

TITRE À FINALITÉ PROFESSIONNELLE R.O.P.R.

RESPONSABLE OPÉRATIONNEL DE POINT DE RESTAURATION



SOMMAIRE

1

À qui s'adresse cette formation ?

2

Quels sont les débouchés et suites du parcours ?

3

Quels sont les objectifs généraux de la formation ?

4

Quelles sont les compétences attestées ?

5

Quelles sont les compétences transversales attendues ?

6

Comment se décompose le parcours de formation ?

7

Quelles sont les modalités d'accès et d'organisation ?

8

Quelle est l'organisation de la formation ?

9

Comment se passe l'évaluation ?

10

Indicateurs de résultats



LES POINTS CLÉS

INTRODUCTION

Le TFP ROPR vise à former des managers de terrain capables de piloter un centre de profit en restauration rapide, collective ou commerciale.

Premier niveau d'encadrement, ce professionnel assure la gestion opérationnelle quotidienne en supervisant la production culinaire, la qualité du service client et les stocks.

Responsable de la performance économique et de l'animation d'équipe, il garantit la satisfaction des convives dans le respect strict des réglementations d'hygiène et de sécurité.

Ce programme est aligné avec le référentiel RNCP40896.

Durée : 12 mois

Nombre d'heures total de formation : 402 h

Tarif :

Cette action de formation est éligible à une prise en charge financière par les OPCO, France Travail ou autres financeurs, selon les modalités en vigueur.

Pour l'organisme financeur : Pour l'organisme financeur 5621€
(source:<https://www.francecompetences.fr/referentiels-et-bases-de-donnees/>)

Pour les entreprises accueillant un apprenti, un reste à charge peut être appliqué en fonction de la formation suivie et du niveau de prise en charge de l'OPCO.

L'entreprise peut bénéficier d'une aide à l'apprentissage versée par l'Etat.

La formation est gratuite pour l'apprenti (article L6211-1 du code du travail)

À QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

PROFIL DU BÉNÉFICIAIRE :

- Demandeurs d'emploi, Salarié(e)s

PRÉREQUIS :

- Langue Française écrite et parlée

PRÉREQUIS SOUHAITÉ :

- Connaissances informatiques de base

QUELS SONT LES SECTEURS D'ACTIVITE ET LES DEBOUCHES ?

Secteurs d'activités concernés par le TFP	Emplois accessibles
<p>Restauration collective : Restauration scolaire, Entreprise, hôpitaux, EHPAD, pénitencier...</p> <p>Restauration rapide : Points de vente et chaînes spécialisées dans les repas rapides, à consommer sur place ou à emporter</p> <p>Restauration commerciale libre-service : Cafétérias et espaces de restauration en libre-service</p>	<ul style="list-style-type: none">• Responsable point de restauration• Responsable point de vente• Responsable opérationnel en restauration rapide• Responsable opérationnel de point de vente

Se référer à la Fiche RNCP sur le site de France Compétences :

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

QUELS SONT LES OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE LA FORMATION ?

Maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice des fonctions de Responsable Opérationnel d'un point d'un point de restauration et valider le Titre à finalité Professionnelle de niveau 4 (équivalent BAC).

Certification professionnelle délivrée par CERTIDEV - Enregistrée le 25/06/2025 - Valide jusqu'au 25/06/2028

L'attribution de la certification se fait après la validation totale de tous les blocs de compétences. Il est possible de valider les blocs de compétences séparément (une attestation de blocs est alors délivrée).

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES GLOBAUX :

- Piloter la production culinaire en organisant les flux de travail et en supervisant les équipes de production.
- Garantir la conformité aux normes d'hygiène et de sécurité alimentaire tout au long du processus de fabrication.
- Assurer la gestion opérationnelle incluant la planification des ressources humaines et matérielles.
- Optimiser les performances économiques via la gestion des stocks, des approvisionnements et le suivi budgétaire.
- Animer et encadrer une équipe en répartissant les tâches et en maintenant la motivation des collaborateurs.
- Développer les compétences des salariés par l'intégration de nouveaux membres et l'accompagnement de leur montée en expertise.
- Garantir l'excellence du service client en mettant en œuvre des stratégies commerciales adaptées aux attentes des convives.
- Assurer la satisfaction des convives par une gestion calme des réclamations et l'analyse des retours d'expérience.
- Veiller à la conformité du point de vente concernant l'aménagement, la propreté et l'accessibilité aux personnes en situation de handicap.

