturation, taux de T.V.A. - charges / produits - coûts / prix de revient. ■ CGC2 - Expliquer les éléments clés de gestion nécessaires à son activité, comme par exemple : <ul style="list-style-type: none"> - marges - budget - charges variables et fixes - rentabilité - compte de résultat - méthode de valorisation des stocks de son magasin. ■ CGC3 - Décrire comment exploiter son tableau de bord (analyse et actions correctives). ■ CGC4 - Expliciter les méthodes de calcul des coûts nécessaires à la gestion d'un magasin et les principes de la gestion quantitative (physique) et qualitative (DLUO, DLC...) des stocks. ■ CGC5 - Décrire une méthode d'analyse et de résolution de problème. ■ MCC1 - Expliciter les principes de la communication (écoute, reformulation, réunion d'information). ■ MCC2 - Identifier les supports et outils d'information et de communication ainsi que leurs modalités de diffusion dans l'entreprise. ■ MCC3 - Identifier les facteurs de motivation de son équipe. ■ VMC10 - Identifier les notions d'économie d'entreprise, de coût et de marges, de charges et de produits, identifier les différents taux de TVA utilisés en BVP, identifier un coût d'achat, un coût de revient, calculer un prix de vente HT et TTC, une remise. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ CGSF1 - Assurer le suivi d'éléments de gestion définis, comme notamment : <ul style="list-style-type: none"> - le suivi du chiffre d'affaires global et l'analyse par famille de produits et séquence horaire - le contrôle des encaissements et les remises bancaires - le niveau de consommation des matières premières, des produits finis, des produits de négoce et consommables - la quantification des pertes (invendus, démarques inconnues). ■ CGSF2 - Analyser les écarts entre les prévisions de fabrication et les ventes réalisées. ■ CGSF3 - Renseigner le tableau de bord de gestion. ■ CGSF4 - Analyser un compte de résultat (global et par famille de produits) ou les indicateurs de gestion du magasin. ■ CGSF5 - Définir un élément de budget, un objectif prévisionnel. ■ CGSF6 - Comparer le compte de résultat (ou les indicateurs de gestion de l'entreprise) aux objectifs prévisionnels et à l'historique et expliquer les écarts. ■ CGSF7 - Prendre et/ou suggérer des actions correctives. ■ MCSF1 - Gérer son temps ■ MCSF2 - Transmettre des messages clairs, complets et précis. 	<p>Sens du service client</p> <p>Capacité à argumenter</p> <p>Ecoute</p> <p>Sens de la pédagogie</p> <p>Fiabilité</p> <p>Anticipation</p> <p>Organisation</p> <p>Sens de l'initiative.</p>

Le référentiel de compétences

Codage
 CG : Comptabilité/Gestion
 QHS : Qualité/Hygiène/Sécurité
 MC : Management/ Communication
 PT : Produits/
 Technologies
 VM : Vente/
 Merchandising
 C : Connaissances
 SF : Savoir-faire
 A : Aptitudes

M2- Manager les équipes	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> ◦M2A1 - Animer son équipe et dynamiser la communication entre ses collaborateurs et leur motivation. ◦M2A2 - Assurer une responsabilité hiérarchique vis-à-vis de ses collaborateurs : <ul style="list-style-type: none"> - Contrôler, évaluer et recadrer si nécessaire ses collaborateurs - Veiller au maintien d'un bon climat social. ◦M2A3 - Assurer la gestion administrative des équipes : <ul style="list-style-type: none"> - Définir et adapter les plannings de travail - Organiser les remplacements et les congés et gérer les absences, les congés. ◦M2A4 - Respecter et faire respecter les exigences internes et réglementaires. ◦M2A5 - Recruter ou participer au recrutement des membres de son équipe. ◦M2A6 - Participer activement au développement des compétences de ses collaborateurs. 	<ul style="list-style-type: none"> ■MCC1 - Expliciter les principes de la communication (écoute, reformulation, réunion d'information). ■MCC2 - Identifier les supports et outils d'information et de communication ainsi que leurs modalités de diffusion dans l'entreprise. ■MCC3 - Identifier les facteurs de motivation de son équipe. ■MCC4 - Citer les techniques de direction d'équipe et les moyens d'exercer une autorité reconnue. ■MCC5 - Identifier les moyens et comportements à adopter face à des situations conflictuelles. ■MCC6 - Décrire les critères et modalités d'évaluation et de recrutement des membres de son équipe. ■MCC7 - Identifier les actions à mener et les informations à transmettre pour l'accueil et l'intégration d'un nouvel embauché. ■MCC8 - Expliquer les éléments de législation du travail nécessaires à son activité : temps de travail (durée, repos...), contrats de travail, congés, maladies et accidents professionnels, règlement intérieur. ■VMC10 - Identifier les notions d'économie d'entreprise, de coût et de marges, de charges et de produits, identifier les différents taux de TVA utilisés en BVP, identifier un coût d'achat, un coût de revient, calculer un prix de vente HT et TTC, une remise. ■QHSC5 - Expliquer les règles de sécurité et de santé au travail (risques professionnels, TMS, RPS, maladies professionnelles...) et leurs conséquences pour le salarié et l'entreprise ■QHSC6 - Repérer les responsabilités des différents acteurs dans l'entreprise (CHSCT, secouristes, médecine du travail, direction...) ■QHSC7 - Expliquer les règles de sécurité aux postes de travail et citer la fonction, l'utilisation et la localisation des moyens de protection individuels ■QHSC8 - Identifier les risques et les dangers liés à l'activité et citer les moyens de prévention à mettre en œuvre 	<ul style="list-style-type: none"> ■MCSF1 - Gérer son temps ■MCSF2 - Transmettre des messages clairs, complets et précis. ■MCSF3 - Diriger et motiver son équipe en : <ul style="list-style-type: none"> - établissant une communication permanente - veillant au respect des modes opératoires et procédures - veillant à ce que les collaborateurs fournissent les informations nécessaires (documents administratifs du magasin) - fixant des objectifs et en expliquant les résultats - assurant sa position hiérarchique (affirmation de l'autorité, appréciations, ajustements, sanctions) - gérant les situations relationnelles et les éventuels conflits - évaluant et en faisant évoluer les compétences de ses collaborateurs. ■MCSF4 - Mener un entretien de recrutement. ■MCSF5 - Evaluer les compétences d'un collaborateur et construire un plan de développement de ses compétences. ■MCSF6 - Accueillir et favoriser l'intégration d'un nouvel embauché à son poste de travail ■MCSF7 - Former un collaborateur à différents postes de travail et expliquer l'utilisation des modes opératoires et procédures de l'entreprise. ■MCSF8 - Etablir un planning de travail et l'adapter au plan de charge dans le respect de la législation. ■MCSF9 - Assurer le suivi des horaires travaillés. ■QHSSF5 - Intégrer dans son activité et faire intégrer les consignes de sécurité et de santé au travail (notamment les consignes pour port de charges lourdes et d'utilisation des protections individuelles adaptées). ■QHSSF6 - Adopter en permanence et faire adopter un comportement favorisant sa sécurité et celle des autres. 	<p>Sens du service client</p> <p>Capacité à argumenter</p> <p>Ecoute</p> <p>Sens de la pédagogie</p> <p>Fiabilité</p> <p>Anticipation</p> <p>Organisation</p> <p>Sens de l'initiative.</p>

