

Responsable opérationnel de point de restauration

RNCP40896 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42729, 42725
Code(s) ROME	G1802, G1803
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	25/06/2025
Date d'échéance	25/06/2028

Certificateur(s)

CERTIFICATIONS ET SERVICES - TOURISME HOTELLERIE RESTAURATION LOISIRS (CERTIDEV) · SIRET : 81531318400013

CPNEFP de la restauration collective

CPNE Restauration rapide

CPNEFP Restauration cafétérias libre-service

Partenaires habilités

14 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 14 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ACADEMIE FORMATION GROUPE COMPASS	80982162200028	Former et organiser l'évaluation
ACADEMIE FORMATION GROUPE COMPASS	80982162200036	Former et organiser l'évaluation
AFC GROUPE	52344837100055	Former et organiser l'évaluation
AVALYS	78875059400038	Former et organiser l'évaluation
BURGER KING	92255939800032	Former et organiser l'évaluation
H2C CONSEIL	42924994900133	Former et organiser l'évaluation
H & C CONSEIL	42924994900158	Former et organiser l'évaluation
H & C CONSEIL	42924994900232	Former et organiser l'évaluation
H & C CONSEIL	42924994900257	Former et organiser l'évaluation
H&C CONSEIL	42924994900273	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 14 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp40896-responsable-operationnel-de-point-de-restauration/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le/la Responsable opérationnel(le) de point de restauration exerce son activité dans des entreprises de restauration collective, de restauration rapide

et/ou de restauration commerciale en libre-service.

Selon la spécificité de l'établissement, ses responsabilités incluent la gestion quotidienne d'un point de restauration. En tant que professionnel(le) de premier niveau d'encadrement, il anime les équipes, supervise la production culinaire, veille à la qualité du service client/convive. Il est également responsable de la gestion des stocks et du suivi des performances économiques du point de restauration. Alliant compétences organisationnelles et commerciales, il garantit la satisfaction du client/convive dans le respect strict des réglementations et procédures établies (hygiène et de sécurité alimentaire, sécurité au travail, etc.).

ACTIVITÉS VISÉES

Le métier Responsable opérationnel de point de restauration s'articule autour de 7 activités majeures? :

- La mise en place et la vérification de la conformité opérationnelle du point de restauration conformément aux procédures de l'établissement
- La gestion de la relation commerciale avec les clients/convives
- La supervision de la prestation ou de la production culinaire
- Le suivi des flux financiers et de l'activité d'un point de restauration
- La gestion des stocks et des approvisionnements
- L'organisation de l'équipe du point de restauration
- L'animation et le développement de l'équipe du point de restauration

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Contrôler l'aménagement et la mise en place des installations du point de restauration
- Gérer, tout au long du service, l'entretien et la propreté du point de restauration
- Superviser le déroulement du service
- Répondre, en soutien de son équipe, aux sollicitations et demandes spécifiques des clients/convives
- Gérer les réclamations
- Analyser les retours clients/convives
- Contrôler la réalisation de la production culinaire
- Mettre en œuvre et veiller à la bonne application des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire et des équipes tout au long du processus de production
- Ajuster la production culinaire
- Réaliser les opérations administratives et financières courantes
- Appliquer les consignes de gestion financière
- Ajuster le besoin en approvisionnement
- Réaliser l'ensemble des contrôles inhérents à la réception des marchandises
- Organiser le travail de l'équipe
- Animer des briefings/debriefings quotidiens
- Gérer les situations délicates au sein de l'équipe
- Intégrer un nouveau salarié
- Accompagner l'acquisition et la montée en compétences de l'ensemble des salariés

Blocs de compétences

RNCP40896BC01 — Organiser le point de restauration et assurer le service client/convive

