

Annexe I : RÉFÉRENTIELS DU DIPLOME

Annexe I a

Référentiel des activités professionnelles

CHAMP D'ACTIVITÉ :

1.1 Définition

Le titulaire du baccalauréat professionnel **commercialisation et services en restauration** est un **professionnel qualifié**, opérationnel dans les activités de commercialisation et de service en restauration.

Il est capable de s'adapter à terme en français et en langues étrangères, à des fonctions d'accueil, de commercialisation, d'animation et de management et ce, dans tous les secteurs et formes de restauration.

1.2 Contexte professionnel :

Le contexte professionnel se caractérise par :

- une réglementation de plus en plus exigeante, notamment dans les domaines de l'hygiène, de la santé et de la sécurité,
- une évolution du comportement du consommateur, mieux informé, plus exigeant et à la recherche d'une relation personnalisée avec le personnel de restaurant et de cuisine,
- l'emploi généralisé des technologies de l'information et de la communication, dans les pratiques professionnelles comme dans les échanges avec la clientèle, les fournisseurs, ...
- une intensification de la concurrence entre les entreprises du secteur de la restauration, qui suppose une veille permanente et la recherche d'une optimisation des systèmes,
- un développement à l'international, nécessitant l'acquisition de compétences de communication en langues et une ouverture aux cultures étrangères, notamment pour les professionnels au contact de la clientèle
- une diversification de l'offre, et une prise en compte prégnante de la santé et du bien être de la clientèle dans le respect de l'environnement,
- une évolution forte des connaissances technologiques, scientifiques et des produits, et de nouvelles conditions économiques et de production qui impactent les pratiques professionnelles.

Le titulaire du baccalauréat professionnel **commercialisation et services en restauration** est appelé à exercer une activité salariée en entreprise, à travailler en territoire national comme à l'étranger

Au terme d'une formation professionnelle et technique menée conjointement avec les entreprises ou de la validation des acquis de l'expérience, et en fonction des capacités personnelles et après une période d'adaptation, le bachelier peut occuper par exemple les postes suivants :

- chef de rang,
- maître d'hôtel,
- adjoint au directeur de restaurant pour le secteur de la restauration commerciale, comme pour celui de la restauration collective.

Tous ces postes dépendent de l'importance de l'établissement ainsi que du type de restauration pratiqué.

En tant que salarié, son activité peut s'exercer dans les secteurs :

- de la restauration commerciale ou de la restauration collective,
- des entreprises connexes à l'hôtellerie et à la restauration (agro-alimentaire, équipementiers, etc).

1.3 Environnement technique de l'emploi :

Le titulaire du baccalauréat professionnel **commercialisation et services en restauration** exerce son activité dans un contexte diversifié, en respectant l'environnement, le développement durable, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité, les impératifs de gestion et en valorisant les dimensions de nutrition, de plaisir et de bien-être.

1.4 Description des activités professionnelles :

Les différents pôles d'activités professionnelles sont :

- Pôle n° 1 : Communication, démarche commerciale et relation clientèle
- Pôle n° 2 : Organisation et services en restauration
- Pôle n° 3 : Animation et gestion d'équipe en restauration
- Pôle n° 4 : Gestion des approvisionnements et d'exploitation en restauration
- Pôle n° 5 : Démarche qualité en restauration

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES n° 1 :
COMMUNICATION, DÉMARCHÉ COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE
Tâches :

- Gestion des réservations individuelles et de groupe (accueil téléphonique, internet ...)
- Accueil et prise en charge du client :
 - présentation des supports de vente
 - recueil des besoins et attentes
 - conseils à la clientèle, argumentation commerciale
 - services au client
 - mesure de la satisfaction du client
 - gestion des réclamations éventuelles
 - prise de congé du client
 - participation à la fidélisation du client
- Communication interne (au sein d'une équipe, de la structure)
- Communication externe (fournisseurs, tiers, clients)
- Communication spécifique
 - avant le service aux personnels concernés (cuisine, bar, cave, réception, ...) : argumentation, promotion des produits, des plats
 - en situation de service : annonces au passe, suivi des commandes, mise en œuvre de techniques de vente des mets et des boissons (prix, publicité, conseils, promotions, enquêtes de satisfaction ...)
 - en fin de service : évaluation synthétique de la prestation assurée (auto-évaluation)
- Valorisation des produits et des espaces de vente
- Prise de commande
- Mise en œuvre des techniques de vente et de vente additionnelle
- Facturation et encaissement
- Gestion des aléas

Conditions d'exerciceMoyens et ressources (informatisés et/ou non) :

- Réglementations : affichages obligatoires, traçabilité, ...
- Organigramme de l'entreprise
- Documents internes relatifs à l'approvisionnement, à la production et à la mise en vente : mercures, fiches techniques, supports de vente, dépliants, brochures ...
- Outils de communication : écrit / oral
- Matières d'œuvre
- Normes et labels, signes et sigles
- Matériels de présentation, éléments de décoration et d'ambiance
- Supports d'information : médias, banques de données, progiciel de gestion intégrée
- Consommables : produits d'accueil et publicitaires ...
- Budget disponible, politique commerciale de l'entreprise

Autonomie, responsabilité :

- Autonome et responsable dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie
- Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise

Résultats attendus

- Conformité des procédures de réservation
- Qualité des techniques de vente de l'entreprise mises en œuvre
- Pertinence de l'argumentation commerciale
- Cohérence apportée aux relations entre produit / prestation / facteurs d'ambiance / budget
- Adaptation, clarté et précision du vocabulaire utilisé
- Communication en langue vivante étrangère
- Maîtrise de la connaissance des mets et des boissons à vendre et de leurs spécificités
- Qualité des attitudes et comportement à adapter à la clientèle
- Satisfaction et fidélisation de la clientèle
- Développement et optimisation des ventes
- Respect des réglementations : supports de vente, traçabilité ...
- Maîtrise des outils de communication
- Exactitude de la facturation et des encaissements
- Pertinence des comptes-rendus à la hiérarchie

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES n° 2 :
ORGANISATION ET SERVICES EN RESTAURATION
Tâches :

- Organisation des prestations
- Mises en place : carte, menu, banquets, cocktails, ...en fonction du type de restauration et des prestations commandées
- Contrôle des mises en place
- Participation à l'organisation entre les différents services (salle, bar, office, salon, étages, ..., cuisine ...)
- Organisation et répartition des activités et des tâches avant, pendant et après le service
- Service des mets et des boissons
- Participation à l'élaboration des accords mets boissons
- Gestion des denrées alimentaires non utilisées
- Gestion des aléas

Conditions d'exerciceMoyens et ressources (informatisés ou non) :

- Logistique :
 - Locaux, matériels et équipements
 - Plannings de service, fiches de poste
 - Plannings de réservations
 - Fiches techniques, commandes
 - Technologies de l'information et de la communication,
 - Procédures de mise en place
 - Denrées solides et liquides
- Réglementation, plan de maîtrise sanitaire, Document Unique

Autonomie, responsabilité :

- Autonome et responsable dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie
- Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise

Résultats attendus

- Conformité des mises en place et du temps alloué à la mise en place
- Qualité du service des mets et des boissons mis en œuvre
- Respect des temps de service
- Conformité et suivi des prestations en fonction de l'organisation définie par l'entreprise
- Conformité avec la réglementation
- Application des procédures
- Optimisation des moyens humains, matériels, matières premières
- Respect des ratios et des objectifs : qualité, quantité ...
- Qualité du contrôle des obligations d'affichage

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES n° 3 :
ANIMATION ET GESTION D'ÉQUIPE EN RESTAURATION
Tâches :

- Gestion du planning horaire et transmission des heures travaillées aux services concernés
- Planification de son travail et de celui de son équipe selon le type de prestation
- Identification des besoins en personnel
- Calcul du coût de la main d'œuvre

- Animation d'équipe
- Mise en œuvre des outils de stimulation et de motivation
- Analyse et évaluation de son organisation avec l'aide de son supérieur hiérarchique
- Évaluation du travail de son équipe
- Analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé
- Sensibilisation du personnel sous sa responsabilité à l'atteinte des objectifs
- Propositions à sa hiérarchie d'actions correctives
- Participation à l'évaluation et à la formation des personnels sous sa responsabilité
- Participation au recrutement
- Gestion des aléas

Conditions d'exerciceMoyens et ressources (informatisés ou non) :

- Documents de prévision de la production
- Plannings de production, plannings du personnel
- Locaux, matériels, postes de travail, plans des locaux
- Fiches techniques, fiches de poste
- Consignes, protocoles de nettoyage et de désinfection

- Livret d'accueil, règlement intérieur
- Textes législatifs, réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la sécurité
- Document unique
- Guide de bonnes pratiques

- Registre du personnel
- Documents de gestion du personnel
- Plan et dispositifs de formation
- Tableau de bord avec indicateurs de gestion
- Procédure d'entretien, d'évaluation, grilles d'évaluation
- Logiciels de gestion du personnel, progiciel de gestion intégrée

Autonomie, responsabilité :

- Autonome et responsable dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie
- Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise

Résultats attendus

- Cohérence de la planification du travail à effectuer et des consignes reçues
- Optimisation des moyens humains pour obtenir la qualité de prestation attendue (rotation du personnel, productivité, rendement)
- Atteinte des objectifs fixés par la hiérarchie
- Respect des textes réglementaires, du règlement intérieur, des consignes
- Pertinence des décisions prises en fonction des situations
- Qualité des améliorations proposées et apportées
- Qualité de l'animation et de la formation de l'équipe
- Pertinence des comptes-rendus à la hiérarchie

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES n° 4 :
GESTION DES APPROVISIONNEMENTS ET D'EXPLOITATION EN RESTAURATION
Activité : GESTION DES APPROVISIONNEMENTSTâches :

- Participation à l'élaboration d'un cahier des charges (qualité et prix des produits) et à la comparaison des offres
- Détermination des besoins en matériels, produits et denrées en fonction de l'activité prévue
- Prévision et planification des commandes et des livraisons
- Rédaction des documents d'approvisionnement (consommables alimentaires et non alimentaires, petits matériels)
- Contrôle quantitatif et qualitatif des produits livrés
- Opérations de déconditionnement et de conditionnement
- Identification des produits et classement par famille
- Repérage et traitement des anomalies
- Stockage des produits
- Détermination des niveaux de stock
- Mise à jour des stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés
- Réalisation d'un inventaire

Conditions d'exerciceMoyens et ressources (informatisés ou non) :

- Cahier des charges
- Fiches produits
- Fiches techniques
- Documents d'approvisionnement (bons d'économat, fiche de marché, bons de commandes...)
- Mercuriale
- Documents commerciaux (bon de livraison, bon de réception, facture)
- Matériels de stockage
- Documents de traçabilité
- Produits bruts, semi-élaborés et élaborés
- Réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la sécurité, guide de bonnes pratiques, plan de maîtrise sanitaire
- Documents et données informatiques pour la gestion des stocks, progiciel de gestion intégrée

Autonomie, responsabilité :

- Autonome et responsable dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie
- Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise

Résultats attendus

- Adéquation des matériels et des équipements à l'activité prévue
- Exactitude des données consignées sur les documents d'approvisionnement
- Conformité des contrôles quantitatifs et qualitatifs
- Qualité du stockage effectué dans les zones appropriées, selon la nature des produits et les méthodes de valorisation des stocks
- Pertinence de l'inventaire réalisé
- Optimisation des moyens : humains, matériels, produits
- Pertinence des décisions prises en fonction des situations
- Pertinence des comptes-rendus à la hiérarchie

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES n° 4 :
GESTION DES APPROVISIONNEMENTS ET D'EXPLOITATION EN RESTAURATION
Activité : GESTION D'EXPLOITATIONTâches :

- Gestion du coût matières :
 - Choix des produits, participation au choix des fournisseurs
 - Gestion des stocks
 - Actualisation des fiches techniques
 - Gestion des pertes matières
 - Suivi du coût matières, calcul du ratio matières
- Gestion du coût de revient :
 - Identification des éléments constitutifs du coût de revient
- Gestion des ventes :
 - Identification des éléments constitutifs d'un prix de vente
 - Prise en compte des fiches techniques
 - Analyse des ventes, calculs d'indicateurs de gestion
 - Gestion des invendus
- Exploitation de documents de synthèse
- Gestion prévisionnelle :
 - Prévission de la fréquentation et des commandes
 - Mesure et analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé

Conditions d'exerciceMoyens et ressources (informatisés ou non) :

- Documents fournisseurs
- Tableau de bord avec indicateurs de gestion des stocks, des ventes, ... compte de résultat, tableaux d'exploitation courants
- Systèmes d'aide à la décision : logiciels spécifiques de restauration, progiciel de gestion intégrée
- Documents de gestion prévisionnelle
- Fiches techniques, supports de vente
- Main courante

Autonomie, responsabilité :

- Autonome et responsable dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie
- Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise

Résultats attendus

- Qualité de l'actualisation des fiches techniques et des mercuriales
- Suivi des coûts matières
- Atteinte des ratios objectifs de l'entreprise
- Contribution à l'optimisation de la marge brute de l'établissement
- Qualité des mesures correctives prises en compte
- Pertinence des comptes-rendus à la hiérarchie