Le référentiel de compétences

Codage
 CG : Comptabilité/Gestion
 QHS : Qualité/Hygiène/Sécurité
 MC : Management/ Communication
 PT : Produits/
 Technologies
 VM : Vente/
 Merchandising
 C : Connaissances
 SF : Savoir-faire
 A : Aptitudes

M3- Organiser l'approvisionnement en matières premières, la préparation et la fabrication des produits

- M3A1 - Organiser les approvisionnements ainsi que les stocks de produits semi-finis ou s'assurer de leur bonne gestion.
- M3A2 - Appliquer les procédures de préparation et de cuisson des produits et s'assurer de leur application par les membres de son équipe.
- M3A3 - Etablir et adapter les plannings de fabrication journaliers (ex : augmentation des produits de viennoiserie : mercredi, vacances scolaires).
- M3A4 - Contrôler la préparation et la cuisson des produits en quantité et qualité.
- M3A5 - Prendre les initiatives nécessaires pour faire face aux situations exceptionnelles.
- M3A6 - Veiller au maintien en état des divers équipements et matériels utilisés.

COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<ul style="list-style-type: none"> ■ CGC4 - Expliciter les méthodes de calcul des coûts nécessaires à la gestion d'un magasin et les principes de la gestion quantitative (physique) et qualitative (DLUO, DLC...) des stocks. ■ PTC1 - Décrire les conditions de stockage des matières premières et la composition et les conditions de stockage des produits finis. ■ PTC2 - Citer les modes opératoires et les principes de préparation/fabrication des produits du magasin : - déroulement du process et techniques mises en œuvre - rôle des principaux paramètres (temps, température, vapeur d'eau...) et influence sur les produits finis. ■ PTC3 - Citer les principaux critères qualitatifs d'évaluation des produits finis ainsi que les actions correctives à mettre en œuvre le cas échéant. ■ PTC4 - Expliquer les principes d'élaboration d'un planning de fabrication. ■ PTC5 - Expliquer les utilisations particulières et les temps de réactivité des différents produits disponibles (surgelé, précuit...). ■ PTC6 - Décrire le fonctionnement des équipements du magasin et leurs éventuels réglages : chambres froides, chambre de pousse, outils divers, fours, vitrines réfrigérées, caisse enregistreuse. ■ PTC7 - Décrire les principaux dysfonctionnements possibles et les moyens d'y remédier. ■ PTC8 - Décrire quelques principes simples d'entretien des équipements du magasin. ■ PTC9 - Citer les procédures d'organisation à appliquer en cas d'incident ou de panne d'un matériel. ■ VMC10 - Identifier les notions d'économie d'entreprise, de coût et de marges, de charges et de produits, identifier les différents taux de TVA utilisés en BVP, identifier un coût d'achat, un coût de revient, calculer un prix de vente HT et TTC, une remise. ■ QHSC1 - Identifier les démarches qualité en cours dans l'entreprise et leur impact sur son activité, expliquer les conséquences directes et indirectes du non respect des critères de qualité, citer les contrôles effectués aux postes par l'employé lui-même ou par le service concerné dans le cadre du système qualité de l'entreprise ■ QHSC2 - Expliquer l'intérêt de la traçabilité et positionner son rôle dans la traçabilité ■ QHSC3 - Citer les facteurs de contamination et expliquer leur incidence sur la sécurité alimentaire et décrire les procédures d'hygiène en cours dans le magasin et leur impact sur son activité ■ QHSC4 - Expliquer le principe du nettoyage et de la désinfection des locaux, des outils et des équipements et citer les produits et matériels de nettoyage utilisés pour l'entretien ■ QHSC5 - Expliquer les règles de sécurité et de santé au travail (risques professionnels, TMS, RPS, maladies professionnelles...) et leurs conséquences pour le salarié et l'entreprise ■ QHSC6 - Repérer les responsabilités des différents acteurs dans l'entreprise (CHSCT, secouristes, médecine du travail, direction...) ■ QHSC7 - Expliquer les règles de sécurité aux postes de travail et citer la fonction, l'utilisation et la localisation des moyens de protection individuels ■ QHSC8 - Identifier les risques et les dangers liés à l'activité et citer les moyens de prévention à mettre en œuvre 	<ul style="list-style-type: none"> ■ CGSF8 - Mettre en œuvre et faire mettre en œuvre les procédures de stockage, de déstockage et d'inventaire de matières premières et de produits (rotation du stock en fonction des délais de conservation...). ■ CGSF9 - Réaliser et suivre les commandes. ■ MCSF2 - Transmettre des messages clairs, complets et précis. ■ MCSF7 - Former un collaborateur à différents postes de travail et expliquer l'utilisation des modes opératoires et procédures de l'entreprise. ■ PTSF1 - S'assurer de la disponibilité et de la conformité des matières premières nécessaires aux différentes préparations. ■ PTSF2 - Maîtriser les techniques de fabrication et les différentes étapes de préparation / fabrication des produits dans le respect des modes opératoires. ■ PTSF3 - Veiller à l'application et au respect des modes opératoires par les membres de son équipe tant au niveau qualitatif que quantitatif et faire procéder aux ajustements nécessaires. ■ PTSF4 - Etablir et adapter un planning. ■ PTSF5 - Faire procéder aux ajustements nécessaires en fonction des produits à sa disposition. ■ PTSF6 - Maîtriser l'utilisation des équipements et outils et respecter et faire respecter les modes opératoires. ■ PTSF7 - Détecter les dysfonctionnements, incidents et pannes et procéder ou faire procéder aux réglages et ajustements nécessaires. ■ QHSSF1 - Assurer la garantie sanitaire et la conformité des matières premières utilisées et des produits vendus. ■ QHSSF2 - Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène aux postes de travail et prévenir tout risque de contamination du produit. ■ QHSSF3 - Appliquer et faire appliquer les règles liées aux démarches qualité de l'entreprise aux postes de travail. ■ QHSSF4 - Respecter et faire respecter les instructions de nettoyage, de désinfection et de rangement des locaux, des outils et des équipements. ■ QHSSF5 - Intégrer dans son activité et faire intégrer les consignes de sécurité et de santé au travail (notamment les consignes pour port de charges lourdes et d'utilisation des protections individuelles adaptées). 	<p>Sens du service client</p> <p>Capacité à argumenter</p> <p>Ecoute</p> <p>Sens de la pédagogie</p> <p>Fiabilité</p> <p>Anticipation</p> <p>Organisation</p> <p>Sens de l'initiative.</p>