LISTE DE COMPÉTENCES

- Contrôler l'aménagement et la mise en place des installations du point de restauration (espaces, sécurité, mobiliers, équipements, etc.) en s'appuyant sur les critères et standards de l'établissement tout en tenant compte des besoins spécifiques des personnes en situation de handicap, afin d'identifier les manquements, apporter les actions correctives nécessaires et offrir une expérience client/convive agréable
- Gérer, tout au long du service, l'entretien et la propreté du point de restauration en contrôlant l'application des procédures de nettoyage et de désinfection, conformément aux normes d'hygiène et de sécurité des personnes et des biens et aux bonnes pratiques environnementales, afin de maintenir un espace d'accueil propre et sain et d'assurer la sécurité alimentaire
- Superviser le déroulement du service en s'assurant du respect des consignes et des normes qualité et de la fluidité opérationnelle, en ajustant la répartition des ressources humaines et matérielles afin d'optimiser le service et de garantir la satisfaction des clients/convives

- Répondre, en soutien de son équipe, aux sollicitations et demandes spécifiques des clients/convives (régimes alimentaires particuliers, situations de handicap, etc.), tout en proposant des produits additionnels, afin de développer les ventes et garantir une satisfaction client/convive optimale durant le service
- Gérer les réclamations en adoptant une attitude calme et adaptée, et en proposant une solution adaptée pour toutes les parties, afin de préserver la qualité de la relation client/convive et de maintenir une expérience positive
- Analyser les retours clients/convives (commentaires directs/en ligne, retours des services consommateurs ...), en identifiant les points d'amélioration en collaboration avec la hiérarchie afin de mettre en place les actions correctives adaptées

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Etude de cas portant sur des dysfonctionnements à relever et des actions à proposer en lien avec la mise en place et la vérification de la conformité opérationnelle du point de restauration
- Etude de cas portant sur la supervision du service et l'analyse des retours clients/convives
- Mise en situation professionnelle sous forme de jeux de rôle portant sur la gestion des demandes clients/convives et des réclamations clients/convives

RNCP40896BC02 — Gérer l'exploitation d'un point de restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

- Contrôler la réalisation de la production culinaire en vérifiant les préparations conformément aux standards ou au cahier des charges de l'établissement (recettes, cuisson, présentation, dressage, etc.) afin de garantir un produit qualitatif dans les délais impartis
- Mettre en œuvre et veiller à la bonne application des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire et des équipes tout au long du processus de production afin d'assurer la conformité des produits entrants et sortants, la sécurité des clients/convives et le respect des réglementations en vigueur
- Ajuster la production culinaire en fonction des prévisions de vente ou d'imprévus, en pondérant les quantités de préparations, afin d'assurer un nombre de prestations suffisantes dans un principe de maîtrise des coûts et de limitation du gaspillage alimentaire
- Réaliser les opérations administratives et financières courantes (enregistrement des transactions, clôture des caisses, distribution des fonds de caisse, contrôle du coffre, etc.) afin de contribuer à la bonne gestion du point de restauration et répondre aux demandes légales et réglementaires
- Appliquer les consignes de gestion financière en s'appuyant sur le prévisionnel de l'établissement afin de contribuer à la performance économique et proposer, le cas échéant, des solutions correctives nécessaires en cas d'anomalies
- Ajuster le besoin en approvisionnement (quantité et type de produits) en tenant compte des variations d'activité et des besoins de l'établissement afin de garantir une disponibilité optimale des produits et d'assurer la continuité du service (optimisation des coûts, délais de livraison, rupture de stocks ...) et une prestation de qualité
- Réaliser l'ensemble des contrôles inhérents à la réception des marchandises à l'aide des outils de traçabilité de l'établissement/des documents administratifs en veillant au respect des procédures en vigueur et des règles d'hygiène et de sécurité sanitaire des aliments, en vue de valider la conformité de la livraison et de signaler les anomalies éventuelles.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Etude de cas portant sur la supervision d'une prestation/production culinaire d'un point de restauration
- Etude de cas portant sur le suivi des flux financier et de l'activité d'un point de restauration

