

PROGRAMME DE FORMATION | ATEF - ACTION 4 « EMPLOYÉ.E POLYVALENT.E DE RESTAURATION »

L'Action Territorialisée Emploi Formation « EPR », permet à des personnes éloignées de l'emploi, qui n'auraient pas été recrutées en direct, d'accéder à une formation visant à acquérir ou développer les compétences attendues par l'entreprise (Disneyland Paris).

Profils bénéficiaires : DELD, DELTD, BRSA, AH, ASS, jeunes 18-26 ans

Prérequis : tenir la position debout prolongée, savoir lire, écrire, compter en français, anglais niveau A1 minimum

Délais d'accès : après validation du candidat avec Disneyland Paris, Initiatives77 constitue le dossier administratif. La collecte et la saisie des différents éléments détermineront : l'entrée effective en formation avec le statut de « stagiaire de la formation professionnelle continue » et le type d'indemnisation.

Centre de formation : organisme de formation choisi par Avis d'Appel à Concurrence (AAC). Il doit répondre aux objectifs pédagogiques déclinés ci-après et mettre à disposition le(s) intervenant(e/s) spécialiste(s) en la matière.

Coût par stagiaire : 3 293 € (financements Région Ile-de-France)



DURÉE ET MODALITÉS D'ORGANISATION

Objet

Réaliser un parcours professionnalisant en tant que stagiaire de la formation professionnelle

Durée

Centre de formation : 364 heures

Entreprise : 231 heures

Durée totale : 595 heures, soit 4,5 mois du 05/10/2022 au 06/02/2023 (1 semaine de congés en décembre 2022)

Lieux

Centre de formation : à définir selon AAC

Entreprise partenaire : Disneyland Paris

Moyens pédagogiques et techniques

- Pédagogie active et participative
- Locaux répondant aux normes d'hygiène et de sécurité
- Livret d'accueil
- Supports de cours
- Livret de stage

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

1. Développer une communication et un comportement professionnel

- Renforcer sa confiance et sa communication
- Acquérir les comportements adaptés à une situation d'accueil

2. Améliorer ses compétences linguistiques

- Accueillir, accompagner et renseigner le client durant son séjour

3. Mettre en œuvre des capacités professionnelles de base

- Acquérir les bases du métier
- Appliquer les gestes et méthodes communes pour satisfaire la clientèle

4. Découvrir l'entreprise, les tâches à réaliser et confirmer les compétences acquises

COMPÉTENCE 1 COMMUNICATION

Activité 1 – Communiquer en situation professionnelle

- Connaître et mettre en oeuvre les principes de base de la communication
- Renforcer ses compétences relationnelles et adapter sa communication à l'autre
- Développer sa relation avec la clientèle
- Adapter sa communication à son environnement tout en restant en adéquation avec l'image de l'entreprise
- Gérer son stress en situation professionnelle
- Gérer les situations délicates

COMPÉTENCE 3 SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Activité 1 – Certification : Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP)

- Connaître les fondamentaux de la réglementation (notions de déclaration, agrément, dérogation à l'obligation d'agrément, hygiène des denrées alimentaires, contrôles officiels...)
- Maîtriser le plan sanitaire (BPH, principes de l'HACCP, mesures de vérification et GBPH)

Activité 2 – Attestation : Gestes et postures

- Acquérir les gestes corrects en activité professionnelle et prévenir des accidents
- Notion élémentaire d'anatomie, de physiologie et d'ergonomie

Activité 3 – Certification : Sauveteur Secouriste au Travail (SST)

- Protéger des risques, analyser la situation, alerter et secourir

COMPÉTENCE 2 LANGUES

Activité 1 – Maîtriser l'anglais

- Maîtriser et consolider les bases grammaticales
- Acquérir le vocabulaire de base et le vocabulaire spécifique à la restauration
- Accueillir, servir et renseigner le client
- Certification : test BRIGHT

Activité 2 – S'initier à l'espagnol

- S'approprier les bases de la langue
- Utiliser l'espagnol dans des situations basiques de la vie professionnelle

COMPÉTENCE 4 STAGE EN ENTREPRISE

Activité 1 – Intégrer l'entreprise

- Découvrir et se familiariser avec l'entreprise
- Consolider et compléter les acquisitions théoriques du centre de formation par des mises en situation de travail
- Acquérir des comportements appropriés au contexte et à la culture professionnelle

Activité 2 – Confirmer les compétences

- Reconditionner les aliments préparés en amont en vue de leur mise en vente et les remettre à température si nécessaire
- Dresser des buffets et les achalander
- Prendre les commandes et les saisir en utilisant le logiciel de l'entreprise
- Mettre en place la salle avant et après le service (y compris le nettoyage)

+ DISPOSITIF D'ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Livret de suivi pédagogique comprenant les feuilles de présence
- Deux mises en situation sur le poste de travail
- Formulaire d'évaluation de la formation (guide d'apprentissage avec phases réflexives)
- Passage des certifications (BRIGHT, HACCP, et SST)
- Remise d'attestation de compétences
- Organisation de deux comités de pilotage : au démarrage et en fin d'action
- 3 questionnaires de satisfaction administrés en fin de parcours : bénéficiaires, centre de formation et financeurs