

Annexe I : Référentiels du diplôme

Annexe I a
Référentiel des activités professionnelles

1 Définition :

Le titulaire du **brevet d'études professionnelles restauration** est un **professionnel qualifié**, opérationnel dans les activités de cuisine ou dans les activités de commercialisation et de service en restauration.

Il est capable de s'adapter, à terme en français et en langue étrangère :

- à des fonctions de production culinaire (option cuisine)
- à des fonctions d'accueil, de commercialisation et de service (option commercialisation et services en restauration)

et ce, dans tous les secteurs et formes de restauration.

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 **brevet d'études professionnelles 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 titulaire du brevet d'études professionnelles restauration peut occuper par exemple les postes suivants :

- option cuisine :
 - cuisinier
 - commis de cuisine
 - équipier en restauration rapide ou collective
- option commercialisation et services en restauration :
 - serveur
 - commis de salle
 - équipier en restauration rapide ou 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).

3 Environnement technique de l'emploi :

Le titulaire du **brevet d'études professionnelles 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.

4 Description des activités professionnelles :

Les différents pôles d'activités professionnelles sont :

PÔLES SPÉCIFIQUES à l'option cuisine	PÔLES SPÉCIFIQUES à l'option commercialisation et services en restauration
Pôle n° 1 : Organisation et production culinaire	Pôle n° 1 : Démarche commerciale et relation clientèle
Pôle n° 2 : Relation clientèle	Pôle n° 2 : Organisation et services en restauration
PÔLES COMMUNS aux deux options	
Pôle n° 3 : Communication et travail en équipe	
Pôle n° 4 : Gestion des approvisionnements en restauration	
Pôle n° 5 : Démarche qualité en restauration	

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

spécifiques à l'option cuisine

PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES n° 1
ORGANISATION et PRODUCTION CULINAIRE

Activité : ORGANISATION DE LA PRODUCTION

Tâches :

- Prise de connaissance des informations relatives à la production
- Organisation de la production (planification de son travail dans le temps et dans l'espace, choix des matières premières et calcul des quantités, choix des équipements, des matériels)
- Mise en place du (des) poste(s) de travail pour la production (équipement, matériel)
- Gestion de la distribution : en direct, en différé
- Suivi de l'application des procédures

Conditions d'exercice

Moyens et ressources (informatisés ou non) :

- Logistique
 - Locaux, matériels, équipements, produits bruts, semi-élaborés et élaborés
 - Temps imparti
 - Documents professionnels :
Documents d'approvisionnement (bons d'économat, fiches de marché, bons de commandes ...), cahier des charges, mercuriale
planning de production
fiches techniques, fiches produits
notices d'utilisation des matériels et équipements
états des réservations
fiches de stocks
consignes et protocoles
- Fiche de poste, manuel de procédures
- Réglementation, guide de bonnes pratiques, plan de maîtrise sanitaire
- Outils de gestion

Autonomie, responsabilité :

- Autonome 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

- Recueil de toutes les informations nécessaires pour organiser et gérer sa production
- Conformité et opérationnalité du poste de travail
- Application et suivi de la mise en œuvre des procédures
- Utilisation appropriée des moyens : matériels, matières premières
- Atteinte des objectifs fixés par la hiérarchie
- Exactitude des informations transmises à la hiérarchie

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

spécifiques à l'option cuisine

PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES n° 1
ORGANISATION et PRODUCTION CULINAIRE

Activité : PRODUCTION CULINAIRE

Tâches :

- Réalisation des préparations préliminaires sur tout type de produit
- Réalisation des préparations de base et leurs dérivés salés et/ou sucrés
- Réalisation des hors d'œuvre froids et chauds
- Mise en œuvre des cuissons
- Fabrication de desserts
- Production en direct, en différé
- Dressage et mise en valeur des préparations
- Distribution de la production
- Stockage et conservation des denrées non utilisées ou transformées

Conditions d'exercice

Moyens et ressources (informatisés et/ou non) :

- Logistique :
 - Tenue professionnelle
 - Matériels courants et spécifiques (cuisson sous vide, cuisson basse température, cuisson par induction, plancha ...), équipements (cellule de refroidissement ...), locaux (ateliers de cuisine, laboratoire de pâtisserie, ...), notices d'utilisation
 - Matières premières (brutes, semi élaborées, élaborées), fournitures (produits d'entretien, emballages)
 - Notices d'utilisation des matières premières, des fournitures
 - Fiches techniques
 - Procédures, consignes
- Bons de restaurant, bons de commande
- Réglementation, document unique, plan de maîtrise sanitaire dont traçabilité, protocoles de nettoyage et de désinfection, ...
- Outils de gestion
- PNNS – Plan national nutrition santé

Autonomie, responsabilité :

- Autonome 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

- Satisfaction de la clientèle
- Qualité organoleptique et commerciale des productions
- Qualité de la production de la mise en place
- Rationalité de la gestion du poste de travail
- Qualité de la gestion du service : respect des temps d'exécution et des temps de dressage
- Respect des fiches techniques, des consignes
- Conformité des gestes professionnels
- Utilisation adaptée des moyens : matériels, équipements, matières premières
- Conformité et maîtrise des cuissons par rapport aux denrées
- Mise en valeur de la production lors du dressage et de l'envoi
- Exactitude des informations transmises à la hiérarchie

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

spécifiques à l'option cuisine

PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES n° 2
RELATION CLIENTÈLE

Tâches :

- Communication avec la clientèle
- Recueil des besoins et attentes
- Conseils à la clientèle

Conditions d'exercice

Moyens et ressources (informatisés et/ou non) :

- Logistique :
 - Tenue professionnelle
 - Procédures, consignes
 - Fiches techniques, photographies, croquis de dressage
 - Supports de vente
- Technologie de l'information et de la communication

Autonomie, responsabilité :

- Autonome 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

- Satisfaction de la clientèle
- Réponse aux attentes de la clientèle
- Utilisation appropriée d'un vocabulaire adapté, clair et précis
- Communication en langue vivante étrangère
- Pertinence de la communication orale
- Utilisation rationnelle des outils de communication
- Exactitude des informations transmises à la hiérarchie

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

spécifiques à l'option commercialisation et services en restauration

PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES n° 1
DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE

Tâches :

- 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
 - prise de congé du client
- 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, ...)
- Valorisation des produits
- Prise de commande
- Mise en œuvre des techniques de vente