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

**PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES n° 5 :
DÉMARCHE QUALITÉ EN RESTAURATION**

Transversale à l'ensemble des autres pôles

<p><u>Tâches :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Écoute active de la clientèle, prise en compte des besoins et des attentes ▪ Respect des dispositions réglementaires, des règles d'hygiène, de santé et de sécurité ▪ Prise en compte de l'environnement et du développement durable ▪ Suivi de la qualité : sanitaire, organoleptique et marchande des productions ▪ Prise en compte des principes de nutrition et de diététique ▪ Veille concurrentielle (technique, technologique, scientifique, commerciale, ...) et développement (innovation, créativité...) ▪ Adaptation aux modes de consommation ▪ Auto-évaluation ▪ Gestion des aléas
<p><u>Conditions d'exercice</u></p>
<p><u>Moyens et ressources (informatisés ou non) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Matières premières ▪ Fournitures (produits d'entretien, emballages), matériels de nettoyage et désinfection, équipements (protection individuelle et collective ...) ▪ Locaux ▪ Énergies, fluides ▪ Réglementation (paquet hygiène, santé et sécurité au travail, plan de maîtrise sanitaire dont traçabilité, protocoles ...), Document Unique ▪ Autocontrôles ▪ Consignes, protocoles et procédures ▪ PNNS – Plan national nutrition santé ▪ Technologie de l'information et de la communication, progiciel de gestion intégrée ▪ Presse professionnelle, sites Internet ... ▪ Visites de salons, marchés, zones de production ... ▪ Grilles d'autoévaluation
<p><u>Autonomie, responsabilité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Autonome et responsable dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie ▪ Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise
<p><u>Résultats attendus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfaction de la clientèle ▪ Curiosité professionnelle, pouvant se matérialiser par une lecture périodique de la presse et la consultation de sites professionnels ▪ Acquisition d'une culture produit : connaissance et découverte des matières premières et des spécialités ▪ Maîtrise de la connaissance de son environnement professionnel (zone de chalandise) ▪ Pertinence de l'identification des dangers, des risques et points critiques, adéquation des mesures de prévention et de maîtrise des risques ▪ Application et respect de la réglementation, du plan de maîtrise sanitaire, des bonnes pratiques, du document unique, des consignes ▪ Utilisation rationnelle des équipements, des matériels, des fournitures ▪ Utilisation raisonnée et gestion maîtrisée des matières premières, des fournitures (produits d'entretien, emballages), des fluides et des énergies, ▪ Tri sélectif ▪ Pertinence de l'analyse organoleptique des fabrications, rectification si nécessaire ▪ Maintien de la qualité globale ▪ Rapidité et pertinence des réponses apportées à la situation ▪ Aptitude à l'auto-évaluation, proposition d'amélioration ▪ Pertinence des comptes-rendus à la hiérarchie

Annexe I b

Référentiel de certification

Le référentiel de certification se décompose en cinq pôles d'activités professionnelles, dérivés du référentiel d'activités professionnelles :

PÔLE N° 1 : Communication, démarche commerciale et relation clientèle	C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle	C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupe	
		C1-1.2 Accueillir la clientèle	
		C1-1.3 Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle	
		C1-1.4 Présenter les supports de vente	
		C1-1.5 Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale	
		C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle	
		C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles	
		C1-1.8 Prendre congé du client	
	C1-2. ENTRETENIR des relations professionnelles	C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception ...)	
		C1-2.2 Communiquer en situation de service avec les équipes	
		C1-2.3 Communiquer au sein d'une équipe, de la structure	
		C1-2.4 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers	
	C1-3. VENDRE des prestations	C1-3.1 Valoriser les produits	
		C1-3.2 Valoriser les espaces de vente	
		C1-3.3 Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons	
C1-3.4 Proposer des accords mets – boissons ou boissons - mets			
C1-3.5 Prendre une commande			
C1-3.6 Favoriser la vente additionnelle, la vente à emporter			
C1-3.7 Facturer et encaisser			
PÔLE N° 2 : Organisation et services en restauration	C2-1. RÉALISER la mise en place	C2-1.1 Entretien des locaux et des matériels	
		C2-1.2 Organiser la mise en place	
		C2-1.3 Réaliser les différentes mises en place	
		C2-1.4 Contrôler les mises en place	
	C2-2. GÉRER le service	C2-2.1 Participer à l'organisation avec les autres services	
		C2-2.2 Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service	
		C2-2.3 Optimiser le service	
	C2-3. SERVIR des mets et des boissons	C2-3.1 Servir des mets	
		C2-3.2 Valoriser des mets	
		C2-3.3 Servir des boissons	
	PÔLE N° 3 : Animation et gestion d'équipe en restauration	C3-1. ANIMER une équipe	C3-1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels
			C3-1.2 Appliquer et faire appliquer les plannings de service
C3-1.3 S'inscrire (et inscrire le personnel sous sa responsabilité) dans un principe de formation continue tout au long de la vie			
C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel			
C3-2. Optimiser les performances de l'équipe		C3-2.1 Évaluer son travail et/ou celui de son équipe	
		C3-2.2 Analyser les écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l'aide de son supérieur hiérarchique	
		C3-2.3 Proposer et/ou mettre en œuvre les actions d'optimisation et/ou correctives	
C3-3. Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats		C3-3.1 Produire une synthèse écrite pour rendre compte de son activité et de ses résultats	
		C3-3.2 Présenter oralement la synthèse	

PÔLE N° 4 : Gestion des approvisionnements en restauration. Gestion d'exploitation en restauration	C4-1 RECENSER les besoins d'approvisionnement	C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et petits matériels en fonction de l'activité prévue
		C4-1.2 Participer à l'élaboration d'un cahier des charges
		C4-1.3 Participer à la planification des commandes et des livraisons
		C4-1.4 Renseigner les documents d'approvisionnement
	C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock	C4-2.1 Réceptionner et contrôler les produits livrés
		C4-2.2 Réaliser les opérations de déconditionnement et de conditionnement
		C4-2.3 Stocker les produits
		C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés
		C4-2.5 Réaliser un inventaire
		C4-2.6 Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage
	C4-3. MAÎTRISER les coûts	C4-3.1 Participer à la régulation des consommations des denrées et des boissons
		C4-3.2 Améliorer la productivité
		C4-3.3 Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité
		C4-3.4 Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé
		C4-3.5 Exploiter des outils de gestion
	C4-4. ANALYSER les ventes	C4-4.1 Contribuer à la fixation des prix
C4-4.2 Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne		
C4-4.3 Mesurer la contribution des plats à la marge brute		
C4-4.4 Gérer les invendus		
C4-4.5 Mesurer la réaction face à l'offre "prix"		
C4-4.6 Mesurer et analyser les écarts de chiffre d'affaires entre le prévisionnel et le réalisé		
PÔLE N° 5 : Démarche qualité en restauration	C5-1. APPLIQUER la démarche qualité	C5-1.1 Être à l'écoute de la clientèle
		C5-1.2 Respecter les dispositions réglementaires, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité
		C5-1.3 Intégrer les dimensions liées à l'environnement et au développement durable dans sa pratique professionnelle
		C5-1.4 Appliquer des principes de nutrition et de diététique
	C5-2. MAINTENIR la qualité globale	C5-2.1 Contrôler la qualité sanitaire des matières premières et des productions
		C5-2.2 Contrôler la qualité organoleptique des matières premières et des productions
		C5-2.3 Contrôler la qualité marchande des matières premières et des productions
		C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité
		C5-2.5 S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement

Les pages suivantes présentent le détail de chaque compétence professionnelle, ainsi que les activités professionnelles et savoirs associés s'y rapportant.

Il est à noter que les savoirs associés de mercatique et de gestion appliquée sont à considérer dans leurs dimensions économiques, juridiques, financières, comptables et commerciales.

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 :		
COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE		
C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et</i> <i>de mise en situation professionnelle en</i> <i>fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupe	Disposition des locaux Offre de prestations en français et en langue étrangère Capacité d'accueil Support d'enregistrement des réservations Fiche de réservation individuelle / groupe Fiche de liaisons interservices Fiches de procédures commerciales Politique commerciale de l'entreprise Technologies de l'information et de la communication	Prise en compte des disponibilités et des contraintes de l'établissement Optimisation de la gestion de la capacité d'accueil en fonction d'une prestation donnée Conformité de la réservation enregistrée avec la demande du client Personnalisation de l'accueil selon les règles professionnelles Écoute active du client, réponses adaptées aux demandes du client Respect des procédures de réservations Clarté des informations transmises aux différents services Vérification de la conformité de l'information reçue par rapport à la demande initiale
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La communication commerciale : L'entretien téléphonique	<i>L'identification de l'importance de l'accueil au téléphone et de la valorisation de l'interlocuteur, L'identification des formules professionnelles et procédures couramment utilisées</i>	
La gestion de la capacité d'accueil (<i>Marché et gestion appliquée</i>)	<i>Le repérage d'actions d'optimisation de la capacité d'accueil : l'observation statistique de la durée des repas, la réduction de l'incertitude des arrivées (politique de réservation et de gestion des arrivées)</i>	
Les procédures de prise de réservation	<i>L'identification des différents plannings à partir de documents professionnels</i>	
La relation avec les différents services de l'entreprise	<i>Les moyens existants et les méthodes à appliquer pour optimiser la communication entre les services L'identification du vocabulaire professionnel adapté à la gestion des réservations L'identification des méthodes de vente directe et indirecte</i>	
Les habitudes de la clientèle française et étrangère Les références culturelles, religieuses, ... (<i>Technologie</i>)	<i>L'identification des us et coutumes de la clientèle française et étrangère</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1 : COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE		
C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et</i> <i>de mise en situation professionnelle en</i> <i>fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-1.2 Accueillir la clientèle	Tenue professionnelle État des réservations Clientèle avec différents profils Standards de service avec : consignes, procédures d'accueil Politique commerciale de l'entreprise	Cohérence de la tenue et du comportement professionnel avec le concept de restauration Respect des consignes, des procédures d'accueil, à partir des standards donnés du service Qualité de l'expression verbale et non verbale (richesse du vocabulaire, attitude commerciale et avenante ...)
C1-1.3 Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle	Clientèle avec différents profils Contexte professionnel (locaux et matériels professionnels liés à la vente) Fiches de procédures commerciales Politique commerciale de l'entreprise	Repérage des éléments verbaux et non verbaux (écoute active) permettant de caractériser le profil et/ou les attentes de la clientèle Identification des besoins de la clientèle Adaptation de la communication au type de restauration
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La communication commerciale : la prise de contact (<i>Mercatique et gestion appliquée</i>)	<i>L'identification des codes sociaux, la classification des registres de langue, la prise en compte de l'inter culturalité, la distinction entre le langage verbal et non verbal, L'identification des paralangages : l'articulation, le débit, les postures, la gestuelle L'identification des objectifs de la prise de contact : l'information, l'orientation, le conseil, la façon de convaincre</i>	
Les règles de savoir-vivre et de savoir- être	<i>L'identification des règles de politesse dans le langage et le comportement lors de l'accueil de la clientèle</i>	
La typologie de la clientèle	<i>La caractérisation des principales attentes de la clientèle, et les réponses à apporter</i>	
Les types de repas	<i>L'identification et la définition des différents types de repas</i>	
<i>La gestion de l'attente</i>	<i>L'identification des pratiques pour gérer l'attente en restauration</i>	
Les méthodes d'accueil et de communication (<i>Technologie</i>)	<i>L'identification des procédures d'accueil de la clientèle (individuel, groupe ...)</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1 : COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE		
C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et</i> <i>de mise en situation professionnelle en</i> <i>fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-1.4 Présenter les supports de vente	Réglementation Fiches de procédures commerciales Politique commerciale de l'entreprise Brochures Supports de vente, menus, cartes	Cohérence de l'utilisation de supports propres, à jour et conformes aux consignes et à la réglementation Qualité de la mise en avant des propositions de l'établissement Qualité de l'information faite à la clientèle sur des changements éventuels, des ruptures sur la carte

	... Technologies de l'information et de la communication (sites Internet)	
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La législation	<i>L'identification des éléments de la législation portant sur les supports de vente</i>	
Le choix du support en fonction du concept de restauration (Technologie)	<i>L'identification des supports de vente : l'ardoise, le chevalet, le set de table, la borne de commande ...) La stratégie de positionnement des plats dans la conception des supports de vente La caractérisation et la justification des différents supports de vente en fonction des concepts de restauration</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1 :

COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE

C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et</i> <i>de mise en situation professionnelle en</i> <i>fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-1.5 Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale	Fiches de procédures commerciales Politique commerciale de l'entreprise Profils et attentes de la clientèle Supports de vente (cartes, menus ...) Fiches techniques Objectifs de vente	Qualité de la prise en compte des objectifs de vente Pertinence des conseils et de l'argumentation pour répondre aux demandes et aux attentes de la clientèle
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La communication commerciale : l'entretien de vente en face à face	<i>L'énumération des phases de l'entretien : écoute active, questionnement (recherche du besoin, freins, comportements d'achat), reformulation, argumentation (caractéristiques du produit, avantages concurrentiels, preuve de la véracité des arguments), objections (sincères ou prétextes)</i>	
L'analyse d'indicateurs relatifs à la marge brute (Mercatique et gestion appliquée)	<i>L'identification et l'analyse de la rentabilité des plats : la contribution à la marge brute</i>	
Le vocabulaire professionnel	<i>La définition des termes culinaires et des principales appellations</i>	
L'argumentaire de vente	<i>Les méthodes et démarches dans l'élaboration d'un argumentaire commercial Le mode d'élaboration de menus et/ou de prestations équilibrés</i>	
Les appellations, labels et sigles de qualité (Technologie)	<i>La définition des labels et signes de qualité : AOC, AOP, IGP, AB...</i>	
L'équilibre alimentaire (Sciences appliquées)	<i>La caractérisation de l'équilibre alimentaire L'identification des apports conseillés (qualitatif), pour chaque groupe (catégorie) de consommateurs La justification des équivalences alimentaires L'identification des conséquences d'une alimentation déséquilibrée Le lien entre les recommandations nutritionnelles à mettre en œuvre par les professionnels de l'alimentation (Programme National Nutrition Santé PNNS) et l'équilibre alimentaire L'énoncé des principales conséquences sur la santé : d'un excès de consommation de lipides, de glucides sucrés, de sel d'une carence en fibres, en calcium, en fer, en vitamines</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1 : COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE		
C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et</i> <i>de mise en situation professionnelle en</i> <i>fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle	Fiches de procédures commerciales Politique commerciale de l'entreprise Remarques, suggestions de la clientèle Questionnaire de satisfaction Cartes de fidélité, offres de service Fichier clientèle Technologies de l'information et de la communication	Qualité du suivi et de la mesure du degré de satisfaction du client, pendant et après la prestation Qualité de la transmission des avis et des remarques des clients à la hiérarchie Qualité de la mise en œuvre de la politique commerciale de l'entreprise
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les facteurs de fidélisation	<i>L'identification :</i> - des principes et les enjeux de la gestion de la relation client pour un point de vente - des composantes d'une gestion de la relation client - des enjeux de la fidélisation pour l'unité commerciale - des conséquences en matière de choix effectués - des principes d'utilisation des supports de fidélisation et des aspects juridiques - des outils de mesure permanents et ponctuels de la satisfaction de la clientèle <i>L'analyse des données recueillies et l'identification des principales actions correctives</i>	
Les techniques de marketing après-vente (<i>Marketing et gestion appliquée</i>)	<i>L'identification et la caractérisation des techniques utilisées en fonction des concepts de restauration</i>	
Les moyens de fidélisation de la clientèle	<i>L'identification :</i> - des outils de satisfaction : questionnaires de satisfaction, enquêtes, site internet... - des moyens de fidélisation : cartes de fidélité, mailings, site internet, ...	
Les résultats d'enquêtes (<i>Technologie</i>)	<i>L'analyse des données recueillies et l'identification des principales actions correctives</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1 : COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE		
C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et</i> <i>de mise en situation professionnelle en</i> <i>fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles	Cas de situations non conformes, sujets à réclamation Fiches de procédures commerciales Politique commerciale de l'entreprise	Qualité des causes des réclamations identifiées Réactivité et qualité des mesures correctives mises en œuvre Pertinence du traitement des réclamations et des objections Qualité de la transmission des réclamations de la clientèle à la hiérarchie
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'entretien de vente en face à face (<i>Technologie</i>)	<i>La définition d'une réclamation et d'une objection</i> <i>L'identification des conséquences d'une mauvaise communication dans l'entretien de vente</i> <i>Le traitement des objections et des réclamations : l'identification de la nature et des postures à adopter</i> <i>La classification des cas les plus courants et le recensement des mesures correctives</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 : COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE		
C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et</i> <i>de mise en situation professionnelle en</i> <i>fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-1.8 Prendre congé du client	Fiches de procédures commerciales Politique commerciale de l'entreprise Documents et objets à caractère publicitaire	Conformité de la prise de congé du client avec les usages de l'établissement
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les règles de savoir vivre et de savoir être (Technologie)	<i>L'identification des étapes de la prise de congé : remercier, personnaliser, saluer et fidéliser</i> <i>L'identification des formules de politesse adaptées à la prise de congé du client</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1 : COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE		
C1-2. ENTRETENIR des relations professionnelles		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et</i> <i>de mise en situation professionnelle en</i> <i>fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception ...)	Information du personnel par le(s) responsable(s) (salle, cuisine, bar, réception ...) sur les spécificités des prestations du jour	Cohérence entre les informations techniques transmises par les différents services et l'argumentaire commercial Pertinence du langage commercial en matière de promotion des ventes
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'entreprise, leur diversité, les finalités et les objectifs des entreprises	<i>La définition de l'entreprise</i> <i>La classification économique (secteur, taille) et juridique (public, privé, formes et statut juridiques) des entreprises</i> <i>L'identification des finalités des entreprises (production de biens et de services marchands ou non marchands)</i> <i>L'association finalités et types d'entreprises</i> <i>L'identification des objectifs en fonction de la finalité et du type d'entreprise</i> <i>La caractérisation du secteur de la restauration (typologie des entreprises, place du secteur dans l'économie locale, régionale, nationale et mondiale, évolution ces dernières années)</i>	
L'organigramme de structure au sein de l'entreprise	<i>L'analyse de la structure d'une entreprise du secteur de la restauration</i> <i>Le repérage du rôle et de la place des principaux acteurs dans l'entreprise</i> <i>La caractérisation de profils de poste</i>	
Les fonctions et les services de l'entreprise	<i>La caractérisation des différentes fonctions de l'entreprise</i> <i>L'identification des différents services et leurs attributions</i>	
L'incidence des modes de production sur l'organisation du travail	<i>L'identification des avantages et des inconvénients des différents modes d'organisation du travail pour le salarié et pour l'entreprise</i>	
La communication au sein de l'entreprise (Marketing et gestion appliquée)	<i>L'adaptation de la communication à la cible et à l'objectif</i>	

Les personnels de l'entreprise	<i>La structure du personnel en fonction des concepts de restauration L'identification des principales fonctions occupées</i>
Les différents services	<i>La définition d'un organigramme La représentation schématique des relations hiérarchiques et fonctionnelles</i>
La fiche de poste La fiche de fonction (Technologie)	<i>La caractérisation de la fiche de poste, de la fiche de fonction</i>

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1 :

COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE

C1-2. ENTRETENIR des relations professionnelles

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et</i> <i>de mise en situation professionnelle en</i> <i>fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-2.2 Communiquer en situation de service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception ...).	Transmission des commandes selon le mode opératoire de chaque entreprise Technologies de l'information et de la communication	Conformité des annonces en fonction des procédures et des services Respect des contraintes (temps, prestation particulière ...) Qualité du comportement professionnel entre les différents services Pertinence du vocabulaire utilisé Qualité de la transmission de la commande
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La communication écrite professionnelle : la valorisation des messages (<i>Mercatique et gestion appliquée</i>)	<i>L'identification du contenu des différentes zones du message L'analyse de la nature des informations à transmettre</i>	
Les annonces (Technologie)	<i>L'identification des procédures d'annonce et du vocabulaire professionnel adapté</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1 :

COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE

C1-2. ENTRETENIR des relations professionnelles

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et</i> <i>de mise en situation professionnelle en</i> <i>fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-2.3 Communiquer au sein d'une équipe, de la structure	Membres des équipes Tenue professionnelle Plannings Livret d'accueil Fiches techniques Fiches de postes Procédures internes à l'entreprise Affichages obligatoires (HACCP, document unique) Notes de service Technologies de l'information et de la communication	Clarté de l'information transmise Qualité de la communication adaptée à chaque membre de l'entreprise (respect de la hiérarchie) Pertinence du vocabulaire professionnel utilisé Vérification de la compréhension de l'information Respect des procédures administratives et commerciales (fiches de stocks, fiches produits...) Qualité de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication Maîtrise de soi face aux différentes situations professionnelles
C1-2.4 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers	Situations de communication Liste des fournisseurs et/ou des représentants Catalogues Mercuriales Contrats (location, entretien...)	Qualité de l'utilisation des outils de communication, des technologies de l'information et de la communication Rigueur et précision de la communication dans différents contextes professionnels

	Listing des produits par fournisseur Fiches de stock Documents commerciaux (bon de commande, de livraison, courrier, factures, cahier des charges, ...) Technologies de l'information et de la communication	Pertinence du vocabulaire professionnel utilisé Qualité de la communication orale et écrite Qualité des informations transmises lors d'interventions de tiers (entretien, dépannage, services contrôle ...)
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'insertion dans l'entreprise	<i>L'identification des principales phases de l'entretien d'embauche, des attitudes et du langage à privilégier, à éviter</i> <i>L'analyse de la législation relative aux entretiens d'embauche</i> <i>L'identification des formalités obligatoires à l'embauche pour le salarié et l'employeur</i> <i>La caractérisation des principaux contrats de travail en vigueur</i> <i>L'analyse d'un contrat de travail et le repérage des droits et des obligations des parties</i> <i>L'identification du contrat adapté à diverses situations au regard de la législation</i> <i>L'identification des éléments constitutifs de la rémunération</i> <i>La vérification de la conformité de la rémunération à la législation et à la situation du salarié</i>	
la représentation des salariés	<i>L'identification des instances représentatives du personnel, de leurs attributions et des modes de désignation : les délégués du personnel, le comité d'entreprise, la représentation syndicale</i>	
La rupture du contrat de travail	<i>L'identification des différents cas de rupture : la démission, la rupture conventionnelle, le licenciement pour motifs personnels et le licenciement économique</i> <i>La qualification des différents cas de rupture, les procédures, les incidences</i>	
La communication au sein de l'entreprise	<i>L'analyse de situations de communication au sein de l'entreprise</i> <i>L'identification d'attitudes et de techniques facteurs d'une communication efficace avec autrui</i> <i>L'identification des enjeux de la communication interne</i> <i>L'identification des canaux de communication : oraux, écrits, audiovisuels et numériques</i> <i>Le repérage d'exemples de délimitation de la liberté d'expression, tant pour le salarié que pour l'employeur</i>	
Les relations avec les autres partenaires extérieurs (Gestion appliquée)	<i>L'analyse de situations de communication avec les autres partenaires extérieurs : fournisseurs, organismes financiers, assurances, administration fiscale</i> <i>L'identification des enjeux de la communication avec les autres partenaires</i> <i>L'identification des canaux de communication</i>	
Les partenaires et tiers (Technologie)	<i>L'identification des partenaires et tiers : fournisseurs, prestataires de service (maintenance du matériel), cabinets d'étude ...</i>	
Les documents réglementaires liés à la production et au contrôle de la sécurité alimentaire (Sciences appliquées)	<i>L'identification des organismes de contrôle de la sécurité alimentaire et indication, pour chaque organisme, de ses principales fonctions :</i> <ul style="list-style-type: none"> - la DDPP Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations - l'ARS (Agence Régionale de la Santé) - l'INVS (Institut National de Veille Sanitaire) - les laboratoires de contrôle indépendants <i>Le repérage des documents à présenter aux différents services de contrôle : les documents de traçabilité, les documents de la veille sanitaire et d'auto-contrôle, les documents de protocoles de nettoyage journaliers et/ou hebdomadaires</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1 :

COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE

C1-3. VENDRE des prestations

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et</i> <i>de mise en situation professionnelle en</i> <i>fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-3.1 Valoriser les produits	Buffets, vitrines, chariots, viviers... Supports de vente (cartes, menus, brochures...) Supports publicitaires (guide, audio, vidéo, presse, affichage...) Fiches de procédures commerciales Politique commerciale de l'entreprise Technologies de l'information et de la communication	Pertinence des actions promotionnelles proposées Adéquation aux événements calendaires Respect de la saisonnalité Qualité de la promotion des produits régionaux Qualité de la valorisation des produits (connaissances historiques, géographiques, climatiques, culturelles...) Pertinence des animations (repas à thème, intervenants extérieurs...) Originalité et créativité
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les supports de la communication visuelle (<i>Mercatique et gestion appliquée</i>)	<i>La classification des principaux supports visuels utilisés et leurs principes d'utilisation (fréquence, lieu, circonstances d'utilisation)</i> <i>L'identification des critères de choix</i>	
La connaissance des produits français	<i>L'identification des principaux repères géographiques et culturels par région</i> <i>L'identification des principales spécialités et des produits marqueurs par région (vins – eaux de vie – liqueurs – crèmes, boissons apéritives et digestives, eaux, fromages AOC, fruits et légumes, volailles, viandes de boucherie, charcuteries, pâtisseries – confiseries, pains, condiments – épices – aromates)</i> <i>L'identification de :</i> <ul style="list-style-type: none"> - leur saisonnalité - leur origine - leur utilisation - leur coût - leurs labels et certifications, - leurs spécificités <i>L'identification des méthodes d'élaboration des :</i> <ul style="list-style-type: none"> - fromages AOP et produits laitiers - vins (tranquilles, méthode traditionnelle, champagne) - vinifications particulières (VDN, VDL, vin jaune, vin de paille, vin gris) - cocktails - eaux de vie, crèmes et liqueurs - boissons rafraîchissantes sans alcool (BRSA) - boissons chaudes - boissons fermentées <i>L'identification des régions viti-vinicoles françaises</i> <i>L'identification des principales appellations des vins (AOC appellations régionales et communales)</i> <i>L'identification de la classification des vins</i> <i>La définition de l'œnologie</i> <i>La caractérisation des étapes de la vigne</i> <i>La caractérisation de l'élevage et de la conservation des vins</i> <i>La classification des cocktails</i> <i>L'identification des modes d'élaboration de trois cocktails classiques par catégorie : élaboration en direct, au shaker, au verre à mélange, au blender</i> <i>Le calcul du coût d'un cocktail</i> <i>L'identification des boissons chaudes (café, thé, infusions, chocolat)</i> <i>L'identification de :</i> <ul style="list-style-type: none"> - leur origine - leur méthode d'élaboration 	
Les boissons chaudes		

<p>La connaissance des produits européens et mondiaux (Technologie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - leurs produits d'accompagnement - leurs labels et certifications, - leurs variétés <p>La caractérisation des principales spécialités et produits marqueurs de l'Europe géographique et mondiaux (origine géographique, utilisation courante et coût des produits marqueurs)</p>
---	---

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1 : COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE		
C1-3. VENDRE des prestations		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-3.2 Valoriser les espaces de vente	Locaux destinés à la clientèle (salle de restaurant, salons, bar, terrasse, ascenseurs...) Supports (brochures, encarts publicitaires...) Fiches de procédures commerciales Politique commerciale de l'entreprise Technologies de l'information et de la communication	Qualité de l'adéquation entre la prestation commandée et l'aménagement des espaces de vente (facteurs d'ambiance) Originalité et créativité
SAVOIRS ASSOCIÉS	Connaissances	
Le merchandising : l'espace de vente	<i>L'identification :</i> <ul style="list-style-type: none"> - des aménagements possibles à l'extérieur et à l'intérieur de l'espace de vente (enseigne, façade, vitrine, surfaces d'exposition, surfaces de circulation) - des différents types de circulation de la clientèle - des principaux supports visuels utilisés et leurs principes d'utilisation (fréquence, lieu, circonstances d'utilisation), les critères de choix 	
Les différentes formes de la communication commerciale	<i>La définition des moyens de communication commerciale, l'identification des objectifs et du rôle de la publicité média et de la publicité hors média</i> <i>L'identification des caractéristiques des média et supports utilisés par l'espace de vente (prospectus, affiche, annonce)</i> <i>La distinction communication commerciale locale et communication commerciale nationale</i>	
L'analyse d'indicateurs relatifs aux moyens de communication commerciale	<i>L'identification des incidences des choix réalisés en matière de média et supports sur les attitudes de la clientèle et le chiffre d'affaires de l'espace de vente</i>	
Les événements commerciaux (Mercatique et gestion appliquée)	<i>L'identification des différents événements commerciaux mis à la disposition du point de vente (foires, salons et autres manifestations commerciales) : les caractéristiques et les enjeux de la participation du point de vente à un événement commercial donné</i>	
Les facteurs d'ambiance	<i>L'identification des éléments d'animation : les costumes, la sonorisation, la décoration</i> <i>La caractérisation des facteurs d'ambiance en fonction des concepts de restauration et/ou de la prestation commandée</i>	
Les espaces de vente (Technologie)	<i>La représentation schématique d'un plan de salle en fonction de contraintes données</i> <i>Le recensement des éléments à prendre en compte dans l'aménagement d'un espace de vente (allées de service, consignes de sécurité, circuits de distribution...)</i>	
L'éclairage des locaux	La comparaison des caractéristiques des différentes sources lumineuses artificielles (halogène, fluorescence, électroluminescence)	