Le référentiel de compétences

Codage
 CG : Comptabilité/Gestion
 QHS : Qualité/Hygiène/Sécurité
 MC : Management/ Communication
 PT : Produits/
 Technologies
 VM : Vente/
 Merchandising
 C : Connaissances
 SF : Savoir-faire
 A : Aptitudes

M4- Animer le magasin de BVP	COMPETENCES		
	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<p>●M4A1 - Participer à la définition des techniques de vente et des promotions.</p> <p>●M4A2 - Mettre en œuvre les techniques de vente définies et s'assurer de leur application par les membres de son équipe.</p> <p>●M4A3 - Effectuer tous les contrôles nécessaires (ex : tenue de caisse, affichage des prix, produits invendus).</p> <p>●M4A4 - Assurer l'animation permanente du magasin (ex : mettre en œuvre et animer les promotions).</p> <p>●M4A5 - Analyser régulièrement les indicateurs de vente et l'ambiance générale du magasin (vision externe, « regard client ») et prendre éventuellement des mesures d'amélioration.</p>	<p>■CGC2 - Expliquer les éléments clés de gestion nécessaires à son activité, comme par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> - marges - budget - charges variables et fixes - rentabilité - compte de résultat - méthode de valorisation des stocks de son magasin. <p>■CGC4 - Expliciter les méthodes de calcul des coûts nécessaires à la gestion d'un magasin et les principes de la gestion quantitative (physique) et qualitative (DLUO, DLC...) des stocks.</p> <p>■VMC1 - Décrire les techniques d'accueil.</p> <p>■VMC2 - Décrire la clientèle et les principales caractéristiques des comportements des clients.</p> <p>■VMC3 - Identifier les éléments nécessaires à la construction des argumentaires de vente par type de produits.</p> <p>■VMC4 - Décrire les techniques de vente et plus précisément les étapes d'un acte de vente : détection des besoins, vente additionnelle / argumentation, objections, service du produit / emballage, encaissement, prise de congé.</p> <p>■VMC5 - Décrire les différents moyens de paiement.</p> <p>■VMC6 - Lister les points clés d'une prise de commande en face à face et au téléphone.</p> <p>■VMC7 - Expliquer les indicateurs commerciaux nécessaires à son activité (ex : panier moyen, fréquentation).</p> <p>■VMC8 - Décrire les techniques de merchandising appliqué (aménagement des rayons et implantation des produits) en fonction des critères suivants : jeux de formes, volumes et couleurs, règles de réassortiment, conservation des produits, étiquetage (prix, promotions...).</p> <p>■VMC9 - Citer les techniques d'animation et de promotion.</p> <p>■VMC10 - Identifier les notions d'économie d'entreprise, de coût et de marges, de charges et de produits, identifier les différents taux de TVA utilisés en BVP, identifier un coût d'achat, un coût de revient, calculer un prix de vente HT et TTC, une remise.</p> <p>■QHSC1 - Identifier les démarches qualité en cours dans l'entreprise et leur impact sur son activité, expliquer les conséquences directes et indirectes du non respect des critères de qualité, citer les contrôles effectués aux postes par l'employé lui-même ou par le service concerné dans le cadre du système qualité de l'entreprise</p> <p>■QHSC2 - Expliquer l'intérêt de la traçabilité et positionner son rôle dans la traçabilité</p>	<p>■CGSF1 - Assurer le suivi d'éléments de gestion définis, comme notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le suivi du chiffre d'affaires global et l'analyse par famille de produits et séquence horaire - le contrôle des encaissements et les remises bancaires - le niveau de consommation des matières premières, des produits finis, des produits de négoce et consommables - la quantification des pertes (invendus, démarques inconnues). <p>■CGSF7 - Prendre et/ou suggérer des actions correctives.</p> <p>■CGSF8 - Mettre en œuvre et faire mettre en œuvre les procédures de stockage, de déstockage et d'inventaire de matières premières et de produits (rotation du stock en fonction des délais de conservation...).</p> <p>■MCSF2 - Transmettre des messages clairs, complets et précis.</p> <p>■VMSF1 - Mettre en œuvre et contrôler l'application par ses collaborateurs des moyens visant à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - accueillir la clientèle en donnant une image positive du point de vente - adapter les attitudes de vente par rapport aux différents « profils consommateur » sur le lieu de vente. <p>■VMSF2 - Elaborer un argumentaire de vente par type de produits.</p> <p>■VMSF3 - Mettre en œuvre et contrôler l'application par ses collaborateurs des moyens visant à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - satisfaire la demande de la clientèle dans des limites fixées par l'entreprise - conseiller, proposer et vendre des produits additionnels ou des produits de substitution - assurer les encaissements avec rigueur - participer à la fidélisation de la clientèle - procéder efficacement à une prise de commande en face à face ou au téléphone. <p>■VMSF4 - Mettre en œuvre et contrôler l'approvisionnement des vitrines et comptoirs en respectant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les zones d'implantation selon les familles de produits et les horaires de la journée - les règles de mise en place et de réassortiment des produits - les conditions de conservation des produits - la mise en place des étiquettes (prix, promotions...). <p>■VMSF5 - Mettre en œuvre et dynamiser les opérations commerciales du point de vente en respectant les règles de mise en place décidées par l'entreprise.</p> <p>■QHSSF3 - Appliquer et faire appliquer les règles liées aux démarches qualité de l'entreprise aux postes de travail.</p>	<p>Sens du service client</p> <p>Capacité à argumenter</p> <p>Ecoute</p> <p>Sens de la pédagogie</p> <p>Fiabilité</p> <p>Anticipation</p> <p>Organisation</p> <p>Sens de l'initiative.</p>