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES ATTESTÉES (STRUCTURÉES EN 3 BLOCS) ?

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

- 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

Modalité d'évaluation :

Etudes de cas et mise en situation professionnelle sous forme de jeux de rôle

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

- 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.

Modalité d'évaluation : **Etudes de cas**

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

- 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 une 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'écart 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

Modalité d'évaluation :

Etudes de cas et mise en situation professionnelle sous forme de jeux de rôle

QUELLES SONT LES COMPÉTENCES TRANSVERSALES ATTENDUES ?

- Transmettre des consignes oralement et par écrit
- Utiliser les outils numériques et applicatifs de gestion
- Mettre en œuvre les mesures d'hygiène, sécurité et qualité
- Pilotage opérationnel et analyse

COMMENT SE DÉCOMPOSE LE PARCOURS DE FORMATION ?

Le parcours de formation est proposé en 1 séquence d'Onboarding, 5 séquences thématiques et 1 séquence orientée « préparation à la certification », pour un total de 402h de formation, mixant classes virtuelles, modules e-learning et coaching de nos formateurs sur notre plateforme LMS.

Chaque séquence vise à l'acquisition des compétences recensées ci-dessous.

Séquence	Objectifs de la séquence	E-learning	Classes virtuelles	Total heures
1-Onboarding	Réussir son intégration et comprendre son rôle de responsable opérationnel	6H	22H	28H
2- Maîtrise des processus et conformité opérationnelle	Garantir la conformité des installations, des procédures et des flux du point de restauration	36H	48H	84H
3-Expérience client et qualité de service	Assurer la fluidité du service et garantir la satisfaction client	21H	28H	49H
4-Pilotage de l'exploitation et gestion financière	Analyser l'activité et contribuer à la performance économique du point de restauration	36H	48H	84H
5-Coordination et animation de l'équipe	Mobiliser et encadrer l'équipe pour garantir la continuité du service	18H	24H	42H
6- Régulation managériale et développement des collaborateurs	Gérer les situations délicates, intégrer et accompagner le développement des compétences	18H	24H	42H
7-Prépa certification	Consolider ses acquis et réussir l'examen.	0H	73H	73H
		135H	267H	402H

QUELLES SONT LES MODALITÉS D'ACCÈS ET D'ORGANISATION ?

- **Modalités :**

Recrutement toute l'année, positionnement : Dossier, Tests et/ou entretiens en amont de la formation, pour entrée en formations.

Positionnement :

Avant le démarrage, les acquis du candidat sont mesurés via la plateforme Certibloc (Certidev). Ce test, complété par un entretien individuel, permet d'ajuster le contenu du programme aux besoins spécifiques et à l'expérience de chaque futur apprenant

- **Accessibilité :**

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap, pour plus d'informations et d'accompagnement veuillez-vous rapprocher de notre référente

Pour toutes questions, merci de bien vouloir contacter notre référente : tiphanie.simard@qalysta.fr

- **Aménagements des épreuves pour personnes en situation de handicap :**

Sur présentation de documents officiels relatifs au handicap (RQTH, carte d'invalidité, etc.), l'Apprenant peut bénéficier d'aménagements des épreuves (temps supplémentaire et/ou aides humaines et techniques).

- **Rythme, durée et horaires de la formation :**

Rythme contrat en alternance :

- **Semaine type :** 1 jour en CFA distanciel / 4 jours en entreprise.
- **Coaching pour la certification :** des journées séminaires au cours de l'année ainsi qu'en en fin de parcours de formation sont prévues.

Horaires de la formation en semaine type : de 8h30 à 11h30 et de 14h à 18h

Durée : 402 h au CFA en distanciel pour un contrat de 12 mois.

QUELLE EST L'ORGANISATION DE LA FORMATION – LES MOYENS PÉDAGOGIQUES

Formateurs :

Plus que de simples formateurs, nos experts sont des professionnels passionnés des métiers de service. Ils transmettent une approche très opérationnelle et axée sur l'excellence client. Leur mission : préparer et accompagner au mieux les apprenants à s'épanouir dans un monde professionnel en constante évolution.