La ventilation et la climatisation (Sciences appliquées)	La traduction des indications portées sur l'étiquetage et l'emballage d'une source lumineuse
	La justification du choix d'un éclairage adapté : adéquation entre le type d'éclairage (éclairage direct, indirect, mixte), l'activité professionnelle et la zone de travail (niveau d'éclairage, rendu des couleurs, ambiance ...)
	L'identification des facteurs de salubrité du local professionnel
	La définition d'une atmosphère confinée, polluée
	La justification du renouvellement d'air et la maîtrise des températures et de l'hygrométrie de certains locaux professionnels (facteurs de salubrité, de confort climatique, réglementation)
	La description, à partir de schémas simples, du principe de la ventilation et de la climatisation
	L'identification des conditions de fonctionnement optimal (entretien, réglage)

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1 :

COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE

C1-3. VENDRE des prestations

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et</i> <i>de mise en situation professionnelle en</i> <i>fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-3.3 Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons	Fiches produits Supports de vente Menus, cartes Dépliants et brochures Politique commerciale de l'entreprise Fiches de procédures commerciales Analyse des ventes Analyse des profils clients et de leurs attentes Actions commerciales et d'animations Argumentaires Matériel et mobiliers nécessaire à la vente des mets et des boissons	Qualité de l'écoute du client Qualité de la mise en confiance du client Pertinence du guidage des choix du client Qualité de l'argumentaire de vente (crédibilité, bonne connaissance des produits, des actions promotionnelles de l'entreprise, personnalisation de l'argumentaire...) Pertinence des supports et des matériels utilisés (buffet, chariot, photographies ...) Force de conviction pour réaliser la vente (choix des mots, tonalité, gestuelle...) Atteinte des objectifs fixés par l'entreprise
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les différentes méthodes et techniques de vente (<i>Marketing et gestion appliquée</i>)	<i>La définition des techniques de vente (de contact, visuelle, à distance)</i> <i>L'identification des critères de choix d'une ou plusieurs méthodes et techniques de vente</i>	
Les techniques de vente	<i>L'identification de la démarche de mise en confiance du client : l'attention portée au client, sa prise en charge,...</i> <i>L'identification de la chronologie de l'acte de vente : de l'accueil à la prise de congé</i>	
La vente à emporter (<i>Technologie</i>)	<i>L'identification des différents procédés de vente à emporter</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1 :

COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE

C1-3. VENDRE des prestations

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et</i> <i>de mise en situation professionnelle en</i> <i>fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-3.4 Proposer des accords mets – boissons ou boissons - mets	Supports de ventes des mets et des boissons Fiches techniques des plats Fiches produits Fiches de dégustation mets et/ou boissons Argumentaire de vente Médias professionnels Technologies de l'information et de la communication	Connaissance des produits et des boissons Connaissance des accords classiques mets boissons Connaissance des méthodes et techniques nouvelles de production (Bio, labels, nature...) Qualité des tendances et des évolutions de consommation prises en considération Qualité de l'argumentation des propositions Respect des attentes de la clientèle (goût, budget, nouveauté...)
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les règles d'accords (Technologie)	<i>L'énumération des principes classiques d'accords (exemples : régionaux, vin blanc/poisson...) L'énumération des principes d'accord vertical (un menu/un vin) et d'accord horizontal (un plat/un vin ou une autre boisson) L'identification d'accords particuliers, originaux, « tendance »</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1 :

COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE

C1-3. VENDRE des prestations

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et</i> <i>de mise en situation professionnelle en</i> <i>fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-3.5 Prendre une commande	Clientèle française ou étrangère Carnet de commande Temps de prise de repas Technologies de l'information et de la communication	Efficacité des techniques de vente mises en œuvre Qualité de l'argumentation commerciale Conformité de la commande Respect des spécificités (temps de préparation et d'attente, cuissons ...) Qualité de la reformulation de la commande
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les réseaux de transmission de données à distance (Mercatique et gestion appliquée)	<i>L'identification et l'analyse des modalités de transmission des données : les caractéristiques des supports de transmission, les éléments du choix d'un mode de transmission de l'information La description des fonctionnalités de base des logiciels dédiés à la gestion de l'unité commerciale</i>	
Les bons de commande	<i>L'énumération des différents moyens de prise de commande et de transmission</i>	
Les moyens de transmission manuels et informatisés (Technologie)	<i>La caractérisation des modes de rédaction des bons de commande en fonction des concepts de restauration L'identification des éléments de contrôle d'une commande</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1 :

COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE

C1-3. VENDRE des prestations

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et</i> <i>de mise en situation professionnelle en</i> <i>fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
--	---	---

C1-3.6 Favoriser : - la vente additionnelle - la vente à emporter	Tous supports de vente Argumentaires de vente Liste de produits proposés à la vente (plats cuisinés, produits régionaux...) Objectifs de vente Réglementation	Optimisation des ventes additionnelles et à emporter en suscitant l'envie chez le client de consommer davantage (plats supplémentaires, eaux en bouteilles, apéritifs, digestifs, produits d'accompagnement...) Atteinte des objectifs de vente
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les techniques promotionnelles en point de vente	<i>L'énumération des techniques promotionnelles en point de vente La définition de la réglementation spécifique aux promotions La définition des incidences des promotions sur le comportement du client</i>	
L'analyse d'indicateurs relatifs aux promotions (<i>Mercatique et gestion appliquée</i>)	<i>L'impact des promotions sur les attitudes de la clientèle et le chiffre d'affaires de l'unité commerciale</i>	
Les produits de la vente additionnelle	<i>L'énumération des produits augmentant le coût moyen par couvert : bouteille d'eau, apéritifs, vin à la bouteille ou au verre, suppléments carte, digestifs, boissons chaudes,...</i>	
La vente à emporter (<i>Technologie</i>)	<i>La définition de la vente à emporter, et la réglementation spécifique L'identification des types de produits dédiés à la vente à emporter : les plats préparés, les produits maison, les articles siglés...</i>	
La liaison chaude et les liaisons froides (<i>Sciences appliquées</i>)	<i>La justification des protocoles des liaisons chaudes ou froides (réfrigérée, surgelée) au regard des différents paramètres influençant la croissance bactérienne en application de la réglementation (temps, température) relative à la préparation, au stockage, au transport et à la distribution des préparations alimentaires en direct ou en différé</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1 :

COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE

C1-3. VENDRE des prestations

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-3.7 Facturer et encaisser	Matériels et documents de facturation Supports de vente, tarifs Fonds de caisse Procédures de caisse, consignes Taux de TVA Terminaux de paiement Bordereaux de remise de caisse (chèques, espèces,...) Technologies de l'information et de la communication	Conformité du contrôle du fonds de caisse avant et après le service Qualité de la facture établie Vérification de la facturation des prestations commandées Remise de la facture au client suite à sa demande Conformité des encaissements effectués et des règlements saisis Maîtrise des moyens de paiement (espèces, chèques, cartes bancaires, paiements différés, offerts...) Clôture de caisse (balance, ventilation, bordereaux, ...)
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les encaissements	<i>L'identification des éléments nécessaires à l'établissement d'une facture, d'une note L'identification des modes de règlement : espèces, chèques, cartes bancaires, tickets restaurant, débiteurs divers,...</i>	
Les logiciels dédiés à la gestion de l'unité commerciale (<i>Mercatique et gestion appliquée</i>)	<i>L'énumération des principales fonctionnalités relatives aux encaissements</i>	
La remise de caisse	<i>L'identification des différents bordereaux</i>	
La main courante	<i>La définition de la main courante, l'identification du mode d'utilisation en fonction des</i>	

(Technologie)	concepts de restauration
---------------	--------------------------

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 2 :
ORGANISATION ET SERVICES EN RESTAURATION

C2-1. RÉALISER la mise en place

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C2-1.1 Entretien des locaux et les matériels	Procédures, protocoles Document unique Produits d'entretien, matériels, équipements Pictogrammes de sécurité Bon d'intervention Contrat de maintenance Cahier d'entretien Notice d'utilisation Réglementation Plan de maîtrise sanitaire	Pertinence de l'identification des pictogrammes Respect de la réglementation, des procédures, des protocoles (mode opératoire dans l'utilisation des produits) Optimisation de l'utilisation des produits d'entretien Qualité du contrôle périodique de l'état de fonctionnement
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'entretien des locaux (Technologie)	<i>L'identification de la procédure de nettoyage et la désinfection du poste de travail, des équipements et des matériels</i> <i>L'énumération des « bonnes pratiques d'hygiène » et leurs justifications : les protocoles de décontamination (petits matériels, planches, matières premières, poste(s) de travail), les équipements de protection individuelle</i> <i>L'énumération des points de contrôle</i> <i>La justification de la protection des locaux contre les nuisibles</i>	
Les matériaux utilisés dans le secteur professionnel	<i>La caractérisation des principaux matériaux utilisés dans l'activité professionnelle pour les revêtements de surfaces (sols, murs, surfaces de travail..), appareils, équipements, mobilier, éléments de décoration, conditionnements : bois, métaux et alliages, verre, et cristal, produits céramiques, matières plastiques, résines et peintures, matières textiles, granit, ardoise, papiers et cartons</i>	
L'hygiène du milieu et du matériel	<i>La classification des types de salissures</i> <i>L'indication du mode d'action d'un détergent, d'un désinfectant, d'un détergent-désinfectant, d'un abrasif, d'un solvant, d'un décapant et d'un détartrant</i> <i>La justification des paramètres déterminant l'efficacité d'un entretien</i> <i>La justification des informations relatives aux précautions d'emploi et d'utilisation de ces produits</i> <i>La justification des différentes étapes d'un plan de nettoyage et/ou de désinfection au regard des supports, des salissures, des produits, des procédures, de la réglementation (dans le cadre de situations précises d'entretien des locaux, des matériels ...)</i>	
La lutte contre la prolifération des nuisibles (insectes, rongeurs,...) (Sciences appliquées)	<i>L'indication des risques liés à la présence de nuisibles dans les locaux professionnels</i> <i>La proposition des moyens de prévention à mettre en œuvre pour prévenir et lutter contre les nuisibles</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 2 : ORGANISATION ET SERVICES EN RESTAURATION		
C2-1. RÉALISER la mise en place		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C2-1.2 Organiser la mise en place	Procédures de l'entreprise Locaux, matériel, mobilier, éléments de décoration Matières d'œuvre Planning des réservations Planning du personnel Fiches de réservations : banquets, séminaires... Fiches de liaison entre services : cuisine, cave, bar, lingerie, ... Fiches techniques Plan(s) de salle Technologies de l'information et de la communication	Respect des procédures de l'entreprise Qualité de la prise en compte des informations liées à la prestation à assurer Cohérence entre la prestation commandée et l'organisation préconisée
C2-1.3 Réaliser les différentes mises en place	Procédures de l'entreprise Locaux, matériel, mobilier, éléments de décoration... Plannings des réservations et du personnel Fiches de réservations : banquets, séminaires... Fiches techniques Fiches de liaison entre services : cuisine, cave, bar, lingerie...	Respect des contraintes : temps, espace, service, observations particulières ... Conformité de la mise en place avec la prestation attendue (buffet, brunch, service en chambre, petit déjeuner, cocktail, à la carte, menu, banquet ...) Rapidité d'exécution de la mise en place
C2-1.4 Contrôler les mises en place	Fiches de réservation Locaux, matériel, mobilier, éléments de décoration Plan(s) de salle	Respect du temps imparti Conformité de la mise en place : propreté, disposition... Réaction aux aléas et corrections éventuelles Qualité des informations transmises à la hiérarchie
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les locaux	<i>L'identification et la situation des différents locaux et services en fonction des concepts de restauration</i> <i>La définition de leurs fonctions</i>	
Le mobilier, le matériel, le linge	<i>L'identification et l'utilisation des différents mobiliers, matériels et des différentes pièces de linge</i> <i>La détermination des besoins en fonction du type de prestation : mobilier, matériel, linge</i>	
Les bons de service	<i>La caractérisation, la rédaction et l'utilisation des bons de service</i>	
L'implantation de la carcasse	<i>L'identification et l'application des normes : ratio client en fonction du type d'établissement, du type de prestation...</i> <i>L'identification et l'application des règles de sécurité</i>	
Le contrôle (Technologie)	<i>La justification de la conformité de la mise en place avec la commande</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 2 : ORGANISATION ET SERVICES EN RESTAURATION		
C2-2. GÉRER le service		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C2-2.1 Participer à l'organisation avec les autres services (cuisine, bar, office, lingerie, réception, services techniques ...)	Convention collective Réglementation en vigueur Procédures de l'entreprise Locaux, matériel, mobilier, éléments de décoration Matières d'œuvre	Respect des procédures de l'entreprise Clarté des informations et des consignes échangées Pertinence de la prise en compte des contraintes de chaque service
C2-2.2 Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service	Notes de service Planning des réservations Planning du personnel Fiches de poste Planning des tâches Fiches de réservations : banquets, séminaires... Fiches de liaison entre services : cuisine, cave, bar, lingerie, services techniques, ... Plan de salle Technologies de l'information et de la communication	Respect des procédures de l'entreprise Respect de la réglementation Conformité des tâches planifiées avec la prestation commandée Optimisation de la capacité d'accueil (rotation, temps de service ...) Planification de son travail et celui de son (ses) commis Répartition équilibrée des tâches dans le temps et dans l'espace Optimisation des compétences humaines : savoirs-faire, savoirs-être
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'organisation du travail (Technologie)	<i>La définition et l'analyse de la planification des tâches : horaires, ordonnancement, gestion du temps La détermination des besoins en personnel en fonction de la prestation et du concept de restauration L'identification de la législation : respect du code du travail (amplitude horaire, repos hebdomadaire, travail de nuit, contrats,...)</i>	
La marche en avant dans le temps et dans l'espace en prévention des contaminations croisées Les plats témoins (Sciences appliquées)	<i>La justification de la réglementation concernant « la marche en avant » dans le temps / dans l'espace (à partir d'exemples de risques de biocontaminations lors des circulations des personnels, des denrées, des déchets, de la vaisselle et du linge) L'indication des actions préventives et correctives en lien avec la réglementation La description du mode opératoire de prélèvement de plats témoins et son rôle</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 2 : ORGANISATION ET SERVICES EN RESTAURATION		
C2-2. GÉRER le service		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C2-2.3 Optimiser le service	Locaux et matériels de stockage Matériel de conditionnement Denrées Réglementation Guide des bonnes pratiques Fiches de retour Indicateurs de gestion	Qualité de la vérification des denrées (état, DLUO, DLC...) Élimination des produits non conformes Respect des obligations légales en matière de conditionnement, étiquetage et stockage des denrées Optimisation de la gestion des denrées non utili-