Conditions d'exercice

Moyens et ressources (informatisés et/ou non) :

- Réglementations : affichages obligatoires, traçabilité, ...
- Textes législatifs, réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la sécurité
- Document unique
- Guide de bonnes pratiques
- Livret d'accueil, règlement intérieur
- Organigramme de l'entreprise
- Documents internes relatifs à l'approvisionnement, à la production et à la mise en vente : mercures, fiches technique, supports de vente, dépliants, brochures, ...
- Outils de communication : écrit / oral
- Outils de gestion
- Matières d'œuvre
- Normes et labels, signes et sigles

Autonomie, responsabilité :

- Autonome 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

- Satisfaction de la clientèle
- Atteinte des objectifs fixés par la hiérarchie
- Exactitude des informations transmises à la hiérarchie
- Respect des textes règlementaires, du règlement intérieur, des consignes
- Qualité des techniques de vente de l'entreprise mises en œuvre
- Pertinence de l'argumentation commerciale
- 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
- Maîtrise des outils de communication

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

spécifiques à l'option commercialisation et services en restauration

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

Tâches :

- Participation à l'organisation des prestations
- Entretien des locaux
- Mises en place : carte, menu, banquets, cocktails ... en fonction du type de restauration et des prestations commandées
- Vérification des mises en place
- Participation à l'organisation entre les différents services (salle, bar, office, salon, étages ..., cuisine ...)
- Participation à l'organisation et à la 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

Conditions d'exercice

Moyens et ressources (informatisés ou non) :

- Tenue professionnelle
- Logistique :
 - Locaux, matériels, équipements et produits
 - Documents d'approvisionnement (bons d'économat, fiches de stocks ...)
 - Plannings de service, fiches de poste, plannings de réservations
 - Fiches techniques, fiches produits, 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
- Outils de gestion

Autonomie, responsabilité :

- Autonome 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 du service des mets et des boissons mis en œuvre
- Atteinte des objectifs fixés par la hiérarchie
- Exactitude des informations transmises à la hiérarchie
- Adéquation des matériels et des équipements à l'activité prévue
- Conformité des mises en place et du temps alloué à la mise en place
- Respect des temps de service
- Conformité et suivi des prestations en fonction de l'organisation définie par l'entreprise
- Respect des réglementations
- Application des procédures

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

communes aux deux options

PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES n° 3
COMMUNICATION ET TRAVAIL EN ÉQUIPE

Tâches :

- Planification de son travail selon le type de prestation
- Analyse et évaluation de son organisation avec l'aide de son supérieur hiérarchique
- Communication interne (au sein d'une équipe, de la structure)
- Communication spécifique en situation de service : annonces au passe, réponse aux annonces, suivi des commandes
- Communication externe (fournisseurs, tiers)

Conditions d'exercice

Moyens et ressources (informatisés ou non) :

- Documents de prévision de la production
- Plannings de production, planning de service, 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
- Technologie de l'information et de la communication

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 avec le travail à effectuer et les consignes reçues
- Respect des textes règlementaires, du règlement intérieur, des consignes
- Utilisation appropriée d'un vocabulaire adapté, clair et précis
- Pertinence de la communication écrite et orale
- Utilisation rationnelle des outils de communication
- Exactitude des informations transmises à la hiérarchie

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

communes aux deux options

PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES n° 4
GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION

Tâches :

- Détermination des besoins en matériels, produits et denrées en fonction de l'activité prévue
- Rédaction des documents d'approvisionnement (consommables alimentaires et non alimentaires, petits matériels)
- Contrôle quantitatif et qualitatif des produits livrés
- Repérage et traitement des anomalies
- Opérations de déconditionnement et de conditionnement
- Identification des produits et classement par famille
- Stockage des produits
- Mise à jour des stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés

Conditions d'exercice

Moyens et ressources (informatisés ou non) :

- Cahier des charges
- Fiches produits
- Fiches techniques
- Documents d'approvisionnement (bons d'économat, fiches de marché, bons de commandes ...)
- Mercuriale
- Documents commerciaux (bons de livraison, bons de réception, factures)
- 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 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
- Atteinte des objectifs fixés par la hiérarchie
- Exactitude des informations transmises à la hiérarchie

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

communes aux deux options

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

Transversale à l'ensemble des autres pôles

Tâches :

- Écoute 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
- Repérage des anomalies
- Suivi de la qualité : sanitaire, organoleptique et marchande des productions
- Prise en compte des principes de nutrition et de diététique
- Veille technologique et technique

Conditions d'exercice

Moyens et ressources (informatisés ou non) :

- 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,
- Presse professionnelle, sites Internet ...
- Visites de salons, marchés, zones de production ...

Autonomie, responsabilité :

- Autonome 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

- 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
- 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 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
- Participation au maintien de la qualité globale
- Exactitude des informations transmises 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 :

COMPÉTENCES spécifiques à l'option cuisine		
PÔLE N° 1 : Organisation et production culinaire	C1-1. ORGANISER la production	C1-1.1 Recueillir les informations et renseigner ou élaborer des documents relatifs à la production
		C1-1.2 Planifier son travail dans le temps et dans l'espace
		C1-1.3 Mettre en place le(les) poste(s) de travail pour la production
		C1-1.4 Entretien des locaux et des matériels
	C1-2. MAITRISER les bases de la cuisine	C1-2.1 Réaliser les préparations préliminaires
		C1-2.2 Apprêter les matières premières
		C1-2.3 Tailler, découper
		C1-2.4 Décorer
		C1-2.5 Réaliser les marinades, saumures et sirops
		C1-2.6 Réaliser les fonds, fumets, essences et glaces
		C1-2.7 Réaliser les liaisons
		C1-2.8 Réaliser les grandes sauces de base, les jus et les coulis
		C1-2.9 Réaliser les préparations de base
		C1-2.10 Réaliser les pâtes de base
		C1-2.11 Mettre en œuvre les cuissons
	C1-3 CUISINER	C1-3.1 Réaliser les potages
C1-3.2 Réaliser les hors d'œuvre froids et chauds		
C1-3.3 Produire des mets à base de poissons, coquillages, crustacés, mollusques		
C1-3.4 Produire des mets à base de viandes, volailles, gibiers, abats, œufs		
C1-3.5 Réaliser les garnitures d'accompagnement		
C1-3.6 Réaliser les desserts		
C1-4. DRESSER et DISTRIBUTER les préparations	C1-4.1 Dresser et mettre en valeur les préparations	
	C1-4.2 Distribuer la production	
PÔLE N° 2 : Relation clientèle	C2-2. COMMUNIQUER à des fins commerciales	C2-2.1 Communiquer avant le service avec le personnel de salle
		C2-2.2 Communiquer en situation de service
		C2-2.3 Communiquer avec la clientèle