Moyens pédagogiques et techniques :

- Plateforme LMS interactive
- Visioconférences
- QCM réguliers en ligne - Exercices de compréhension en ligne (contrôle continu)
- Forum de discussions et d'échanges en ligne
- Fiches de cours en ligne téléchargeables
- Activités de mise en pratique – études de cas
- Mise à disposition d'un 1er équipement pédagogique
- Formulaire d'évaluation de la formation (satisfaction)
- Certificat de réalisation de l'action de formation (attestation de formation)

Dispositif de suivi de l'exécution et d'évaluation des résultats de la formation :

- Justificatifs permettant d'attester la réalisation des travaux demandés au stagiaire : statistiques de la plate-forme LMS
- Évaluations spécifiques qui jalonnent ou terminent la formation : quiz de validation des séquences en ligne - ECF
- Informations et données relatives au suivi de l'action, à l'accompagnement et à l'assistance de l'apprenant
- Un relevé des temps de connexion signé par le formateur peut être produit : chaque temps de connexion est mesuré par la plate-forme LMS
- Attestation de fin de formation

Journée type hors séquences Onboarding et préparation certification :

- 08h30-11h30 : E-learning
- 14h00 - 18h00 : Classe virtuelle

COMMENT SE PASSE L'ÉVALUATION (CERTIFICATION) ?

Chaque bloc de compétences de la certification est évalué de manière autonome selon les évaluations prévues par le certificateur Certidev.

L'évaluation finale est réalisée par un jury composé d'un expert métier et d'un évaluateur pédagogique.

L'attribution de la certification se fait après la validation totale de tous les blocs de compétences. Il est possible de valider les blocs de compétences séparément (une attestation de blocs est alors délivrée). Le dossier du candidat est transmis au jury certificateur qui, en fonction des résultats, valide l'obtention du TFP dans son intégralité, ou d'une attestation de blocs de compétences le cas échéant.

Durée totale : 3h30

Bloc 1 : Organiser le point de restauration et assurer le service client

- Études de cas (1h total / 2 épreuves de 30 min) :
 - Analyse des dysfonctionnements liés à l'aménagement, la conformité (PMR, sécurité) et l'hygiène des espaces.
 - Supervision du service et analyse critique des retours clients/convives.
- Mise en situation (10 min + 10 min d'entretien) :
 - Jeu de rôle sur la gestion des demandes spécifiques, la vente additionnelle et la résolution de réclamations clients.

Bloc 2 : Gérer l'exploitation d'un point de restauration

- Études de cas (1h total / 2 épreuves de 30 min) :
 - Supervision d'une prestation ou production culinaire (respect des standards, hygiène et gestion des imprévus).
 - Suivi des flux financiers (gestion des caisses, clôtures, ratios) et contrôle des approvisionnements/réceptions.

Bloc 3 : Animer l'équipe d'un point de restauration

- Étude de cas (30 min) :
 - Organisation du travail (plannings), processus d'intégration d'un salarié et accompagnement à la montée en compétences.
- Mise en situation (10 min + 10 min d'entretien) :
 - Jeu de rôle portant sur l'animation d'un briefing d'équipe et la gestion d'une situation délicate ou conflictuelle avec un collaborateur.

INDICATEURS DE RÉSULTATS

Taux d'insertion global :

- Taux d'insertion global moyen à 6 mois : 97% (données RNCP 2023)

Taux de réussite :

- Nouveau CFA,

Aucun indicateur n'est disponible à ce jour.

Les données seront renseignées dès la première session certifiante.

Source de référence : France Compétences – RNCP 40896

Taux de satisfaction :

- Nouveau CFA,

Aucun indicateur n'est disponible à ce jour.

Les données seront renseignées dès la première session certifiante.

Source de référence : France Compétences – RNCP 40896

<https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

CONTACT



www.qalysta.fr



cfa@qalysta.fr



06 82 40 45 53

Qalysta Université | 23, rue du Mesnil
Saint-Denis |

78310 COIGNIERES

| SIRET: 94164088000014 – APE: 8559A|

| TVA Intracommunautaire:

FR91941640880| www.qalysta.fr