RNCP40896BC03 — Animer l'équipe d'un point de restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

- Organiser le travail de l'équipe en contrôlant la prise de poste et en ajustant le planning en fonction du flux d'activités et des membres de l'équipe disponibles (compétences, situation de handicap) et de la réglementation du travail afin d'assurer la continuité du service et ainsi garantir la satisfaction client/convive.
- Animer des briefings/debriefings quotidiens en présentant les points clés, les procédures à suivre et en rappelant les bonnes pratiques en matière de règles d'hygiène et de sécurité sanitaire des aliments et les obligations légales concernant la réduction du gaspillage et le tri des déchets, tout en motivant et impliquant les collaborateurs afin d'impulser une dynamique d'équipe et garantir un service fluide
- Gérer les situations délicates au sein de l'équipe en respectant les procédures définies par l'entreprise, en adoptant une posture de médiation et en favorisant le dialogue, en informant, le cas échéant son responsable hiérarchique pour maintenir une ambiance de travail saine et assurer la continuité du service

- Intégrer un nouveau salarié en suivant un processus facilitant son adaptation à l'équipe, à l'environnement de travail visant à garantir sa compréhension des procédures de l'établissement et son opérationnalité
- Accompagner l'acquisition et la montée en compétences de l'ensemble des salariés en identifiant les besoins de formation à partir d'écarts de pratiques observés afin de renforcer les expertises et la polyvalence au sein de l'équipe, de les fidéliser et ainsi permettre le développement de la performance du point de restauration

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Etude de cas portant sur l'organisation du travail et la gestion d'une équipe d'un point de restauration
- Mise en situation professionnelle sous forme de jeux de rôle portant sur l'animation d'un briefing et la gestion d'une situation délicate au sein de l'équipe?

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'activité d'un Responsable opérationnel de point de restauration peut s'exercer dans des environnements diversifiés :?

- Restauration collective :?? Restauration scolaire, Entreprise, hôpitaux, EHPAD, pénitencier...?
- Restauration rapide :? Points de vente et chaînes spécialisées dans les repas rapides, à consommer sur place ou à emporter
- Restauration commerciale libre-service :? Cafétérias et espaces de restauration en libre-service?

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Responsable point de restauration
- Responsable point de vente
- Responsable opérationnel en restauration rapide
- Responsable opérationnel de point de vente

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Néant

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 4 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Conditions de travail contraignantes, Non-durabilité de l'emploi
Salaire médian (mensuel)	1 765 €
Familles professionnelles (FAP)	S2X61 — Serveurs de cafés restaurants · tension 4/5 (Élevée) S2X80 — Agents de maîtrise de la restauration · tension 5/5 (Très élevée) S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	101 569
Jugés difficiles à recruter	42 %
Emplois saisonniers	65 %
Familles professionnelles (FAP)	S2X61 — Serveurs de cafés restaurants S2X80 — Agents de maîtrise de la restauration S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Le candidat doit être en capacité de lire et comprendre des écrits simples (fiches techniques, consignes, etc.), rédiger des informations élémentaires (transmission d'informations ou liste de produits manquants par exemple), réaliser des opérations de calcul et de conversion simples, et de s'exprimer en français et se faire comprendre au sein d'un collectif de travail.

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Néant

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Le jury de certification est paritaire et comprend au minimum :

- deux représentants du collège employeur de la Commission paritaire nationale de l'Emploi et de la Formation professionnelle
- deux représentants du collège salarié de la Commission paritaire nationale de l'Emploi et de la Formation professionnelle

Base légale

Date de décision	25/06/2025
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	25/06/2028
Date de dernière délivrance possible	25/06/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2023	41	0	97 %	—
2022	38	0	100 %	50 %
2021	5	0	100 %	60 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP31343

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP31343

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.certidev.com>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/40896/>

Où se former

Formations référencées	1
Organismes	1
Régions couvertes	1
Prix indicatif	5 880 €
Durée	400 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.