Le référentiel de compétences

Codage
 CG : Comptabilité/Gestion
 QHS : Qualité/Hygiène/Sécurité
 MC : Management/ Communication
 PT : Produits/
 Technologies
 VM : Vente/
 Merchandising
 C : Connaissances
 SF : Savoir-faire
 A : Aptitudes

M5- Garantir l'hygiène, la qualité et la sécurité

●M5A1 - Appliquer et faire respecter les procédures d'hygiène, de qualité et de contrôle de la qualité correspondant aux standards de l'entreprise (ex : méthode H.A.C.C.P.).

●M5A2 - Etre particulièrement vigilant vis-à-vis du respect de la réglementation relevant de sa responsabilité (ex : DLC, DLUO, température de conservation des produits, étiquetage, affichage des prix, sécurité du personnel et des clients).

●M5A3 - Maintenir le point de vente en parfait état de propreté et d'hygiène par la mise en œuvre et le respect de plannings de nettoyage.

●M5A4 - Faire respecter les procédures de sécurité.

COMPETENCES

CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	QUALITES APTITUDES
<p>■CGC4 - Expliciter les méthodes de calcul des coûts nécessaires à la gestion d'un magasin et les principes de la gestion quantitative (physique) et qualitative (DLUO, DLC...) des stocks.</p> <p>■MCC1 - Expliciter les principes de la communication (écoute, reformulation, réunion d'information).</p> <p>■MCC2 - Identifier les supports et outils d'information et de communication ainsi que leurs modalités de diffusion dans l'entreprise.</p> <p>■MCC4 - Citer les techniques de direction d'équipe et les moyens d'exercer une autorité reconnue.</p> <p>■MCC8 - Expliquer les éléments de législation du travail nécessaires à son activité : temps de travail (durée, repos...), contrats de travail, congés, maladies et accidents professionnels, règlement intérieur.</p> <p>■PTC1 - Décrire les conditions de stockage des matières premières et la composition et les conditions de stockage des produits finis.</p> <p>■PTC3 - Citer les principaux critères qualitatifs d'évaluation des produits finis ainsi que les actions correctives à mettre en œuvre le cas échéant.</p> <p>■PTC5 - Expliquer les utilisations particulières et les temps de réactivité des différents produits disponibles (surgelé, précuit...).</p> <p>■PTC7 - Décrire les principaux dysfonctionnements possibles et les moyens d'y remédier.</p> <p>■PTC8 - Décrire quelques principes simples d'entretien des équipements du magasin.</p> <p>■QHSC1 - Identifier les démarches qualité en cours dans l'entreprise et leur impact sur son activité, expliquer les conséquences directes et indirectes du non respect des critères de qualité, citer les contrôles effectués aux postes par l'employé lui-même ou par le service concerné dans le cadre du système qualité de l'entreprise</p> <p>■QHSC2 - Expliquer l'intérêt de la traçabilité et positionner son rôle dans la traçabilité</p> <p>■QHSC3 - Citer les facteurs de contamination et expliquer leur incidence sur la sécurité alimentaire et décrire les procédures d'hygiène en cours dans le magasin et leur impact sur son activité</p> <p>■QHSC4 - Expliquer le principe du nettoyage et de la désinfection des locaux, des outils et des équipements et citer les produits et matériels de nettoyage utilisés pour l'entretien</p> <p>■QHSC5 - Expliquer les règles de sécurité et de santé au travail (risques professionnels, TMS, RPS, maladies professionnelles...) et leurs conséquences pour le salarié et l'entreprise</p> <p>■QHSC6 - Repérer les responsabilités des différents acteurs dans l'entreprise (CHSCT, secouristes, médecine du travail, direction...)</p> <p>■QHSC7 - Expliquer les règles de sécurité aux postes de travail et citer la fonction, l'utilisation et la localisation des moyens de protection individuels</p> <p>■QHSC8 - Identifier les risques et les dangers liés à l'activité et citer les moyens de prévention à mettre en œuvre</p>	<p>■CGSF8 - Mettre en œuvre et faire mettre en œuvre les procédures de stockage, de déstockage, de d'inventaire de matières premières et de produits (rotation du stock en fonction des délais de conservation...).</p> <p>■MCSF2 - Transmettre des messages clairs, complets et précis.