	Situations de service Clientèle Personnel	sées Qualité de la transmission des informations au(x) service(s) concerné(s) Qualité et cohérence de la réaction face à un aléa de service
SAVOIRS ASSOCIÉS	Connaissances	
La combinaison des facteurs de production appliquée au poste de travail et leurs incidences	<p><i>La définition et la caractérisation des facteurs humains (travail) et technique (capital)</i> <i>L'identification des éléments pris en compte lors de la combinaison des facteurs de production :</i> <i>Le facteur humain : la bonne personne au bon poste (notion de compétence)</i> <i>Le facteur technique : la bonne utilisation des moyens matériels (notion d'usure, notion d'inactivité)</i></p> <p><i>La définition et le calcul de la productivité du travail et de la productivité du capital</i> <i>L'identification des opportunités d'amélioration de la productivité des facteurs de production : l'investissement, la formation et la qualification</i> <i>L'identification des incidences des gains de productivité : rendement, coût de production, qualité, main d'œuvre</i></p>	
Les éléments de maîtrise du service (<i>Mercatique et gestion appliquée</i>)	<p><i>Le calcul et l'analyse des indicateurs de gestion relatifs à la consommation de matières premières, à la gestion du personnel, et aux frais généraux liés à l'activité (énergie, fluide, ...), les coûts cibles, les ratios objectifs</i> <i>L'identification des principaux dysfonctionnements et les remédiations apportées</i></p>	
Les aléas de service (<i>Technologie</i>)	<i>L'identification des aléas de service les plus courants, les actions de remédiation</i>	
Les toxi-infections alimentaires	<p><i>La définition des toxi-infections alimentaires</i> <i>La mise en relation des principales TIA avec les micro-organismes responsables (Staphylocoque aureus, Salmonella, Clostridium botulinum, Clostridium perfringens, Listéria, Campylobacter jejuni, Bacillus cereus, Escherichia coli)</i> <i>La caractérisation des TIAC</i> <i>La définition de la notion de porteur asymptomatique (porteur sain)</i> <i>L'indication des aliments vecteurs fréquemment impliqués dans les TIA</i> <i>L'indication des principaux symptômes des TIA</i> <i>L'indication des obligations d'une entreprise en cas d'intoxication alimentaire</i> <i>La justification des précautions à prendre dans la pratique professionnelle</i></p>	
La toxicologie alimentaire (<i>Sciences appliquées</i>)	<p><i>La définition de la toxicité d'une substance (dose journalière admissible, dose sans effet)</i> <i>La définition de la toxicité à court terme et à long terme</i> <i>La différenciation des types de toxicologie (toxicologie extrinsèque à partir de produits résiduels et toxicologie intrinsèque)</i> <i>Repérage de substances toxiques (intrinsèque et extrinsèque) caractéristiques du secteur et lien avec leurs effets sur la santé du consommateur</i> <i>Exemples de substances à toxicité extrinsèque : traitements phytosanitaires, insecticides, produits de nettoyage et désinfection, matériaux au contact des aliments, certaines techniques de type fumage, surchauffe des graisses...</i> <i>Exemples d'aliments à toxicité intrinsèque : champignons, poissons ...</i> <i>L'indication des limites d'utilisation des additifs alimentaires (réglementation générale, exemples)</i> <i>La justification des mesures à mettre en œuvre pour limiter les risques liés à leur consommation en se limitant aux exemples cités</i> <i>La justification des précautions à prendre dans l'utilisation de certaines matières premières (fleurs, feuilles, algues...)</i></p>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 2 :		
ORGANISATION ET SERVICES EN RESTAURATION		
C2-3. SERVIR des mets et des boissons		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et</i> <i>de mise en situation professionnelle en</i> <i>fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C2-3.1 Servir des mets : - à l'assiette - au plat (anglaise, française, plat sur table) - au plateau - au guéridon - au buffet	Locaux (salle, office, réserves, ...) Mobilier (enceintes réfrigérées, chariots, guéridons, consoles ...) Matériels de service (assiettes, couverts, cloches, plats, plateaux, planches, réchauds, plaques à accumulation de chaleur ...) Mets Matières d'œuvre (fruits, fromages, pains, condiments, épices ...) Supports de vente Affichages réglementaires Fiches de poste	Attitude professionnelle et commerciale Respect des pratiques propres à l'entreprise Connaissance des produits Connaissance des grammages Utilisation adaptée du matériel Respect et maîtrise des techniques et règles de service (préséance, temps, température, dressage ...) Respect de la réglementation et de la législation Réapprovisionnement de l'office (ménagères, condiments ...)
C2-3.2 Valoriser des mets : - à l'assiette - au plat (anglaise, française, plat sur table) - au plateau - au guéridon - au buffet	Fiches techniques Fiches de réassortiment de produits Mercuriale Réglementation Technologies de l'information et de la communication	Attitude professionnelle et commerciale Valorisation des mets par la mise en œuvre d'une technique appropriée au choix entre : - une finition « minute » - une technique de découpe (poisson rond ou plat, viande, volaille, fruit, fromage, pâtisserie ...) - une technique de flambage, - une technique de tartare
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les règles de service	<i>L'identification et la mise en œuvre des différentes techniques de service</i> <i>L'identification des règles de préséance</i> <i>L'adéquation des techniques et attitudes de service avec le type de prestation à assurer ou/et du mets à servir</i>	
La servuction (Technologie)	<i>La définition de la servuction</i> <i>L'identification des concepts de restauration utilisant le principe de servuction</i>	
Les propriétés physico-chimiques des constituants alimentaires et les modifications subies	<i>La caractérisation des propriétés des constituants alimentaires mis en œuvre : la solubilité ...</i> <i>La caractérisation des interactions entre les constituants alimentaires : les émulsions stables et instables, la diffusion ...</i> <i>La caractérisation des causes et des conséquences des modifications subies par les constituants alimentaires au cours des préparations : le brunissement enzymatique...</i> <i>L'indication des effets de l'action de la température sur les constituants alimentaires et les aliments mis en œuvre :</i> <ul style="list-style-type: none">- l'eau (fusion, vaporisation, solidification) ;- les glucides (fusion, caramélisation, carbonisation) ; <i>La justification du geste et des précautions prises dans la pratique professionnelle</i> <i>L'indication des incidences nutritionnelles et organoleptiques des modifications</i>	
Les protocoles mis en œuvre lors de l'utilisation des décors	<i>La justification des « bonnes pratiques d'hygiène » dans le décor des mets et des boissons (fleurs, algues, fruits et légumes, pics alimentaires ...)</i>	
La production de la chaleur	<i>La caractérisation de l'effet Joule, de la combustion, des ondes électro-magnétiques (micro-ondes, induction), des infra rouges</i>	

(Sciences appliquées)	<i>La description, à partir d'un schéma simple, du principe de fonctionnement d'un appareil utilisant la combustion (brûleur atmosphérique). l'effet Joule (chauffe assiettes...). les ondes électromagnétiques (micro-ondes et plaque à induction)</i>
-----------------------	---

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 2 :
ORGANISATION ET SERVICES EN RESTAURATION

C2-3. SERVIR des mets et des boissons

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et</i> <i>de mise en situation professionnelle en</i> <i>fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C2-3.3 <u>Servir des boissons :</u> <u>Apéritifs</u> (au verre, au verre à mélange, au shaker, au blender) <u>Eaux et boissons rafraîchissantes sans alcool</u> (BRSA) : eaux de source, eaux minérales, jus de fruits, sodas, bitter, sirops <u>Boissons fermentées</u> : bières, cidres, ... <u>Vins</u> : - rouges - blancs, rosés - effervescents <u>Boissons chaudes</u> : café, thés – infusions, chocolat <u>Digestifs et « hot cocktail »</u> : au verre	Locaux (bar, salle, office, réserves, cave...) Mobiliers (cave à vin, enceintes réfrigérées, chariots ...) Matériels de service (verrerie, carafes, seaux, plateaux, shakers, verres à mélange, tasses, pots ...) Boissons (bouteille, fût avec tirage pression ...) Matières d'œuvre (fruits frais, crème, sucre ...) Supports de vente Affichages réglementaires Fiches de poste Fiches techniques Fiches de réassortiment de produits Mercuriale Technologies de l'information et de la communication	Attitude professionnelle et commerciale Respect des pratiques propres à l'entreprise Connaissance des principaux produits et notions de coût d'achat et de prix de vente Maîtrise de trois cocktails classiques par catégorie (au verre, au verre à mélange, au shaker, au blender) Maîtrise de la technique du tirage Respect des dosages Utilisation adaptée du matériel Respect et maîtrise des techniques et règles de service (préséance, température de service, débouchage, charge et port du plateau ...) Respect de la réglementation et de la législation Réapprovisionnement des postes de travail (bar, cave du jour ...)
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les règles de service	<i>L'identification et la justification :</i> - <i>de la technique de présentation et de service des boissons : panier, seau, carafe...</i> - <i>des températures de service</i> - <i>des dosages</i>	
Les matériels de service	- <i>du petit matériel : la verrerie, la vaisselle, du bar, de la sommellerie...</i> - <i>du matériel spécifique : tireuse à bière, machine à café...</i>	
Les produits complémentaires	- <i>des produits d'accompagnement : les amuse-bouches, les mignardises, les chocolats, les sucres...</i>	
La législation (Technologie)	<i>L'énumération des principaux points clefs de la réglementation (licences, affichages obligatoires ...)</i>	
L'alimentation en eau froide et chaude (Sciences appliquées)	<i>L'indication des caractéristiques d'une eau destinée à la consommation humaine (en lien avec le programme de Prévention Santé Environnement)</i> <i>La caractérisation d'une eau dure (composition d'une eau dure, unité de mesure, conséquences de son utilisation dans différentes activités professionnelles)</i> <i>L'indication du principe de fonctionnement d'un adoucisseur d'eau</i> <i>L'indication du principe de fonctionnement d'un lave-vaisselle</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°3 : ANIMATION ET GESTION D'ÉQUIPE EN RESTAURATION		
C3-1. ANIMER une équipe		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C3-1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels	Tenues professionnelles Procédures, consignes Fiche de poste Fiche de fonction Livret d'accueil Règlement intérieur Plan de maîtrise sanitaire Organigramme de l'entreprise Plannings	Conformité de la tenue professionnelle Respect des horaires de travail (ponctualité), du règlement intérieur Respect de l'application du principe de la marche en avant Capacité à travailler en équipe (solidarité, entraide) Aptitude à prendre et à assumer des responsabilités, des tâches, des fonctions ... Autonomie dans le travail Maîtrise de soi et qualité de médiation Capacité d'adaptation et de réactivité Implication, motivation, épanouissement personnel, curiosité professionnelle, Information à la hiérarchie
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les règles de vie au sein de l'entreprise : le règlement intérieur (<i>Gestion appliquée</i>)	<i>Les notions de culture d'entreprise et d'éthique L'analyse d'un règlement intérieur représentatif du secteur professionnel L'identification des principaux thèmes abordés et des objectifs Le repérage des droits et des obligations du salarié La hiérarchisation des différentes sanctions applicables en cas de non respect par le salarié des dispositions du règlement intérieur La caractérisation du pouvoir disciplinaire du chef d'entreprise : conditions d'application et limites</i>	
Les attitudes et comportements professionnels (<i>Technologie</i>)	<i>La caractérisation des attitudes et des comportements spécifiques au secteur professionnel : similitudes et différenciations en fonction des concepts de restauration L'identification des différentes règles de préséance les plus usuelles : femmes/hommes, V.I.P., âge, hiérarchie ou titre, ...</i>	
Hygiène et santé de la main d'œuvre (<i>Sciences appliquées</i>)	<i>La justification de l'hygiène corporelle et des éléments de la tenue professionnelle La description des différentes étapes du lavage hygiénique des mains et leurs justifications La fréquence et la justification des visites médicales obligatoires au regard de la réglementation</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°3 : ANIMATION ET GESTION D'ÉQUIPE EN RESTAURATION		
C3-1. ANIMER une équipe		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C3-1.2 Appliquer et faire appliquer les plannings de service	Planning horaire Organigramme de travail Fiches de poste	Respect des plannings de service Pertinence des informations transmises à la hiérarchie et à son équipe
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'aménagement du temps de travail (<i>Gestion appliquée</i>)	<i>L'identification de la législation et des accords conventionnels relatifs à la durée du travail : durée légale et maximale, seuil de déclenchement au droit de paiement des heures supplémentaires, au repos compensateur, temps de repos légaux, congés payés et congés spéciaux La notion de temps partiel choisi ou contraint</i>	