COMPÉTENCES spécifiques à l'option commercialisation et services en restauration		
PÔLE N° 1 : Démarche commerciale et relation clientèle	C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle	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
		C1-1.8 Prendre congé du client
	C1-2. ENTRETENIR des relations professionnelles	C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes
		C1-2.2 Communiquer en situation de service avec les équipes
	C1-3. VENDRE des prestations	C1-3.1 Valoriser les produits
		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		
PÔLE N° 2 :	C2-1 RÉALISER la	C2-1.1 Entretien des locaux et des matériels

	mise en place	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 Participer à l'organisation et à la répartition des activités et des tâches avant, pendant et après le service
	C2-3. SERVIR des mets et des boissons	C2-3.1 Servir des mets
C2-3.3 Servir des boissons		

COMPÉTENCES communes aux deux options

Pôle n° 3 : Communication et travail en équipe	C3-1 Travailler en équipe	C3-1.1 Adopter une attitude et un comportement professionnels
		C3-1.2 Appliquer les plannings de service
		C2-1.1 (BCP cuisine), C1-2.3 (BCP commercialisation et services en restauration) Communiquer au sein d'une équipe, de la structure
	C3.3 Rendre compte de son travail	C3-3.1 Produire une synthèse écrite
		C3-3.2 Présenter oralement la synthèse
PÔLE N° 4 : Gestion des approvisionnements en restauration	C4-1 RECENSER les besoins d'approvisionnement	C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et en petits matériels en fonction de l'activité prévue
		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
	C4-3.5 Exploiter des outils de gestion	
PÔLE N° 5 : Démarche qualité en restauration	C5-1. APPLIQUER la démarche qualité	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

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 (spécifiques à l'option cuisine)		
ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE		
C1-1. ORGANISER la production		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-1.1 Recueillir les informations et renseigner ou élaborer des documents relatifs à la production	<p>État des réservations Effectif prévisionnel Bon de commande Feuille de marché, bon d'économat Diagramme de fabrication Menus, cartes, types de prestation ...</p> <p>Effectif du personnel (nombre, qualification ...) Matériels Fiches techniques Fiches de poste ou de production Technologies de l'information et de la communication</p>	<p>Pertinence des informations collectées, sélectionnées et hiérarchisées</p> <p>Cohérence des contenus et conformité aux standards professionnels (grammage, progression des techniques ...)</p> <p>Production de documents clairs, synthétiques et adaptés</p> <p>Prise en compte des points à risque, et matérialisation sur les documents d'organisation</p>
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'entreprise, leur diversité, les finalités et les objectifs des entreprises	<p><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>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></p>	
L'organigramme de structure au sein de l'entreprise	<p><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></p>	
Les fonctions et les services de l'entreprise	<p><i>La caractérisation des différentes fonctions de l'entreprise</i> <i>L'identification des différents services et leurs attributions</i></p>	
L'incidence des modes de production sur l'organisation du travail <i>Gestion appliquée</i>)	<p><i>L'identification des avantages et des inconvénients des différents modes d'organisation du travail pour le salarié et pour l'entreprise</i></p>	
Les documents relatifs à la production <i>(Technologie)</i>	<p><i>L'identification et la caractérisation des principaux documents relatifs à la production : la fiche technique de fabrication, le bon de commande, la feuille de marché, le bon d'économat, le diagramme de fabrication, les fiches de production</i></p>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 (spécifiques à l'option cuisine)		
ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE		
C1-1. ORGANISER la production		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-1.2 Planifier son travail dans le temps et dans l'espace	<p>Réglementation Convention collective Procédures, consignes Types de production (directe ou différée)</p>	<p>Pertinence de la planification du travail Respect du temps Répartition synchronisée et équilibrée des tâches Respect de la réglementation Prise en compte des points à risque et matérialisa-</p>

	Bons de fabrication ou de production Diagramme de fabrication Planning du personnel Fiches de postes Fiches techniques Temps imparti Personnel, matériel Technologies de l'information et de la communication	tion sur les documents d'organisation
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Le personnel de cuisine	<i>La structure du personnel en fonction des concepts de restauration L'identification des principales fonctions occupées</i>	
Les zones de production	<i>Le repérage et la caractérisation des différentes zones de production (implantation et fonctions) La schématisation des principaux circuits La définition de « la marche en avant » dans le temps / dans l'espace, la description des circuits</i>	
Les modes de distribution	<i>La définition et la caractérisation des différents modes de distribution (directe, différée) La définition des différents types de liaison (chaude, réfrigérée, surgelée).</i>	
Les documents relatifs à la gestion de la production (Technologie)	<i>Le mode d'élaboration d'un organigramme de travail</i>	
La marche en avant dans le temps et dans l'espace en prévention des contaminations croisées (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</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 (spécifiques à l'option cuisine)

ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE

C1-1. ORGANISER la production

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-1.3 Mettre en place le(les) poste(s) de travail pour la production	Procédures, consignes Fiches techniques Commande Équipements, matériels, matières premières	Conformité et opérationnalité du poste de travail par rapport à la production Ergonomie du poste de travail Respect des procédures et des consignes Cohérence de la mise en œuvre des tâches dans le temps et/ou dans l'espace
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La combinaison des facteurs de production appliquée au poste de travail (Gestion appliquée)	<i>La définition et la caractérisation des facteurs humains (travail) et techniques (capital) L'identification des éléments pris en compte lors de la combinaison des facteurs de production : - le facteur humain : la bonne personne au bon poste (notion de compétence) - le facteur technique : la bonne utilisation des moyens matériels (notion d'usure, notion d'inactivité)</i>	
Le poste de travail L'équipement et le matériel : de préparation, de	<i>L'organisation et l'ergonomie du poste de travail La classification et les fonction(s) des principaux matériels Le repérage des éléments de sécurité des matériels L'implantation des principaux équipements et matériels dans les zones de production</i>	

cuisson, de stockage (Technologie)	
L'éclairage des locaux	La comparaison des caractéristiques des différentes sources lumineuses artificielles (halogène, fluorescence, électroluminescence) 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'éclairement, rendu des couleurs ...)
L'alimentation en eau froide (Sciences appliquées)	L'indication des caractéristiques d'une eau destinée à la consommation humaine (<i>en lien avec le contenu du programme de Prévention Santé Environnement</i>) La caractérisation d'une eau dure (composition d'une eau dure, unité de mesure, conséquences de son utilisation dans différentes activités professionnelles) L'indication du principe de fonctionnement d'un adoucisseur d'eau