</p> <p>■MCSF3 - Diriger et motiver son équipe en : - établissant une communication permanente - veillant au respect des modes opératoires et procédures - veillant à ce que les collaborateurs fournissent les informations nécessaires (documents administratifs du magasin) - fixant des objectifs et en expliquant les résultats - assurant sa position hiérarchique (affirmation de l'autorité, appréciations, ajustements, sanctions) - gérant les situations relationnelles et les éventuels conflits - évaluant et en faisant évoluer les compétences de ses collaborateurs.</p> <p>■MCSF7 - Former un collaborateur à différents postes de travail et expliquer l'utilisation des modes opératoires et procédures de l'entreprise.</p> <p>■PTSF3 - Veiller à l'application et au respect des modes opératoires par les membres de son équipe tant au niveau qualitatif que quantitatif et faire procéder aux ajustements nécessaires.</p> <p>■PTSF6 - Maîtriser l'utilisation des équipements et outils et respecter et faire respecter les modes opératoires.</p> <p>■QHSSF1 - Assurer la garantie sanitaire et la conformité des matières premières utilisées et des produits vendus.</p> <p>■QHSSF2 - Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène aux postes de travail et prévenir tout risque de contamination du produit.</p> <p>■QHSSF3 - Appliquer et faire appliquer les règles liées aux démarches qualité de l'entreprise aux postes de travail.</p> <p>■QHSSF4 - Respecter et faire respecter les instructions de nettoyage, de désinfection et de rangement des locaux, des outils et des équipements.</p> <p>■QHSSF5 - Intégrer dans son activité et faire intégrer les consignes de sécurité et de santé au travail (notamment les consignes pour port de charges lourdes et d'utilisation des protections individuelles adaptées).</p> <p>■QHSSF6 - Adopter en permanence et faire adopter un comportement favorisant sa sécurité et celle des autres.</p>	<p>Sens du service client</p> <p>Capacité à argumenter</p> <p>Ecoute</p> <p>Sens de la pédagogie</p> <p>Fiabilité</p> <p>Anticipation</p> <p>Organisation</p> <p>Sens de l'initiative.</p>

Les compétences par domaines

	Codage	
CG	: Comptabilité/Gestion	QHS : Qualité/Hygiène/ Sécurité
MC	: Management/ Communication	
PT	: Produits/ Technologies	C : Connaissances
VM	: Vente/ Merchandising	SF : Savoir-faire
		A : Aptitudes

COMPTABILITE / GESTION

Connaissances

- CGC1 - Expliquer les éléments clés de comptabilité nécessaires à son activité, comme par exemple :
 - facturation, taux de T.V.A.
 - charges / produits
 - coûts / prix de revient.
- CGC2 - Expliquer les éléments clés de gestion nécessaires à son activité, comme par exemple :
 - marges
 - budget
 - charges variables et fixes
 - rentabilité - compte de résultat
 - méthode de valorisation des stocks de son magasin.
- CGC3 - Décrire comment exploiter son tableau de bord (analyse et actions correctives).
- CGC4 - Expliciter les méthodes de calcul des coûts nécessaires à la gestion d'un magasin et les principes de la gestion quantitative (physique) et qualitative (DLUO, DLC...) des stocks.
- CGC5 - Décrire une méthode d'analyse et de résolution de problème.

Savoir-faire

- CGSF1 - Assurer le suivi d'éléments de gestion définis, comme notamment :
 - le suivi du chiffre d'affaires global et l'analyse par famille de produits et séquence horaire
 - le contrôle des encaissements et les remises bancaires
 - le niveau de consommation des matières premières, des produits finis, des produits de négoce et consommables
 - la quantification des pertes (invendus, démarques inconnues).
- CGSF2 - Analyser les écarts entre les prévisions de fabrication et les ventes réalisées.
- CGSF3 - Renseigner le tableau de bord de gestion.
- CGSF4 - Analyser un compte de résultat (global et par famille de produits) ou les indicateurs de gestion du magasin.
- CGSF5 - Définir un élément de budget, un objectif prévisionnel.
- CGSF6 - Comparer le compte de résultat (ou les indicateurs de gestion de l'entreprise) aux objectifs prévisionnels et à l'historique et expliquer les écarts.
- CGSF7 - Prendre et/ou suggérer des actions correctives.
- CGSF8 - Mettre en œuvre et faire mettre en œuvre les procédures de stockage, de déstockage et d'inventaire de matières premières et de produits (rotation du stock en fonction des délais de conservation...).
- CGSF9 - Réaliser et suivre les commandes.

Qualités Aptitudes

Sens du service client, capacité à argumenter, écoute, sens de la pédagogie, fiabilité, anticipation, organisation, sens de l'initiative.