	<p><i>La caractérisation des outils de flexibilité du temps de travail</i></p> <p><i>La caractérisation de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés au sein de l'entreprise et des modalités de mise en œuvre</i></p> <p><i>L'identification des incidences pour l'entreprise : aménagement des postes de travail</i></p>
Le personnel	<p><i>Le repérage des différents types de personnel, et de leur niveau hiérarchique en fonction des concepts de restauration</i></p> <p><i>La caractérisation des différents profils de poste (fonctions)</i></p> <p><i>L'identification des horaires des personnels</i></p> <p><i>Le mode d'élaboration d'un planning horaire</i></p>
Les documents relatifs à la gestion des équipes (Technologie)	<p><i>L'identification des principaux documents relatifs à la gestion des équipes : les plannings du personnel, les fiches de poste, la grille horaire du personnel</i></p>

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°3 :**ANIMATION ET GESTION D'ÉQUIPE EN RESTAURATION****C3-1. ANIMER une équipe**

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C3-1.3 S'inscrire (et inscrire le personnel sous sa responsabilité) dans un principe de formation continue tout au long de la vie et/ou de projet de déroulement de carrière	<p>Procédures, consignes</p> <p>Réglementation</p> <p>Fiches de poste</p> <p>Fiches de fonction</p> <p>Plan de formation interne</p> <p>Supports de formation et d'évaluation</p> <p>Livret de compétences,</p> <p>Passeport orientation et formation</p>	<p>Richesse et diversité de l'expérience acquise</p> <p>Respect des consignes, des procédures</p> <p>Conseils et remédiations adaptés</p> <p>Pertinence des informations transmises</p>
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
<p>La formation tout au long de la vie, le projet de déroulement de carrière</p> <ul style="list-style-type: none"> • le droit à la formation • le bilan de compétences <p>(Gestion appliquée)</p>	<p><i>L'identification des différentes voies de formation : statut scolaire, statut de salarié</i></p> <p><i>La caractérisation du statut de maître d'apprentissage et du tuteur en entreprise</i></p> <p><i>L'analyse du cadre réglementaire d'accompagnement de l'alternance : conventions de stage, contrats d'apprentissage, de professionnalisation</i></p> <p><i>La caractérisation du passeport orientation formation, du projet professionnel</i></p> <p><i>La définition et la caractérisation de la formation tout au long de la vie : livret et bilan de compétences, validation des acquis de l'expérience,</i></p> <p><i>L'identification des principaux dispositifs qui permettent aux salariés de se former sur le temps de travail : le plan de formation, le droit individuel à la formation, le congé individuel de formation</i></p>	
Les documents de formation (Technologie)	<p><i>La caractérisation du livret de suivi de formation et des différents documents de liaison</i></p>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°3 : ANIMATION ET GESTION D'ÉQUIPE EN RESTAURATION		
C3-1. ANIMER une équipe		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel	Planning horaire Organigramme de travail Fiches de poste Numéros d'urgence Procédures, consignes	Pertinence de l'analyse du problème posé Rapidité de la réaction pour traiter le problème posé Qualité et rapidité de la transmission des informations à la hiérarchie
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La gestion des absences	<i>L'identification des différentes catégories d'absences La mesure des incidences des absences sur le coût du travail</i>	
La gestion des conflits (Gestion appliquée)	<i>La caractérisation des principaux types de conflits du travail et leurs modes de résolution L'identification de la juridiction compétente pour le règlement des conflits individuels du travail</i>	
La prévention des risques liés à l'activité physique (Sciences appliquées)	<i>L'identification des principaux risques professionnels liés à l'activité physique La justification des gestes et des postures individuelles et collectives, de l'ergonomie des postes de travail</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°3 : ANIMATION ET GESTION D'ÉQUIPE EN RESTAURATION		
C3-2. Optimiser les performances de l'équipe		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C3-2.1 Évaluer son travail et/ou celui de son équipe	Procédures, consignes Fiches de poste Livret de compétences Grille(s) d'évaluation Objectifs à atteindre Indicateurs de productivité (prévisionnels / réalisés)	Rigueur et objectivité de l'autoévaluation (organisation, productivité, ...) Prise en compte des objectifs à atteindre Évaluation des compétences de son équipe Pertinence des informations transmises à la hiérarchie
C3-2.2 Analyser les écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l'aide de son supérieur hiérarchique	Indicateurs de gestion (indicateurs à communiquer au personnel : indicateurs de ventes, coûts matières, productivité, frais généraux, satisfaction des clients...)	Qualité de l'analyse Mesure objective et réaliste des écarts
C3-2.3 Proposer et/ou mettre en œuvre les actions d'optimisation et/ou correctives	Résultats de l'enquête de satisfaction de la clientèle Outils de stimulation et de motivation Technologies de l'information et de la communication	Proposition d'actions correctives adaptées Proposition d'actions pour optimiser les performances de son équipe Atteinte des objectifs
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	

L'entretien individuel d'évaluation L'analyse des performances d'une équipe (Gestion appliquée)	<p><i>Les objectifs de l'entretien individuel d'évaluation pour l'entreprise et pour le salarié</i></p> <p><i>L'identification de supports à l'entretien : livret de compétences, ratios objectifs</i></p> <p><i>L'identification des critères et des outils de mesure de la performance</i></p> <p><i>La comparaison entre les performances attendues et les performances réalisées</i></p> <p><i>L'analyse des écarts et l'identification des causes</i></p> <p><i>Le recensement d'actions correctives</i></p>
---	---

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°3 :
ANIMATION ET GESTION D'ÉQUIPE EN RESTAURATION

C3-3. Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C3-3.1 Produire une synthèse écrite	Consignes Documents commerciaux Tableau de bord Technologies de l'information et de la communication	Qualité de l'expression écrite Pertinence et structuration de l'argumentation Précision et concision de l'information (données qualitatives et quantitatives) Pertinence des technologies de l'information et de la communication utilisées
C3-3.2 Présenter oralement la synthèse		Qualité de l'expression orale (clarté, registre de langage, intonation) Qualité de l'argumentation (structure, concision, adéquation avec les activités menées et les résultats obtenus)
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La rédaction et la diffusion de messages (Gestion appliquée)	<p><i>La caractérisation du fonctionnement du courrier électronique</i></p> <p><i>L'identification des règles de bon usage sur internet lors de la rédaction et de la transmission d'un message, lors de la réception d'un message</i></p> <p><i>L'identification des règles à respecter pour rédiger un courriel, une note interne, un compte rendu</i></p>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION

C4-1 RECENSER les besoins d'approvisionnement

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et en petits matériels en fonction de l'activité prévue	Zones de stockage État des réservations Fiches techniques valorisées Fiches produits Indicateurs de gestion (fréquence de livraison, état des stocks) Catalogues fournisseurs (consommables alimentaires et non alimentaires, matériels) Technologies de l'information et de la communication	Cohérence des besoins définis en fonction de la spécificité de l'entreprise (concept de restauration, type de production) Cohérence des besoins définis en fonction de la saisonnalité des denrées Pertinence du choix des supports pour identifier les besoins Cohérence des besoins estimés avec l'activité prévue Pertinence des besoins définis en fonction des indicateurs de gestion.
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La politique d'approvisionnement (Gestion appliquée)	<p><i>La détermination des besoins et le calcul des quantités à commander</i></p> <p><i>L'identification et la caractérisation des supports et des outils de gestion des approvisionnements</i></p>	
Les approvisionnements en	<i>La définition et le calcul du rendement</i>	

restauration	<i>L'identification des quantités repères L'identification des équivalences poids / pièce / portion, des contenances Le repérage des types de denrées alimentaires en fonction du concept de restauration</i>
La saisonnalité des produits (Technologie)	<i>Le repérage des périodes de saisonnalité des grandes familles de produits</i>

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 : GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION		
C4-1 RECENSER les besoins d'approvisionnement		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-1.2 Participer à l'élaboration d'un cahier des charges (qualité et prix des produits)	Catalogues fournisseurs Fiches techniques valorisées Fiches produits Indicateurs de gestion (coût matières, ratio matière) Offres fournisseurs Technologies de l'information et de la communication	Respect des exigences relatives à un produit ou à une famille de produits (variété, qualité, certification, origine, calibre, période de besoin, quantité, températures, fréquence d'approvisionnement, prix, conditionnement, développement durable, ...) Pertinence des arguments exposés au décideur pour sélectionner les fournisseurs
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La politique d'approvisionnement (Gestion appliquée)	<i>La définition et le rôle du cahier des charges L'identification des circuits d'approvisionnement Le choix du circuit d'approvisionnement le plus approprié : calcul des besoins, fréquence, comparaison des coûts</i>	
Les spécificités des produits approvisionnés (Technologie)	<i>L'identification des exigences relatives à un produit ou à une famille de produits : variété, qualité, certification, origine, calibre, période de besoin, quantité, fréquence d'approvisionnement, prix, conditionnement, températures, développement durable ...</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 : GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION		
C4-1 RECENSER les besoins d'approvisionnement		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-1.3 Participer à la planification des commandes et des livraisons	État des réservations Fiches techniques valorisées Cahier des charges Offres promotionnelles Indicateurs de gestion (prévision des ventes, fréquence de livraison, état des stocks) Technologies de l'information et de la communication	Pertinence des informations communiquées pour aider à la planification des commandes et des livraisons Cohérence de la fréquence de commande et de livraison avec l'activité et la nature du produit approvisionné Pertinence dans le choix des opportunités (promotions, saisonnalité ...) Respect des niveaux de stocks Optimisation du coût de stockage
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La politique d'approvisionnement (Gestion appliquée)	<i>La définition de la gestion des stocks Le calcul du rythme de consommation La caractérisation des politiques d'approvisionnement : quantités fixes ou variables, dates fixes ou variables, les opportunités d'achat (promotion, saisonnalité), notion de flux tendus Le calcul du coût de livraison</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 : GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION		
C4-1 RECENSER les besoins d'approvisionnement		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-1.4 Renseigner les documents d'approvisionnement	Procédures, consignes Récapitulatif des besoins Fiches techniques valorisées Fichier fournisseurs Bons de commande Bons d'économat Mercuriale Cahier des charges Fiches de stock Technologies de l'information et de la communication	Respect des procédures, des consignes et du cahier des charges Respect des délais pour la passation de la commande Rigueur et précision dans le renseignement des documents d'approvisionnement
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La décision d'achat (<i>Gestion appliquée</i>)	<i>L'identification du processus général de passation des commandes Le recensement des informations nécessaires à la rédaction du bon de commande L'identification des modes de transmission de la commande : courrier postal, télécopie, internet, téléphone</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 : GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION		
C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-2.1 Réceptionner et contrôler les produits livrés (sur un plan quantitatif et qualitatif)	Zones de stockage Matières d'œuvre Matériels de contrôle (sondes, balances...) Procédures et consignes Bons de commande Bons de livraison Bons de réception Fiches de non-conformité Documents de traçabilité Factures Cahier des charges Technologies de l'information et de la communication	Conformité des contrôles quantitatifs et qualitatifs : - Concordance produits commandés et produits livrés - Concordance bons de livraison et produits livrés - Concordance produits livrés et cahier des charges (qualité des emballages, étiquettes de salubrité, températures, DLC, DLUO, calibrage ...) Qualité de l'identification des anomalies Précision des informations transmises à la hiérarchie
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La réception des produits (<i>Gestion appliquée</i>)	<i>L'identification des documents d'approvisionnement : bon de livraison, bon de réception, facture Le repérage des mentions obligatoires de la facture, la définition et le calcul des réductions commerciales (rabais, remise, ristourne) et financière (escompte) L'identification des éléments de contrôle à la réception des produits Le calcul du coût d'achat</i>	
Les éléments de contrôle à la réception (<i>Technologie</i>)	<i>L'identification des critères qualitatifs et quantitatifs par grandes familles de produits L'énumération des outils de contrôle et de suivi L'identification des procédures de refus, et le traitement des anomalies</i>	

Les parasitoses alimentaires (Sciences appliquées)	<i>L'identification des parasitoses alimentaires (Téniasis, Trichinose, Anisakiase, Toxoplasme, Echinococcose), des aliments responsables et des modes de transmission. L'identification des conséquences des parasitoses alimentaires sur la santé du consommateur La justification des points de contrôle et précautions à prendre</i>
---	--

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 : GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION		
C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-2.2 Réaliser les opérations de déconditionnement et de conditionnement	Zones et matériels de stockage, de conditionnement et de déconditionnement Fiches techniques Matières d'œuvre Guide des bonnes pratiques Procédures et consignes Étiquetages Documents de traçabilité	Conformité des opérations de déconditionnement et de conditionnement dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène, de santé et de sécurité : - Différenciation des locaux - Élimination des déchets - Prélèvements sur plats témoins - Étiquetages Qualité de l'identification des anomalies Précision des informations transmises à la hiérarchie
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Le conditionnement, le déconditionnement (Technologie)	<i>L'identification du matériel et des procédures de conditionnement et de déconditionnement en lien avec la réglementation L'identification et la justification des protocoles de décongélation et de congélation L'identification du protocole de refroidissement et de conservation, et sa justification La définition de la traçabilité, et l'énumération des pratiques en fonction des concepts de restauration L'identification de la durée de conservation d'une denrée après conditionnement et reconditionnement (produits entamés, excédents de production)</i>	
Le conditionnement sous vide ou sous atmosphère modifiée (Sciences appliquées)	<i>La définition du principe du conditionnement sous vide et sous atmosphère modifiée L'analyse de l'incidence de la mise sous vide et sous atmosphère modifiée sur la conservation et la cuisson des aliments La justification de la réglementation en matière de conditionnement et de conservation La description, à partir d'un schéma simple, du principe de fonctionnement d'un appareil de mise sous vide</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 : GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION		
C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-2.3 Stocker les produits	Zones et matériels de stockage Matières d'œuvre Guide des Bonnes Pratiques d'Hygiène (GBPH), procédures, consignes Réglementation Bons de commande Bons de livraison Bons de réception Cahier des charges Technologies de l'information et de la communication	Conformité de l'identification et du classement des produits par famille Respect des zones et températures de stockage Conformité du stockage selon la méthode de valorisation des sorties de stock retenue Respect de la réglementation, des procédures et des consignes Identification des anomalies et précision des informations transmises à la hiérarchie