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 (spécifiques à l'option cuisine)

ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE

C1-1. ORGANISER la production

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-1.4 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	Identification précise des pictogrammes Respect de la réglementation, des procédures, des protocoles (mode opératoire dans l'utilisation des produits et des matériels) Optimisation de l'utilisation des produits d'entretien Contrôle périodique de l'état de fonctionnement Qualité de l'entretien effectué
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 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 L'énumération des points de contrôle 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, emballages, conditionnements : bois, métaux et alliages, verre, produits céramiques, matières plastiques, résines et peintures, matières textiles, granit, papiers et cartons</i>	
L'hygiène du milieu et du matériel	<i>La classification des types de salissures 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 La justification des paramètres déterminant l'efficacité d'un entretien La justification des informations relatives aux précautions d'emploi et d'utilisation de ces produits 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 et/ou des matériels)</i>	

<p>La lutte contre la prolifération des nuisibles (insectes, rongeurs,...) (Sciences appliquées)</p>	<p><i>L'indication des risques liés à la présence de nuisibles dans une cuisine professionnelle</i> <i>La proposition des moyens de prévention à mettre en œuvre pour prévenir et lutter contre les nuisibles</i></p>
--	---

<p align="center">COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 (spécifiques à l'option cuisine) ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE</p>		
<p align="center">C1-2. MAÎTRISER les bases de la cuisine</p>		
<p>COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES</p>	<p>CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i></p>	<p>CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE</p>
<p>C1-2.1 Réaliser les préparations préliminaires</p>	<p>Matières premières Matériels de préparation, équipements Fiches techniques de fabrication Fiches de rendement Protocoles de désinfection Procédures, consignes de sécurité Équipements de protection individuels et collectifs Guide des bonnes pratiques Plan de maîtrise sanitaire Document unique Besoins spécifiques de la clientèle (menu végétarien, diététique ...)</p>	<p>Conformité et maîtrise des gestes et des techniques professionnelles en autonomie complète Optimisation des moyens (rendement, temps) Respect du principe de la « marche en avant » Pertinence du choix des matériels et des équipements Respect des consignes et des protocoles Pertinence du traitement des points critiques Cohérence avec l'organisation du travail planifiée</p>
<p>SAVOIRS ASSOCIÉS</p>		<p align="center"><i>Connaissances</i></p>
<p>Les préparations préliminaires des matières premières (Technologie)</p>	<p><i>La définition des termes culinaires courants</i> <i>L'énumération des gestes et des techniques</i> <i>L'identification des matériels et des équipements nécessaires</i> <i>L'énumération des « bonnes pratiques d'hygiène » dans la réalisation des préparations préliminaires (protocoles de décontamination ...) et leurs justifications</i> <i>L'identification du protocole de traitement préliminaire des produits semi-élaborés</i></p>	
<p>Les protocoles mis en œuvre lors des préparations préliminaires des matières premières Les propriétés physico-chimiques des constituants alimentaires et les modifications subies (Sciences appliquées)</p>	<p><i>La justification des « bonnes pratiques d'hygiène » dans la réalisation des préparations préliminaires (protocoles de décontamination ...)</i> <i>La caractérisation des propriétés des constituants alimentaires mis en œuvre : la solubilité, la suspension...</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>La justification du geste et des précautions prises dans la pratique professionnelle</i> <i>L'indication des incidences nutritionnelles et organoleptiques des modifications</i></p>	

<p align="center">COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 (spécifiques à l'option cuisine) ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE</p>		
<p align="center">C1-2. MAÎTRISER les bases de la cuisine</p>		
<p>COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES</p>	<p>CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i></p>	<p>CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE</p>

C1-2.2 Apprêter les matières premières	Répertoire technique personnel Fiche produits	<p>Conformité et maîtrise des gestes et des techniques professionnelles en autonomie (régularité, précision, finesse ...)</p> <p>Respect du principe de la « marche en avant »</p> <p>Optimisation des moyens (rendement, temps, produits ...)</p> <p>Conformité des fabrications dans le respect de la fiche technique, des appellations, du vocabulaire professionnel</p> <p>Pertinence du choix des matériels et des équipements</p> <p>Optimisation des qualités organoleptiques des fabrications</p> <p>Appréciation et rectification si besoin des fabrications</p> <p>Pertinence du traitement des points critiques</p> <p>Cohérence avec l'organisation planifiée du travail</p>
C1-2.3 Tailler, découper	Fiches de rendement	
C1-2.4 Décorer	Équipements de protection individuels et collectifs	
C1-2.5 Réaliser les marinades, saumures et sirops	Matériels de préparation, équipements	
C1-2.6 Réaliser les fonds, fumets, essences et glaces	Matières premières	
C1-2.7 Réaliser les liaisons	Procédures, consignes de sécurité	
C1-2.8 Réaliser les grandes sauces de base, les jus et les coulis	Guide des bonnes pratiques Plan de maîtrise sanitaire Document unique	
C1-2.9 Réaliser les préparations de base	Besoins spécifiques de la clientèle (menu végétarien, diététique ...)	
C1-2.10 Réaliser les pâtes de base		
<p>Les bases de la cuisine :</p> <p>Les techniques d'apprêts des matières premières</p> <p>Les tailles et découpes</p> <p>Les marinades, saumures et sirops</p> <p>Les fonds, fumets, essences et glaces</p> <p>Les liaisons</p> <p>Les grandes sauces de base, les jus et coulis</p> <p>Les préparations de base</p> <p>Les pâtes de base</p> <p>(Technologie)</p>	<p><i>Pour l'ensemble des bases de la cuisine :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'énumération et la définition des termes culinaires courants</i> - <i>L'identification des ingrédients, leur mode d'élaboration, leurs utilisations et leurs principaux dérivés</i> - <i>La caractérisation des principaux descripteurs de reconnaissance des qualités organoleptiques</i> <p><i>L'identification des appellations et dimensions des principales découpes et tailles de base</i></p>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 (spécifiques à l'option cuisine)

ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE

C1-2. MAÎTRISER les bases de la cuisine

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-2.11 Mettre en œuvre les cuissons	<p>Répertoire technique personnel Fiches techniques valorisées Fiche produits</p> <p>Matériels (four, cuisson sous vide, cuisson basse température, cuisson par induction, plancha, wok, micro-ondes, grill ...)</p> <p>Matières premières Produits semi-élaborés et/ou élaborés Guide des bonnes pratiques</p>	<p>Conformité et maîtrise des gestes et des techniques de cuisson en autonomie</p> <p>Respect du principe de la « marche en avant »</p> <p>Optimisation des moyens (rendement, temps, produits ...)</p> <p>Optimisation des qualités organoleptiques des fabrications</p> <p>Maîtrise du couple temps/température</p> <p>Pertinence du choix des matériels et des équipements</p> <p>Pertinence du traitement des points critiques</p> <p>Respect de la réglementation (en production directe et différée)</p>

	Plan de Maîtrise Sanitaire Besoins spécifiques de la clientèle (menu végétarien, diététique, ...)	
SAVOIRS ASSOCIÉS	Connaissances	
Les cuissons (Technologie)	<p><i>La définition des termes culinaires courants</i></p> <p><i>L'identification des gestes et des techniques de cuisson</i></p> <p><i>La caractérisation des procédés de cuisson</i></p> <p><i>L'adéquation entre les matières premières / le mode de cuisson / les matériels</i></p> <p><i>L'identification des principaux descripteurs de reconnaissance des qualités organoleptiques (couleur, texture)</i></p>	
La production de la chaleur Les propriétés physico-chimiques des constituants alimentaires et les modifications subies lors des cuissons (Sciences appliquées)	<p><i>La caractérisation de l'effet Joule, de la combustion</i></p> <p><i>La description, à partir d'un schéma simple, du principe de fonctionnement d'un appareil utilisant la combustion (brûleur atmosphérique), l'effet Joule (four à chaleur sèche)</i></p> <p><i>L'indication des effets de l'action de la température sur les constituants alimentaires et les aliments mis en œuvre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - l'eau (fusion, vaporisation, solidification et sublimation) - les glucides (fusion, caramélisation, gélification, dextrinisation, carbonisation) - les protéides (coagulation, dénaturation, gélification) - les lipides (fusion, décomposition) - les vitamines <p><i>La description de la réaction de Maillard</i></p> <p><i>La justification du geste et des précautions des précautions à prendre dans la pratique professionnelle</i></p> <p><i>L'indication des incidences nutritionnelles et organoleptiques des modifications</i></p>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 (spécifiques à l'option cuisine)

ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE

C1-3. CUISINER

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-3.1 Réaliser les portages	Répertoire technique personnel Fiches techniques valorisées	Conformité et maîtrise des gestes et des techniques professionnelles de base en autonomie
C1-3.2 Réaliser les hors d'œuvre froids et chauds	Fiche produits Matériels	Respect du principe de la « marche en avant » Optimisation des moyens (rendement, temps, produits ...)
C1-3.3 Produire des mets à base de poissons, coquillages, crustacés, mollusques	Matières premières Produits semi élaborés et/ou élaborés	Conformité des fabrications dans le respect de la fiche technique, des appellations, du vocabulaire professionnel Pertinence du choix des matériels et des équipements
C1-3.4 Produire des mets à base de viandes, volailles, gibiers, abats, œufs	Guide des bonnes pratiques Plan de Maîtrise Sanitaire	Respect des protocoles d'utilisation des produits Optimisation des qualités organoleptiques des fabrications
C1-3.5 Réaliser les garnitures d'accompagnement	Besoins spécifiques de la clientèle (menu végétarien, diététique, ...)	Appréciation et rectification si besoin des fabrications
C1-3.6 Réaliser les desserts		Pertinence du traitement des points critiques Cohérence avec l'organisation planifiée du travail

SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>
Les potages	<i>La caractérisation des préparations culinaires en terme de combinaison des techniques :</i> - Potages - Hors d'œuvre froids / chauds - Préparations culinaires à base de poissons, coquillages, crustacés, mollusques - Préparations culinaires à base de viandes, volailles, gibiers, abats, œufs - Garnitures à base de fruits, légumes, céréales et farines de céréales, algues - Desserts <i>L'identification des modes d'assaisonnement et des quantités de base</i> <i>Le repérage des principaux descripteurs de reconnaissance des qualités organoleptiques</i>
Les entrées (froides et chaudes)	
Les préparations culinaires à base de poissons, crustacés ; mollusques et autres produits aquatiques	
Les préparations culinaires à base de viandes, volailles, gibiers, abats, œufs	
Les garnitures d'accompagnement	
Les desserts (Technologie)	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 (spécifiques à l'option cuisine)

ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE

C1-4. DRESSER et DISTRIBUER les préparations

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	<i>CONDITIONS DE RÉALISATION et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-4.1 Dresser et mettre en valeur les préparations	Matières premières Matériels (dont dressage), équipements Fiches techniques avec photographies ou schémas Fiches d'analyse organoleptique Supports de dressage (individuel, multi portions...)	Pertinence du matériel choisi et respect des techniques de dressage Respect du temps imparti Respect des quantités (portions, grammages, calibrage ...) et valorisation esthétique du produit Optimisation des qualités organoleptiques Conformité des températures (matériels, produits) Maîtrise des formes, des volumes, harmonie (couleurs, saveurs, textures, températures, produits ...)
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les portions et les grammages Le dressage (Technologie)	<i>L'identification des portions et des grammages</i> <i>L'énumération des matériels de dressage</i> <i>L'identification des gestes et des techniques de dressage et de décor</i> <i>La caractérisation des règles de dressage des préparations dites classiques</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 (spécifiques à l'option cuisine)

ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE

C1-4. DRESSER et DISTRIBUER les préparations

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	<i>CONDITIONS DE RÉALISATION et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-4.2 Distribuer la production	Procédures, consignes Matières premières Matériels, équipements Fiches techniques	Maîtrise des annonces et clarté dans la transmission des informations Utilisation d'un langage professionnel conforme Respect des temps impartis à l'envoi et des tempéra-