Les compétences par domaines

Codage	
CG : Comptabilité/Gestion	QHS : Qualité/Hygiène/ Sécurité
MC : Management/ Communication	
PT : Produits/ Technologies	C : Connaissances
VM : Vente/ Merchandising	SF : Savoir-faire A : Aptitudes

	MANAGEMENT / COMMUNICATION	PRODUITS / TECHNOLOGIE
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> ■MCC1 - Expliciter les principes de la communication (écoute, reformulation, réunion d'information). ■MCC2 - Identifier les supports et outils d'information et de communication ainsi que leurs modalités de diffusion dans l'entreprise. ■MCC3 - Identifier les facteurs de motivation de son équipe. ■MCC4 - Citer les techniques de direction d'équipe et les moyens d'exercer une autorité reconnue. ■MCC5 - Identifier les moyens et comportements à adopter face à des situations conflictuelles. ■MCC6 - Décrire les critères et modalités d'évaluation et de recrutement des membres de son équipe. ■MCC7 - Identifier les actions à mener et les informations à transmettre pour l'accueil et l'intégration d'un nouvel embauché. ■MCC8 - Expliquer les éléments de législation du travail nécessaires à son activité : temps de travail (durée, repos...), contrats de travail, congés, maladies et accidents professionnels, règlement intérieur. 	<ul style="list-style-type: none"> ■PTC1 - Décrire les conditions de stockage des matières premières et la composition et les conditions de stockage des produits finis. ■PTC2 - Citer les modes opératoires et les principes de préparation /fabrication des produits du magasin : <ul style="list-style-type: none"> - déroulement du process et techniques mises en œuvre - rôle des principaux paramètres (temps, température, vapeur d'eau...) et influence sur les produits finis. ■PTC3 - Citer les principaux critères qualitatifs d'évaluation des produits finis ainsi que les actions correctives à mettre en œuvre le cas échéant. ■PTC4 - Expliquer les principes d'élaboration d'un planning de fabrication. ■PTC5 - Expliquer les utilisations particulières et les temps de réactivité des différents produits disponibles (surgelé, précuit...). ■PTC6 - Décrire le fonctionnement des équipements du magasin et leurs éventuels réglages : chambres froides, chambre de pousse, outils divers, fours, vitrines réfrigérées, caisse enregistreuse. ■PTC7 - Décrire les principaux dysfonctionnements possibles et les moyens d'y remédier. ■PTC8 - Décrire quelques principes simples d'entretien des équipements du magasin. ■PTC9 - Citer les procédures d'organisation à appliquer en cas d'incident ou de panne d'un matériel.
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> ■MCSF1 - Gérer son temps ■MCSF2 - Transmettre des messages clairs, complets et précis. ■MCSF3 - Diriger et motiver son équipe en : <ul style="list-style-type: none"> - établissant une communication permanente - veillant au respect des modes opératoires et procédures - veillant à ce que les collaborateurs fournissent les informations nécessaires (documents administratifs du magasin) - fixant des objectifs et en expliquant les résultats - assurant sa position hiérarchique (affirmation de l'autorité, appréciations, ajustements, sanctions) - gérant les situations relationnelles et les éventuels conflits - évaluant et en faisant évoluer les compétences de ses collaborateurs. ■MCSF4 - Mener un entretien de recrutement. ■MCSF5 - Evaluer les compétences d'un collaborateur et construire un plan de développement de ses compétences. ■MCSF6 - Accueillir et favoriser l'intégration d'un nouvel embauché à son poste de travail ■MCSF7 - Former un collaborateur à différents postes de travail et expliquer l'utilisation des modes opératoires et procédures de l'entreprise. ■MCSF8 - Etablir un planning de travail et l'adapter au plan de charge dans le respect de la législation. ■MCSF9 - Assurer le suivi des horaires travaillés. 	<ul style="list-style-type: none"> ■PTSF1 - S'assurer de la disponibilité et de la conformité des matières premières nécessaires aux différentes préparations. ■PTSF2 - Maîtriser les techniques de fabrication et les différentes étapes de préparation / fabrication des produits dans le respect des modes opératoires. ■PTSF3 - Veiller à l'application et au respect des modes opératoires par les membres de son équipe tant au niveau qualitatif que quantitatif et faire procéder aux ajustements nécessaires. ■PTSF4 - Etablir et adapter un planning. ■PTSF5 - Faire procéder aux ajustements nécessaires en fonction des produits à sa disposition. ■PTSF6 - Maîtriser l'utilisation des équipements et outils et respecter et faire respecter les modes opératoires. ■PTSF7 - Détecter les dysfonctionnements, incidents et pannes et procéder ou faire procéder aux réglages et ajustements nécessaires.
Qualités Aptitudes	Sens du service client, capacité à argumenter, écoute, sens de la pédagogie, fiabilité, anticipation, organisation, sens de l'initiative.	

Les compétences par domaines

Codage	
CG : Comptabilité/Gestion	QHS : Qualité/Hygiène/ Sécurité
MC : Management/ Communication	
PT : Produits/ Technologies	C : Connaissances
VM : Vente/ Merchandising	SF : Savoir-faire A : Aptitudes