C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés	Factures Bons d'entrée Bons de sortie Bons de transfert Feuilles de marché Fiches de stock État des stocks Mercuriale Technologies de l'information et de communication	Conformité de l'actualisation des fiches de stock tant en quantité qu'en valeur Conformité de l'état des stocks après enregistrement des mouvements d'entrée et de sortie Maîtrise des outils de gestion mis à disposition Identification des anomalies et précision des informations transmises à la hiérarchie
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Le stockage des produits <i>(Gestion appliquée)</i>	<i>La définition et le calcul des différents niveaux de stocks : minimum, sécurité, alerte, tampon, maximum. L'identification des documents de mise à jour des stocks : les bons d'entrée, les bons de sortie, les fiches de stock La caractérisation des méthodes de valorisation des stocks : premier entré, premier sorti, coût unitaire moyen pondéré après chaque entrée et en fin de période La valorisation et l'actualisation des fiches techniques</i>	
Les opérations de stockage <i>(Technologie)</i>	<i>L'identification des zones de stockage par grandes familles de produits L'identification des températures réglementaires de stockage Le recensement des « bonnes pratiques » (rangement, ergonomie, ...) La caractérisation des différentes durées de vie des produits (DLC, DLUO, produits entamés, excédents de production ...)</i>	
La production et l'utilisation du froid <i>(Sciences appliquées)</i>	<i>La définition du principe de production du froid mécanique, du froid cryogénique La comparaison, à partir de schémas simples, du principe de fonctionnement des principaux appareils producteurs de froid mécanique (réfrigérateur, chambre froide positive, congélateur, surgélateur, cellules de refroidissement) La justification de la réglementation en matière de conservation par le froid</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION

C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-2.5 Réaliser un inventaire	Zones de stockage Matières d'œuvre, produits, matériels Fiches de procédure, consignes Fiches de stock État des stocks Indicateurs de gestion (ratios matières...) Technologies de l'information et de communication	Rigueur dans l'identification et le comptage des produits, des denrées, des boissons, des matériels Exactitude des calculs : consommations réelles, actualisation de l'état des stocks, ratio réel Pertinence des informations sélectionnées pour mesurer les écarts en quantité et en valeur Qualité de l'analyse Pertinence des informations transmises pour justifier les écarts en quantité et en valeur Optimisation du coût de stockage
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'inventaire <i>(Gestion appliquée)</i>	<i>La définition et le rôle de l'inventaire physique Le calcul des consommations réelles de produits Les définitions du bilan et du compte de résultat, le repérage des principales rubriques de ces documents de synthèse : exemples de l'état des stocks réels inscrits au bilan et de la variation des stocks inscrite au compte de résultat</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 : GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION		
C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-2.6 Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage	Matières d'œuvre, produits, matériels Anomalies et/ou dysfonctionnements (livraison non conforme, retard de livraison, sur-stockage, rupture du stock, surconsommation, produits périmés, températures non conformes des produits et des enceintes, démarque inconnue...) Bons de commande Bons de livraison Bons de réception Cahier des charges Indicateurs de gestion (état des stocks, ratios,...) Technologies de l'information et de la communication	Pertinence dans le repérage et la transmission des informations concernant des anomalies et des dysfonctionnements Conformité du traitement des anomalies et des dysfonctionnements
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'optimisation du coût de stockage (<i>Gestion appliquée</i>)	<i>Le calcul du stock moyen, de la vitesse de rotation des stocks, de la durée de stockage, du coût de stockage</i>	
Les anomalies dans la gestion des stocks (<i>Technologie</i>)	<i>L'identification des types d'anomalies dans la gestion des stocks et des éléments de remédiation spécifiques</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 : GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION		
C4-3. MAÎTRISER les coûts		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-3.1 Participer à la régulation des consommations des denrées et des boissons	Inventaires Cartes, menus, supports de vente Mercuriale Fiches techniques valorisées Budget Indicateurs de gestion (prévision des ventes, ratios objectifs de l'entreprise) Technologies de l'information et de la communication	Maîtrise de la conception et de l'utilisation des fiches techniques Actualisation des fiches techniques Respect des coûts cibles et du budget alloué Respect des procédures de contrôle des denrées et des boissons Atteinte des ratios objectifs de l'entreprise Analyse et justification des écarts Utilisation de produits et de matériels permettant d'éviter les pertes, les démarques inconnues Utilisation raisonnée des énergies, des fluides, des produits d'entretien
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les charges en restauration	<i>L'identification des principales charges d'une unité de restauration : importance des achats de denrées et de boissons Le calcul du coût matières</i>	
L'analyse des charges	<i>L'intérêt du tableau de bord de gestion La définition et calcul de la marge brute</i>	

La gestion du coût matière (Gestion appliquée)	<p><i>La définition et caractérisation de la procédure de contrôle denrées et boissons</i></p> <p><i>L'identification des éléments constitutifs du ratio matières</i></p> <p><i>Le calcul d'un ou plusieurs ratios matières</i></p> <p><i>La comparaison avec les ratios antérieurs et les ratios objectifs</i></p> <p><i>La perception du risque matière : fluctuation des prix, perte matières</i></p>
---	--

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION

C4-3. MAITRISER les coûts

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-3.2 Améliorer la productivité	<p>Indicateurs de productivité</p> <p>Fiches de poste, fiches produit</p> <p>Procédures, consignes</p> <p>Ratios objectifs de l'entreprise</p> <p>Technologies de l'information et de la communication</p>	<p>Croissance du niveau de productivité (individuelle et en équipe) et de la qualité de service</p> <p>Respect de l'organisation et des procédures mises en place</p>
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les charges en restauration	<i>L'identification des éléments constitutifs des charges de personnel</i>	
L'analyse des charges (Gestion appliquée)	<p><i>Le calcul du coût de production</i></p> <p><i>La définition et le calcul de la marge sur coût principal ou prime-cost</i></p> <p><i>Le calcul de ratios ou indicateurs de gestion associés aux charges de personnel : ratio personnel</i></p> <p><i>L'identification et le calcul d'indicateurs de productivité</i></p>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION

C4-3. MAITRISER les coûts

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-3.3 Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité	<p>Ratio objectifs frais généraux</p> <p>Technologies de l'information et de la communication</p>	<p>Respect des normes de consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des produits d'entretien, - des fluides et des énergies. <p>Réduction des pertes et casses</p> <p>Respect des procédures visant à réaliser des économies d'énergie, à assurer la maintenance du matériel</p> <p>Atteinte des ratios objectifs de l'entreprise</p>
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les charges en restauration	<i>L'identification des frais généraux liés à l'activité</i>	
L'analyse des charges (Gestion appliquée)	<p><i>Le calcul du coût de revient</i></p> <p><i>La caractérisation d'une immobilisation, la définition et la lecture d'un plan d'amortissement d'une immobilisation, la caractérisation des modalités de financement des immobilisations</i></p> <p><i>Le calcul du coût d'occupation</i></p> <p><i>Le calcul du résultat brut d'exploitation, du résultat courant</i></p> <p><i>Le calcul du ratio des frais généraux</i></p>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 : GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION		
C4-3. MAITRISER les coûts		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-3.4 Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé	Coûts et ratios théoriques Coûts et ratios réels Tableaux de bord (« reporting ») Estimation du coût des pertes matières (invendus, démarque inconnue ...) Technologies de l'information et de la communication	Pertinence de l'analyse et de la justification des écarts sur les prix et les quantités Qualité de l'application des actions correctives.
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La prévision des charges	<i>En fonction des prévisions de ventes, calcul des coûts cibles et des ratios objectifs : matières consommées, charges de personnel, frais généraux, coûts d'occupation</i>	
L'analyse des écarts (Gestion appliquée)	<i>La définition du « reporting » L'identification des éléments figurant dans les tableaux de « reporting » Le calcul et l'analyse des écarts sur les consommations de matières : écart sur prix et sur quantités, identification des causes et propositions d'actions correctives</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 : GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION		
C4-3. MAITRISER les coûts		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-3.5 Exploiter des outils de gestion	Fiches techniques valorisées Systèmes d'aide à la décision : logiciels spécifiques de restauration, progiciel de gestion intégrée (PGI), tableur ... Technologies de l'information et de la communication	Maîtrise des fonctionnalités de base d'un logiciel spécifique de restauration, d'un PGI, d'un tableur Exploitation pertinente des informations fournies par ces outils de gestion
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les outils de gestion (Gestion appliquée)	<i>En lien avec les activités professionnelles mises en œuvre :</i> - <i>l'utilisation d'un tableur : conception et mise en forme de tableaux et de graphiques, insertion de fonctions simples (somme, moyenne, minimum, maximum), logiques (SI, SI ET, SI OU), recherche, affichage de listes déroulantes, consolidation de données, utilisation de tableaux croisés dynamiques</i> - <i>l'utilisation d'outils de gestion spécifiques au secteur professionnel et/ou de progiciels de gestion intégrée : caractérisation des outils, exploitation des indicateurs de gestion fournis</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 : GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION		
C4-4. ANALYSER les ventes		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE

C4-4.1 Contribuer à la fixation des prix	Fiches techniques valorisées Coûts, charges Cartes, menus, supports de vente Budget Offre des concurrents Technologies de l'information et de la communication	Fiabilité des informations transmises à la hiérarchie : coût matière, coût de la main d'œuvre, ... Respect des coûts cibles et du budget alloué Conformité du coefficient multiplicateur adapté à la prestation
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Le prix de vente (Gestion appliquée)	<i>La caractérisation des déterminants du prix de vente : coût matière, coefficient multiplicateur, concurrence, sensibilité des clients. L'identification des facteurs de modification du prix des plats et fréquence</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION

C4-4. ANALYSER les ventes

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-4.2 Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne	Statistiques de fréquentation Statistiques d'addition moyenne Main courante Technologies de l'information et de la communication	Pertinence des informations transmises sur : - le profil clientèle d'une période, - l'évolution du comportement d'achat des clients, - les résultats de changements de carte. Optimisation des prévisions de commandes et de personnel sur la base de statistiques Niveau de contribution à l'augmentation du résultat d'exploitation courant
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La prévision des ventes et des autres produits d'exploitation	<i>La définition du chiffre d'affaires et caractérisation de ses composantes L'identification des autres produits d'exploitation L'intérêt de la gestion prévisionnelle pour une entreprise La définition du budget L'intérêt d'une base statistique sur les ventes pour l'entreprise L'identification des éléments figurant dans cette base statistique : suivi du chiffre d'affaires, de la fréquentation, de l'addition moyenne L'analyse de la base statistique en vue de la prévision des ventes Le calcul des ratios objectifs</i>	
Le seuil de rentabilité (Mercatique et gestion appliquée)	<i>La différenciation entre charges variables et charges fixes La présentation du compte de résultat différentiel avec le calcul de la marge sur coût variable et du résultat courant Le calcul du seuil de rentabilité et du point mort</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION

C4-4. ANALYSER les ventes

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-4.3 Mesurer la contribution des plats à la marge brute	Fiches techniques valorisées Cartes, menus, plats du jour Statistiques de vente Main courante Classement des plats selon leurs	Connaissance des marges brutes des plats Pertinence de la corrélation entre les incitations et le nombre de plats vendus Cohérence du classement des plats selon le critère de popularité et la contribution à la marge brute Qualité de la mise en œuvre des actions correctives pour améliorer la performance des plats Niveau de contribution à l'augmentation du résultat

	performances Technologies de l'information et de la communication	d'exploitation courant
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'analyse d'indicateurs (Gestion appliquée)	<i>La prise en compte de la rentabilité des plats : le classement des plats en fonction de leur popularité et de leur contribution à la marge brute L'identification d'actions à mener en fonction du positionnement des plats</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION

C4-4. ANALYSER les ventes

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-4.4 Gérer les invendus	Statistiques de ventes Statistiques de fréquentation Prévisions de ventes Ratio des invendus Technologies de l'information et de la communication	Optimisation de la connaissance de la clientèle et de ses habitudes de consommation Optimisation des prévisions de fréquentation Atteinte des ratios objectifs Optimisation des denrées non vendues
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'analyse d'indicateurs relatifs aux invendus (Gestion appliquée)	<i>Le calcul régulier du ratio des invendus L'analyse de ce ratio et l'identification d'actions à mener pour limiter le risque</i>	
La gestion des invendus (Technologie)	<i>Le recensement des « bonnes pratiques » dans l'utilisation des denrées non vendues</i>	
La gestion des invendus (Sciences appliquées)	<i>L'identification de la réglementation relative aux invendus</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION

C4-4. ANALYSER les ventes

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-4.5 Mesurer la réaction face à l'offre "prix"	Cartes, menus, supports de vente Indice réponse-prix Technologies de l'information et de la communication	Analyse de l'indice réponse-prix Adaptation de l'offre en termes de prix
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'analyse d'indicateurs relatif à l'offre prix (Gestion appliquée)	<i>Le calcul du prix moyen des plats demandés Le calcul de la moyenne des prix offerts Le calcul et l'analyse de l'indice réponse prix</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION

C4-4. ANALYSER les ventes

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-4.6 Mesurer et analyser les écarts du chiffre d'affaires entre le prévisionnel et le réalisé	Statistiques de ventes Seuil de rentabilité, point mort Tableaux de bord (« reporting ») Technologies de l'information et de	Pertinence de l'analyse et de la justification des écarts Qualité de l'application des actions correctives relatives à l'ouverture de la gamme, la dispersion des

	la communication	prix, la mise en avant, l'indice réponse prix
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La prévision des ventes, l'analyse des écarts (Gestion appliquée)	<i>L'exploitation des tableaux de « reporting » Le calcul et l'analyse des écarts : identification des causes et propositions d'actions correctives</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°5 : DÉMARCHE QUALITÉ EN RESTAURATION		
C5-1. APPLIQUER la démarche qualité		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C5-1.1 Être à l'écoute de la clientèle	Client actuel et potentiel Enquêtes de satisfaction Remarques, besoins de la clientèle (y compris spécifiques : menu végétarien, végétalien, ...)	Qualité de la prise en compte des remarques de la clientèle, des comportements de consommation Identification des besoins et des attentes de la clientèle, et précision des informations transmises à la hiérarchie
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La démarche mercatique : la clientèle (Gestion appliquée)	<i>L'identification et la classification :</i> - des besoins, des attentes, des motivations et des freins du client dans l'acte de vente - des différents types de clientèle : potentielle, temporaire, fidèle - des principes et des règles de segmentation de la clientèle - des éléments clés d'une étude de zone de chalandise - des comportements de la clientèle (recherche, comparaison, sélection), des habitudes d'achat de la clientèle (achats décidés, achats impulsifs) et les conséquences pour le point de vente	
Les modes de consommation (Technologie)	<i>L'identification des spécificités des modes de consommation culturels et religieux L'évolution des modes de consommation à travers l'histoire de la restauration, l'identification des marqueurs d'aujourd'hui en fonction des concepts de restauration</i>	
Les comportements alimentaires (Sciences appliquées)	<i>L'indication de l'origine physiologique de la faim, de la soif, de la satiété La mise en relation des facteurs psychosensoriels et socioculturels avec les comportements alimentaires et la consommation L'identification de l'incidence du mode de vie sur le comportement alimentaire</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°5 : DÉMARCHE QUALITÉ EN RESTAURATION		
C5-1. APPLIQUER la démarche qualité		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C5-1.2 Respecter les dispositions réglementaires, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité	Plan de maîtrise sanitaire Guides des bonnes pratiques Réglementation (paquet hygiène ...) Livret « synergie » Document unique (plan et consignes de sécurité, plan d'évacuation, fiche d'entreprise) Cahier de maintenance Protocoles, consignes (règles de tri sélectif ...) Fiches de poste Étiquetages des denrées alimentaires	Identification précise des risques et des mesures de prévention Conformité de l'utilisation et de l'entretien des matériels et des équipements Qualité de la vérification effective du bon fonctionnement des appareils utilisés et de leurs dispositifs de sécurité Respect des procédures en matière de renseignement systématique du cahier de maintenance Respect des bonnes pratiques professionnelles en vigueur, de la réglementation, des protocoles et con-

	<p>Étiquetages des produits d'entretien</p> <p>Équipements de protection individuelle et collective</p> <p>Produits, matériels et équipements de nettoyage et de désinfection</p> <p>Produits d'entretien, fluides, énergies</p>	<p>signes :</p> <p>Lavage régulier des mains</p> <p>Hygiène corporelle et vestimentaire conforme</p> <p>Tenue professionnelle complète</p> <p>Utilisation adaptée des équipements de protection individuelle et collective (gants à usage unique, gants – tablier de protection, masque papier, ...)</p> <p>Gestes et postures adaptées, ergonomie du poste de travail</p> <p>Respect de la procédure de traçabilité des denrées alimentaires</p> <p>Respect des protocoles de nettoyage et de désinfection</p> <p>Respect du principe de la marche en avant dans le temps et /ou dans l'espace</p>
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'environnement juridique de l'entreprise (Gestion appliquée)	<p><i>La caractérisation et la hiérarchisation des différentes sources du droit national : constitution, loi, ordonnance, décret, arrêté, jurisprudence</i></p> <p><i>La caractérisation et la hiérarchisation des différentes sources du droit Européen et international : droit communautaire, directive européenne, traités et accords internationaux</i></p> <p><i>La hiérarchisation des sources du droit national et international</i></p> <p><i>La définition de la convention collective</i></p> <p><i>L'identification des différentes conventions collectives en Restauration</i></p> <p><i>L'identification des principaux droits et obligations des employeurs et des salariés de la restauration</i></p> <p><i>La définition de la responsabilité</i></p> <p><i>La différenciation des différents domaines de la responsabilité : civile contractuelle, civile délictuelle, pénale</i></p>	
Hygiène des méthodes (Sciences appliquées)	<p><i>L'identification du plan de maîtrise sanitaire fixé par la réglementation dite du « paquet hygiène » : « bonnes pratiques d'hygiène », HACCP, systèmes de traçabilité, gestion des produits non conformes (à partir d'exemples adaptés aux situations professionnelles spécifiques)</i></p> <p><i>La caractérisation des outils et méthodes d'analyse des risques : méthode des 5M, diagramme de « causes à effets », maîtrise des points critiques (à partir d'exemples adaptés aux situations professionnelles spécifiques)</i></p>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°5 : DÉMARCHE QUALITÉ EN RESTAURATION		
C5-1. APPLIQUER la démarche qualité		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C5-1.3 Intégrer les dimensions liées à l'environnement et au développement durable dans sa pratique professionnelle	<p>Procédures, consignes, documents relatifs au développement durable</p> <p>Produits (denrées) certifiés</p> <p>Signes et sigles officiels de qualité (bio...)</p> <p>Labels et certifications (Haute Qualité Environnementale, Ecocert ...)</p> <p>Énergies, fluides</p> <p>Produits d'entretien (bio ...)</p>	<p>Pertinence de l'utilisation raisonnée et adaptée des énergies, des fluides et des produits d'entretien</p> <p>Respect des règles de recyclage des emballages, de gestion des déchets</p> <p>Conformité du tri sélectif</p> <p>Comparaison des offres et proposition argumentée (respect de la saisonnalité, circuits courts, prise en compte de la rareté de la ressource....)</p>
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La dimension sociétale et environnementale dans l'activité économique de l'entreprise	<p><i>La définition de l'entreprise citoyenne</i></p> <p><i>L'identification des méthodes de contrôle des frais généraux dans un objectif de développement durable (énergie, consommables, fluides, produits d'entretien...)</i></p> <p><i>L'identification d'indicateurs de développement durable</i></p>	

<i>(Gestion appliquée)</i>	
Les pratiques professionnelles respectueuses de l'environnement <i>(Technologie)</i>	<p><i>L'identification d'attitudes et de méthodes permettant :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>la réduction de la consommation d'eau, d'énergies,</i> - <i>la gestion des déchets et des graisses (tri sélectif, composts, compactage...)</i> - <i>la prévention de la pollution des eaux,</i> - <i>l'utilisation raisonnée des produits chimiques,</i> - <i>le choix des matériels,</i> - <i>le choix des matières premières (certifications, saisonnalité – proximité ...)</i> <p><i>L'identification des points de vigilance</i></p>

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°5 : DÉMARCHE QUALITÉ EN RESTAURATION**C5-1. APPLIQUER la démarche qualité**

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C5-1.4 Appliquer des principes de nutrition et de diététique	Fiche technique (avec mention de la valeur énergétique) Matières premières, fiches produit Plan national nutrition santé Plan alimentaire Menus, cartes, supports de vente Tableau énergétique des aliments Besoins spécifiques de la clientèle (menu végétarien, végétalien ...) Technologies de l'information et de la communication	Préservation des valeurs nutritionnelles des produits par un traitement approprié (préparation, cuisson, ...) Maîtrise des équilibres alimentaires : dans une prestation, dans un menu ... Prise en compte de la notion d'équilibre alimentaire dans les conseils à apporter à la clientèle Calcul approprié de la valeur énergétique d'une fabrication Réponse adaptée aux besoins de la clientèle (choix des produits, des techniques de cuisson ...)
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les pratiques professionnelles respectueuses de la nutrition et de la diététique <i>(Technologie)</i>	<p><i>L'énumération des outils et des démarches mis en œuvre dans les différents concepts de restauration. Par exemple :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>le choix des denrées et des boissons (origine, composition, produits de substitution ...),</i> - <i>le choix des matériels,</i> - <i>les techniques professionnelles préservant les qualités nutritionnelles,</i> <p><i>L'identification des points de vigilance</i></p>	
Les constituants des aliments et leurs rôles nutritionnels	<p><i>L'identification des différents constituants des aliments : eau, glucides, protéines, éléments minéraux, oligoéléments, vitamines.</i></p> <p><i>L'identification des aliments caractéristiques qui en contiennent</i></p> <p><i>La caractérisation des groupes d'aliments par les principaux constituants</i></p> <p><i>L'identification des différents glucides</i></p> <p><i>L'identification des différentes protéines des aliments (albumine, collagène, caséine, gluten)</i></p> <p><i>L'identification des différents lipides</i></p>	
La dimension nutritionnelle des produits alimentaires <i>(Sciences appliquées)</i>	<p><i>L'identification des rôles des constituants alimentaires dans l'organisme</i></p> <p><i>L'identification de l'intérêt nutritionnel :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>des produits alimentaires,</i> - <i>des produits de substitution : les produits allégés en sucres et matières grasses, les produits contenant des édulcorants, les produits enrichis (minéraux, vitamines, acides gras, fibres)</i> - <i>des compléments alimentaires, des probiotiques</i> - <i>des alicaments</i> <p><i>L'identification des limites de l'utilisation de ces différents produits sur la santé</i></p>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°5 : DÉMARCHE QUALITÉ EN RESTAURATION		
C5-2. MAINTENIR la qualité globale		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C5-2.1 Contrôler la qualité sanitaire des matières premières et des productions	Produits, matériels et équipements de nettoyage et de désinfection Produits d'entretien, fluides, énergies Plan de maîtrise sanitaire Guides des bonnes pratiques Réglementation (paquet hygiène ...) Rapports des services vétérinaires, des laboratoires	Respect des protocoles de conservation des produits en cours de fabrication / transformation et finis Conformité des autocontrôles et archivage des documents Conformité de la procédure des prélèvements des plats témoins Pertinence des défauts éventuels repérés Qualité de l'analyse des résultats des contrôles Qualité des propositions d'actions correctives dans le cas de non-conformité
C5-2.2 Contrôler la qualité organoleptique des matières premières et des productions	Relevés d'analyse des échantillons denrées et des prélèvements sur surfaces (autocontrôles ...) Étiquetages Fiches de suivi des produits Document unique (plan et consignes de sécurité, plan d'évacuation, fiche d'entreprise)	Qualité de l'analyse organoleptique des produits, des fabrications Qualité de l'analyse sensorielle Pertinence des éléments de qualité, et des défauts éventuels repérés Qualité des propositions d'actions correctives dans le cas de non-conformité
C5-2.3 Contrôler la qualité marchande des matières premières et des productions	Règles d'implantation des locaux Équipements de protection individuelle et collective Protocoles, consignes	Conformité de la production en fonction de la commande et des fiches techniques et/ou de fabrication (nature, poids, quantité, température) Pertinence des éléments de qualité, et des défauts éventuels repérés Qualité des propositions d'actions correctives dans le cas de non-conformité
C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité	Fiches de poste Fiches techniques, cartes, menus, supports de vente (avec photographies, représentations schématiques ...) Fiche d'analyse sensorielle Documents administratifs internes Technologie de l'information et de la communication	Pertinence des anomalies repérées Gestion appropriée des priorités Identification des causes possibles et proposition de réponse(s) adaptée(s) Conformité du traitement des anomalies et des dysfonctionnements Précision des informations transmises à la hiérarchie
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La qualité globale	<i>La définition de la qualité globale, sa caractérisation Le repérage des démarches professionnelles mises en œuvre dans le cadre de la démarche qualité Le repérage des principales étapes de la démarche de résolution de problème : identification du problème, des causes, choix et mise en œuvre des solutions La définition de la qualité sanitaire, de la qualité marchande, de la qualité organoleptique L'identification des phases de l'analyse sensorielle La définition de l'analyse comparative Le recensement des pratiques professionnelles d'analyse sensorielle L'identification et la caractérisation des différentes certifications (International System Organisation, Haute Qualité Environnementale...)</i>	
Les contrôles et autocontrôles (Technologie)	<i>L'identification des méthodes et procédures professionnelles mises en place dans le cadre des contrôles et autocontrôles</i>	

La perception sensorielle	<p>La caractérisation de la qualité organoleptique d'un produit</p> <p>La mise en relation des sens et des organes concernés</p> <p>L'identification des principaux objectifs de la perception sensorielle, son principe</p> <p>L'identification des facteurs individuels et environnementaux susceptibles de modifier la perception sensorielle</p>
La valorisation et le contrôle de la qualité alimentaire (Sciences appliquées)	<p>L'identification des mentions obligatoires et facultatives sur une étiquette, un affichage</p>

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°5 : DÉMARCHE QUALITÉ EN RESTAURATION

C5-2. MAINTENIR la qualité globale		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C5-2.5 S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement (innovation, créativité, ...)	<p>Répertoire technique personnel</p> <p>Fiches techniques</p> <p>Fiches produits</p> <p>Matières premières, produits</p> <p>Réglementation en vigueur</p> <p>Média professionnels</p> <p>Matériels</p> <p>Techniques traditionnelles et innovantes</p> <p>Enquêtes, études de marché, comportements de consommation</p> <p>Colloques, conférences, salons professionnels</p> <p>Technologie de l'information et de la communication</p>	<p>Qualité de la prise en compte des tendances, des modes de consommation, des usages professionnels</p> <p>Qualité de la prise en compte des évolutions technologiques et scientifiques</p> <p>Culture – curiosité professionnelle (connaissance des matières premières, des terroirs, des spécialités, des contextes professionnels, ...)</p> <p>Personnalisation de la production</p>
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La croissance de l'entreprise (Gestion appliquée)	<p>L'identification des couples produits/marchés de l'entreprise : la diversification de l'offre</p> <p>La caractérisation du positionnement de l'entreprise et de ses concurrents sur les marchés</p> <p>La caractérisation de la politique commerciale : produit, prix, distribution, communication</p> <p>L'identification des objectifs de croissance : accroissement du chiffre d'affaires, des parts de marché</p>	
La restauration : évolutions et perspectives (Technologie)	<p>L'évolution de la cuisine et des arts de la table au travers des personnages marquants de l'histoire, et des nouvelles connaissances scientifiques et techniques</p> <p>L'identification des courants culinaires contemporains</p> <p>L'identification des grandes évolutions contemporaines en termes de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - matières premières et leurs dérivés, - techniques professionnelles, - matériels et équipements, - concepts de restauration <p>L'inscription du « repas gastronomique des français » au patrimoine immatériel de l'UNESCO</p> <p>La caractérisation de la cuisine de terroir : spécificités d'une région ou d'un territoire de proximité</p> <p>L'identification d'influences européennes et internationales dans la cuisine française et les arts de la table</p> <p>L'identification des différentes démarches de créativité appliquées à la profession</p>	