	Bons de commande Plan de salle Types de distribution (buffet, linéaire, îlot ..) Personnel de salle, clientèle Type de production (directe ou différée) Réglementation	ures réglementaires Respect de la réglementation Conformité des attitudes professionnelles pendant la phase de distribution (rigueur, concentration, régularité ...) Maintien de la qualité de la distribution dans le temps
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les formes de distribution et de service La réglementation (Technologie)	<i>Les attitudes et comportements professionnels face à la clientèle</i>	
Les plats témoins (Sciences appliquées)	<i>L'énumération des « bonnes pratiques d'hygiène » en phase de distribution et leurs justifications : le mode opératoire de prélèvement des plats témoins, ...</i>	
	<i>La description du mode opératoire de prélèvement de plats témoins et son rôle</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°2 (spécifiques à l'option cuisine)
RELATION CLIENTÈLE

C2-2. COMMUNIQUER à des fins commerciales

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 Communiquer avant le service avec le personnel de salle	Fiches produits Supports de vente (menus, cartes ...) Politique commerciale de l'entreprise Fiches techniques valorisées avec photographies, croquis, schémas Signes et sigles officiels de la qualité Technologies de l'information et de la communication	Qualité du vocabulaire professionnel utilisé (clarté, concision) Pertinence des informations données : origine, saisonnalité, signes officiels de qualité, caractéristiques organoleptiques des productions et des produits, aspect nutritionnel, risques allergogènes,
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les techniques de valorisation des matières premières et des fabrications (Technologie)	<i>Le repérage et la caractérisation des éléments distinctifs des matières premières et/ou des fabrications : signes et sigles officiels de qualité, descripteurs des qualités organoleptiques, saisonnalité, aspect nutritionnel, composition, ...</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°2 (spécifiques à l'option cuisine)
RELATION CLIENTÈLE

C2-2. COMMUNIQUER à des fins commerciales

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C2-2.2 Communiquer en situation de service	Membres du personnel Commande (manuscrite, informatique ...)	Réponse adaptée aux annonces Qualité des informations transmises Pertinence du vocabulaire professionnel utilisé Suivi et anticipation des commandes
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les relations entre les services	<i>Le mode d'élaboration d'une commande et d'une annonce, le mode de suivi d'une commande</i>	

(Technologie)	
---------------	--

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°2 (spécifiques à l'option cuisine)		
RELATION CLIENTÈLE		
C2-2. COMMUNIQUER à des fins commerciales		
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 Communiquer avec la clientèle	Prévisionnel de fréquentation, statistiques Résultats d'enquêtes de satisfaction Supports de vente (cartes, menus ...) Fiches techniques (avec descriptif)	Adaptation du langage (verbal, non verbal) à la clientèle Questionnement adapté, écoute active Identification et prise en compte des besoins et des attentes de la clientèle Cohérence de l'argumentaire commercial
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La communication commerciale : - la prise de contact - l'entretien de vente en face à face (Gestion appliquée)	<i>L'identification des codes sociaux, la classification des registres de langage, la prise en compte de l'interculturalité, la distinction langage verbal et non verbal L'identification des paralangages : articulation, débit, postures, gestuelle L'identification des objectifs de la prise de contact : l'information, l'orientation, le conseil, la façon de convaincre</i>	
L'argumentaire commercial (Technologie)	<i>L'argumentaire technique (fiche technique valorisée) Du vocabulaire culinaire à l'argumentation commerciale Les méthodes et démarches dans l'élaboration d'un argumentaire commercial Le mode d'élaboration de menus et/ou de prestations équilibrés</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1 (spécifiques à l'option commercialisation et services en restauration) DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE		
C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en 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 - l'entretien téléphonique (<i>Gestion appliquée</i>)	<i>L'identification des codes sociaux, la classification des registres de langue, la prise en compte de l'interculturalité, 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> <i>L'identification de l'importance de l'accueil au téléphone et de la valorisation de l'interlocuteur</i>	
Les règles de savoir-vivre et de savoir-être La typologie de la clientèle Les types de repas La gestion de l'attente Les méthodes d'accueil et de communication (<i>Technologie</i>)	<i>L'identification des règles de politesse dans le langage et le comportement lors de l'accueil de la clientèle</i> <i>La caractérisation des principales attentes de la clientèle, et les réponses à apporter</i> <i>L'identification et la définition des différents types de repas</i> <i>L'identification des pratiques pour gérer l'attente en restauration</i> <i>L'identification des procédures d'accueil de la clientèle (individuel, groupe, ...)</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1 (spécifiques à l'option commercialisation et services en restauration) DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE		
C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en 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, ... Technologies de l'information et de la communication (sites Internet)	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
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
(spécifique à l'option commercialisation et services en restauration)

DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE

C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration	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	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 (Gestion appliquée)	<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>	
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>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1
(spécifiques à l'option commercialisation et services en restauration)

DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE

C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en 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 selon 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 (spécifiques à l'option commercialisation et services en restauration) DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE		
C1-2. ENTRETENIR des relations professionnelles		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en 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>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 (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</i> <i>L'identification des principales fonctions occupées</i>	
Les différents services	<i>La définition d'un organigramme</i>	

La fiche de poste La fiche de fonction (Technologie)	<i>La représentation schématique des relations hiérarchiques et fonctionnelles</i> <i>La caractérisation de la fiche de poste, de la fiche de fonction</i>
--	---

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1
(spécifiques à l'option commercialisation et services en restauration)

DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE

C1-2. ENTRETENIR des relations professionnelles

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en 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>	
Les annonces (Technologie)	<i>L'identification des procédures d'annonce et du vocabulaire professionnel adapté</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1
(spécifiques à l'option commercialisation et services en restauration)

DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE

C1-3. VENDRE des prestations

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en 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	Respect de la saisonnalité Qualité de la promotion des produits régionaux Qualité de la valorisation des produits (connaissances historiques, géographiques, climatiques, culturelles...)
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</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 	