	VENTE / MERCHANDISING	QUALITE / HYGIENE / SECURITE
Connaissances	<ul style="list-style-type: none"> ■VMC1 - Décrire les techniques d'accueil. ■VMC2 - Décrire la clientèle et les principales caractéristiques des comportements des clients. ■VMC3 - Identifier les éléments nécessaires à la construction des argumentaires de vente par type de produits. ■VMC4 - Décrire les techniques de vente et plus précisément les étapes d'un acte de vente : détection des besoins, vente additionnelle / argumentation, objections, service du produit / emballage, encaissement, prise de congé. ■VMC5 - Décrire les différents moyens de paiement. ■VMC6 - Lister les points clés d'une prise de commande en face à face et au téléphone. ■VMC7 - Expliquer les indicateurs commerciaux nécessaires à son activité (ex : panier moyen, fréquentation). ■VMC8 - Décrire les techniques de merchandising appliqué (aménagement des rayons et implantation des produits) en fonction des critères suivants : jeux des formes, volumes et couleurs, règles de réassortiment, conservation des produits, étiquetage (prix, promotions...). ■VMC9 - Citer les techniques d'animation et de promotion. ■VMC10 - Identifier les notions d'économie d'entreprise, de coût et de marges, de charges et de produits, identifier les différents taux de TVA utilisés en BVP, identifier un coût d'achat, un coût de revient, calculer un prix de vente HT et TTC, une remise. 	<ul style="list-style-type: none"> ■QHSC1 - Identifier les démarches qualité en cours dans l'entreprise et leur impact sur son activité, expliquer les conséquences directes et indirectes du non respect des critères de qualité, citer les contrôles effectués aux postes par l'employé lui-même ou par le service concerné dans le cadre du système qualité de l'entreprise ■QHSC2 - Expliquer l'intérêt de la traçabilité et positionner son rôle dans la traçabilité ■QHSC3 - Citer les facteurs de contamination et expliquer leur incidence sur la sécurité alimentaire et décrire les procédures d'hygiène en cours dans le magasin et leur impact sur son activité ■QHSC4 - Expliquer le principe du nettoyage et de la désinfection des locaux, des outils et des équipements et citer les produits et matériels de nettoyage utilisés pour l'entretien ■QHSC5 - Expliquer les règles de sécurité et de santé au travail (risques professionnels, TMS, RPS, maladies professionnelles...) et leurs conséquences pour le salarié et l'entreprise ■QHSC6 - Repérer les responsabilités des différents acteurs dans l'entreprise (CHSCT, secouristes, médecine du travail, direction...) ■QHSC7 - Expliquer les règles de sécurité aux postes de travail et citer la fonction, l'utilisation et la localisation des moyens de protection individuels ■QHSC8 - Identifier les risques et les dangers liés à l'activité et citer les moyens de prévention à mettre en œuvre
Savoir-faire	<ul style="list-style-type: none"> ■VMSF1 - Mettre en œuvre et contrôler l'application par ses collaborateurs des moyens visant à : - accueillir la clientèle en donnant une image positive du point de vente - adapter les attitudes de vente par rapport aux différents « profils consommateur » sur le lieu de vente. ■VMSF2 - Elaborer un argumentaire de vente par type de produits. ■VMSF3 - Mettre en œuvre et contrôler l'application par ses collaborateurs des moyens visant à : - satisfaire la demande de la clientèle dans des limites fixées par l'entreprise - conseiller, proposer et vendre des produits additionnels ou des produits de substitution - assurer les encaissements avec rigueur - participer à la fidélisation de la clientèle - procéder efficacement à une prise de commande en face à face ou au téléphone. ■VMSF4 - Mettre en œuvre et contrôler l'approvisionnement des vitrines et comptoirs en respectant : - les zones d'implantation selon les familles de produits et les horaires de la journée - les règles de mise en place et de réassortiment des produits - les conditions de conservation des produits - la mise en place des étiquettes (prix, promotions...). ■VMSF5 - Mettre en œuvre et dynamiser les opérations commerciales du point de vente en respectant les règles de mise en place décidées par l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> ■QHSSF1 - Assurer la garantie sanitaire et la conformité des matières premières utilisées et des produits vendus. ■QHSSF2 - Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène aux postes de travail et prévenir tout risque de contamination du produit. ■QHSSF3 - Appliquer et faire appliquer les règles liées aux démarches qualité de l'entreprise aux postes de travail. ■QHSSF4 - Respecter et faire respecter les instructions de nettoyage, de désinfection et de rangement des locaux, des outils et des équipements. ■QHSSF5 - Intégrer dans son activité et faire intégrer les consignes de sécurité et de santé au travail (notamment les consignes pour port de charges lourdes et d'utilisation des protections individuelles adaptées). ■QHSSF6 - Adopter en permanence et faire adopter un comportement favorisant sa sécurité et celle des autres.
Qualités Aptitudes	Sens du service client, capacité à argumenter, écoute, sens de la pédagogie, fiabilité, anticipation, organisation, sens de l'initiative.	

Évaluation

Industries Alimentaires

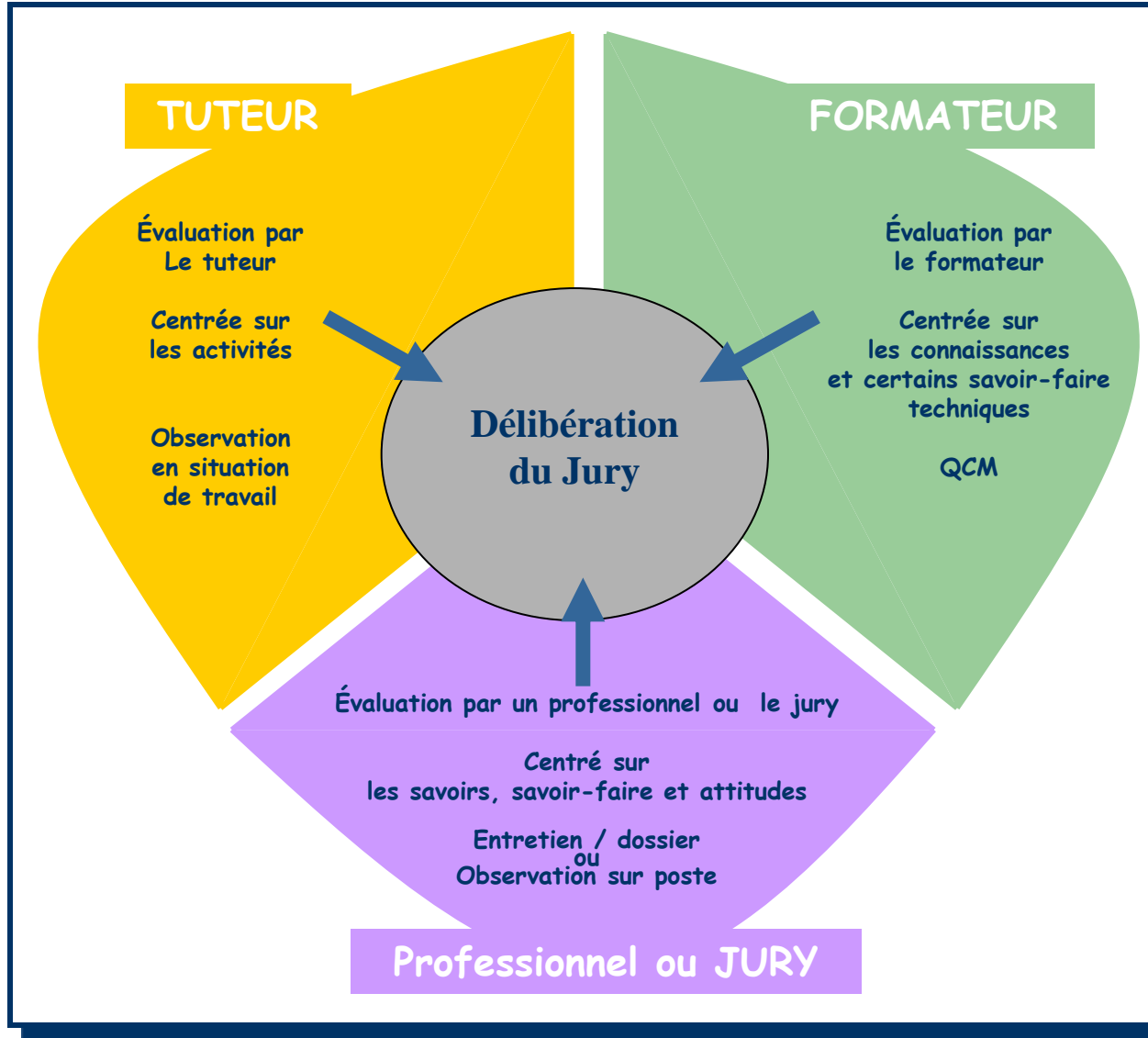


Novembre 2013

Responsable de magasin

Activités Industrielles de Boulangerie Pâtisserie

Les différents types d'évaluation



PRINCIPES

Le tuteur observe le candidat en situation de travail et détermine le niveau d'atteinte des objectifs visés dans le cadre de l'emploi. Il utilise pour cela une grille d'observation des activités.

Le formateur, à l'aide de questionnaires, identifie le niveau de maîtrise des savoir et de certains savoir-faire nécessaires à la maîtrise de l'emploi.

Lorsque les évaluations par les tuteurs et par le formateur sont réalisées et que le candidat a atteint le niveau requis pour obtenir le CQP, alors le jury est réuni pour la passation de l'épreuve finale de synthèse.

Les épreuves d'évaluation

Les épreuves qui permettent au jury de statuer sur la possibilité de délivrance du CQP sont de différente nature :

L'évaluation formateur

- Ces épreuves sont constituées d'une série de questions soumises aux candidats. Elles se déroulent en cours de formation et/ou à l'issue du parcours qualifiant. Les questions appellent des réponses de forme simple (QCM - Questions à Choix Multiples, classement, description d'activité, etc.) et visent à apprécier les connaissances générales relatives aux différentes situations auxquelles le candidat peut être confronté.

L'évaluation tuteur

- Elle consiste à apprécier la capacité de chaque candidat à réaliser les différentes activités clés relatives au poste occupé, telles qu'elles sont décrites dans le référentiel emploi du CQP. Le tuteur utilise pour cela une grille d'observation qui est adaptée à l'entreprise et au poste de travail concerné.

L'évaluation par un jury ou par un professionnel (selon le type d'emploi à observer)

- Un projet professionnel, élaboré durant le parcours du candidat, est présenté au jury. Une série de questions viennent compléter cette épreuve afin de permettre au jury de balayer un ensemble de points clés de l'emploi.

Pour chacune de ces épreuves, le niveau de performance attendu (nombre de réponses justes / nombre de questions, nombre d'objectifs couverts, etc.) sera défini en amont de la passation de l'épreuve. Le résultat sera exprimé en pourcentage afin de permettre une graduation du niveau de performance atteint par le candidat.

Grille de synthèse globale

Outil d'évaluation	COMPTABILITE/ GESTION	MANAGEMENT/ COMMUNICATION	PRODUITS/ TECHNOLOGIES	VENTE/ MERCHANDISING	QUALITE/HYGIENE/ SECURITE
Grille d'évaluation tuteur					
Grille d'évaluation formateur					
Grille Professionnel ou Jury					



Résultats par domaine					
-----------------------	--	--	--	--	--



VALIDATION D'UN DOMAINE

La moyenne des 3 résultats pour un domaine est supérieure à 70%, avec 50% minimum à chacune des épreuves tuteur, formateur et jury.
Et chaque savoir-faire est maîtrisé au minimum à 30%.

ATTRIBUTION DU CQP

Tous les domaines du CQP sont validés.

PROCEDURE

Indiquer dans chaque case du tableau, le résultat obtenu par le candidat exprimé en % d'atteinte d'objectif.

Puis, réaliser une moyenne des pourcentages en colonne.