<p>Les boissons chaudes (Technologie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - leurs labels et certifications, - leurs spécificités <p>L'identification des méthodes d'élaboration des :</p> <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 <p>L'identification des régions viti-vinicoles françaises L'identification des principales appellations des vins (AOC appellations régionales et communales) L'identification de la classification des vins La définition de l'œnologie La caractérisation des étapes de la vigne La caractérisation de l'élevage et de la conservation des vins</p> <p>La classification des cocktails L'identification des modes d'élaboration de trois cocktails classiques par catégorie : élaboration en direct, au shaker, au verre à mélange, au blender Le calcul du coût d'un cocktail L'identification des boissons chaudes (café, thé, infusions, chocolat) L'identification de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - leur origine - leur méthode d'élaboration - leurs produits d'accompagnement - leurs labels et certifications, - leurs variétés
--	--

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1
(spécifiques à l'option commercialisation et services en restauration)

DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE

C1-3. VENDRE des prestations

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en 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 ...)
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	

Les techniques de vente (Technologie)	<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>
--	---

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1
(spécifiques à l'option commercialisation et services en restauration)

DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE

C1-3. VENDRE des prestations

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-3.4 Proposer des accords mets – boissons ou mets - 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 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 ...)</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1
(spécifiques à l'option commercialisation et services en restauration)

DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE

C1-3. VENDRE des prestations

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en 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 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</i> <i>L'identification des éléments de contrôle d'une commande</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 2
(spécifiques à l'option commercialisation et services en restauration)

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	Identification précise des pictogrammes Respect de la réglementation, des procédures, des protocoles (mode opératoire dans l'utilisation des produits et des matériels) Optimisation de l'utilisation des produits d'entretien Contrôle périodique de l'état de fonctionnement Qualité de l'entretien effectué
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'entretien des locaux <i>(Technologie)</i>	<i>L'identification de la procédure de nettoyage et la désinfection du poste de travail, des équipements et des matériels L'énumération des « bonnes pratiques d'hygiène », les équipements de protection individuelle</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 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 La justification des paramètres déterminant l'efficacité d'un entretien La justification des informations relatives aux précautions d'emploi et d'utilisation de ces produits 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,...) <i>(Sciences appliquées)</i>	<i>L'indication des risques liés à la présence de nuisibles dans les locaux professionnels 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
(spécifiques à l'option commercialisation et services en restauration)

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	<p>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</p> <p>Technologies de l'information et de la communication</p>	<p>Respect des procédures de l'entreprise</p> <p>Qualité de la prise en compte des informations liées à la prestation à assurer</p> <p>Cohérence entre la prestation commandée et l'organisation préconisée</p>
C2-1.3 Réaliser les différentes mises en place	<p>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...</p>	<p>Respect des contraintes : temps, espace, service, observations particulières ...</p> <p>Conformité de la mise en place avec la prestation attendue (buffet, brunch, service en chambre, petit déjeuner, cocktail, à la carte, menu, banquet, ...)</p> <p>Rapidité d'exécution de la mise en place</p>
C2-1.4 Contrôler les mises en place	<p>Fiches de réservation Locaux, matériel, mobilier, éléments de décoration Plan(s) de salle</p>	<p>Respect du temps imparti</p> <p>Conformité de la mise en place : propreté, disposition ...</p> <p>Réaction aux aléas et corrections éventuelles</p> <p>Qualité des informations transmises à la hiérarchie</p>
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les locaux	<i>L'identification et la situation des différents locaux et services en fonction des concepts de restauration 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 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 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
(spécifiques à l'option commercialisation et services en restauration)
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	<p>Convention collective Réglementation en vigueur</p>	<p>Respect des procédures de l'entreprise</p> <p>Clarté des informations et des consignes échangées</p>

	Procédures de l'entreprise Locaux, matériel, mobilier, éléments de décoration Matières d'œuvre	Pertinence de la prise en compte des contraintes de chaque service
C2-2.2 Participer à l'organisation et à la répartition des activités et des 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 Planification de son travail Répartition équilibrée des tâches dans le temps et dans l'espace
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La combinaison des facteurs de production appliquée au poste de travail (Gestion appliquée)	<i>La définition et la caractérisation des facteurs humains (travail) et techniques (capital) L'identification des éléments pris en compte lors de la combinaison des facteurs de production : - le facteur humain : la bonne personne au bon poste (notion de compétence) - le facteur technique : la bonne utilisation des moyens matériels (notion d'usure, notion d'inactivité)</i>	
L'organisation du travail (Technologie)	<i>La définition et l'analyse de la planification des tâches : horaires, ordonnancement, gestion du temps</i>	
La marche en avant dans le temps et dans l'espace en prévention des contaminations croisées	<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</i>	
Les plats témoins (Sciences appliquées)	<i>La description du mode opératoire de prélèvement de plats témoins et son rôle</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 2
(spécifiques à l'option commercialisation et services en restauration)

ORGANISATION ET SERVICES EN RESTAURATION

C2-3. SERVIR des mets et des boissons

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C2-3.1 <u>Servir des mets</u> : - 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	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, con-

	<p>Affichages réglementaires Fiches de poste Fiches techniques Fiches de réassortiment de produits Mercuriale Réglementation</p> <p>Technologies de l'information et de la communication</p>	<p>diments ...)</p>
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les règles de service	<p><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></p>	
La servuction (Technologie)	<p><i>La définition de la servuction</i> <i>L'identification des concepts de restauration utilisant le principe de servuction</i></p>	
Les propriétés physico-chimiques des constituants alimentaires et les modifications subies	<p><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></p> <ul style="list-style-type: none"> - l'eau (fusion, vaporisation, solidification) ; - les glucides (fusion, caramélisation, carbonisation) ; <p><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></p>	
La production de la chaleur (Sciences appliquées)	<p><i>La caractérisation de l'effet Joule, de la combustion</i> <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...)</i></p>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 2
(spécifiques à l'option commercialisation et services en restauration)

ORGANISATION ET SERVICES EN RESTAURATION

C2-3. SERVIR des mets et des boissons

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
<p>C2-3.3 Servir des boissons : <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</p>	<p>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 ...) Matières d'œuvre (fruits frais, crème, sucre ...) Supports de vente Affichages réglementaires</p> <p>Fiches de poste Fiches techniques Fiches de réassortiment de produits Mercuriale</p> <p>Technologies de l'information et de la communication</p>	<p>Attitude professionnelle et commerciale</p> <p>Respect des pratiques propres à l'entreprise Connaissance des principaux produits et notions de coût d'achat et de prix de vente Maîtrise d'une technique d'élaboration au verre, au verre à mélange, au shaker et au blender Respect des dosages Utilisation adaptée du matériel</p> <p>Respect et maîtrise des techniques et règles de service (préséance, température de service, débouchage, charge et port du plateau ...)</p> <p>Respect de la réglementation et de la législation</p> <p>Réapprovisionnement des postes de travail (bar, cave du jour ...)</p>
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les règles de service	<p><i>L'identification et la justification :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - de la technique de présentation et de service des boissons : panier, seau, carafe,... - des températures de service - des dosages 	
Les matériels de service	<ul style="list-style-type: none"> - du petit matériel : la verrerie, la vaisselle, du bar, de la sommellerie,... - du matériel spécifique : tireuse à bière, machine à café,... 	
Les produits complémentaires	<ul style="list-style-type: none"> - des produits d'accompagnement : les amuse-bouches, les mignardises, les chocolats, les sucres,... 	
La législation (Technologie)	<p><i>L'énumération des principaux points clefs de la réglementation (licences, affichages obligatoires, ...)</i></p>	
L'alimentation en eau froide et chaude (Sciences appliquées)	<p><i>L'indication des caractéristiques d'une eau destinée à la consommation humaine (en lien avec le programme de Prévention Santé Environnement)</i></p> <p><i>La caractérisation d'une eau dure (composition d'une eau dure, unité de mesure, conséquences de son utilisation dans différentes activités professionnelles)</i></p> <p><i>L'indication du principe de fonctionnement d'un adoucisseur d'eau</i></p> <p><i>L'indication du principe de fonctionnement d'un lave-vaisselle</i></p>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°3 (communes aux deux options)		
COMMUNICATION ET TRAVAIL EN ÉQUIPE		
C3-1. Travailler en 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 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) Autonomie dans le travail Maîtrise de soi Capacité d'adaptation et de réactivité Implication, motivation, 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 (communes aux deux options)		
COMMUNICATION ET TRAVAIL EN ÉQUIPE		
C3-1. Travailler en 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 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 l'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</i>	

	<p><i>La notion de temps partiel choisi ou contraint</i></p> <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 (Technologie)	<p><i>Le repérage des différents types de personnel, et de leur niveau hiérarchique en fonction des concepts de restauration</i></p> <p><i>L'identification des horaires des personnels</i></p>

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°3 (communes aux deux options)

COMMUNICATION ET TRAVAIL EN ÉQUIPE

C3-1. Travailler en 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
<p>C2-1.1 (BCP cuisine), C1-2.3 (BCP commercialisation et services en restauration)</p> <p>Communiquer au sein d'une équipe, de la structure</p>	<p>Membres du personnel</p> <p>Tenue professionnelle</p> <p>Plannings</p> <p>Livret d'accueil</p> <p>Fiches techniques</p> <p>Fiches de postes</p> <p>Procédures internes à l'entreprise</p> <p>Affichages obligatoires (HACCP, document unique) et notes de service</p> <p>Technologies de l'information et de la communication</p>	<p>Clarté et concision de l'information transmise</p> <p>Pertinence du vocabulaire professionnel utilisé</p> <p>Adaptation de la communication au(x) destinataire(s) de l'information</p> <p>Qualité de l'information reçue par le(s) destinataire(s)</p> <p>Maîtrise des technologies de l'information et de la communication utilisées</p> <p>Maîtrise de soi face aux différentes situations professionnelles</p>
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
<p>L'insertion dans l'entreprise</p> <p>la représentation des salariés</p> <p>La rupture du contrat de travail</p> <p>La communication au sein de l'entreprise</p> <p>(Gestion appliquée)</p>	<p><i>L'identification des principales phases de l'entretien d'embauche, des attitudes et du langage à privilégier, à éviter</i></p> <p><i>L'analyse de la législation relative aux entretiens d'embauche</i></p> <p><i>L'identification des formalités obligatoires à l'embauche pour le salarié et l'employeur</i></p> <p><i>La caractérisation des principaux contrats de travail en vigueur</i></p> <p><i>L'analyse d'un contrat de travail et le repérage des droits et des obligations des parties</i></p> <p><i>L'identification du contrat adapté à diverses situations au regard de la législation</i></p> <p><i>L'identification des éléments constitutifs de la rémunération</i></p> <p><i>La vérification de la conformité de la rémunération à la législation et à la situation du salarié</i></p> <p><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></p> <p><i>L'identification des différents cas de rupture : la démission, la rupture conventionnelle, le licenciement pour motifs personnels et le licenciement économique</i></p> <p><i>La qualification des différents cas de rupture, les procédures, les incidences</i></p> <p><i>L'analyse de situations de communication au sein de l'entreprise</i></p> <p><i>L'identification d'attitudes et de techniques facteurs d'une communication efficace avec autrui</i></p> <p><i>L'identification des enjeux de la communication interne</i></p> <p><i>L'identification des canaux de communication : oraux, écrits, audiovisuels et numériques</i></p> <p><i>Le repérage d'exemples de délimitation de la liberté d'expression, tant pour le salarié que pour l'employeur</i></p>	

Les partenaires et tiers (Technologie)	<i>L'identification des partenaires et tiers : fournisseurs, prestataires de service (maintenance du matériel), ...</i>
---	---

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°3 (communes aux deux options)

COMMUNICATION ET TRAVAIL EN ÉQUIPE

C3-3. Rendre compte de son travail

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 Structuration de l'argumentation Clarté de l'information 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)	<i>La caractérisation du fonctionnement du courrier électronique 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 L'identification des règles à respecter pour rédiger un courriel, une note interne, un compte rendu</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 (communes aux deux options)

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 l'activité Pertinence du choix des supports pour identifier les besoins Cohérence des besoins estimés avec l'activité prévue
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La politique d'approvisionnement (Gestion appliquée)	<i>La détermination des besoins et le calcul des quantités à commander L'identification et la caractérisation des supports et des outils de gestion des approvisionnements</i>	
Les approvisionnements en restauration	<i>La définition et le calcul du rendement 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 pro-	<i>Le repérage des périodes de saisonnalité des grandes familles de produits</i>	

duits (Technologie)	
------------------------	--

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 (communes aux deux options)		
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 et des consignes Rigueur et précision dans le renseignement des documents d'approvisionnement
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La décision d'achat (Gestion appliquée)	<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 (communes aux deux options)		
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 (Gestion appliquée)	<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 rédu-</i>	

	<p>tions commerciales (rabais, remise, ristourne) et financière (escompte) L'identification des éléments de contrôle à la réception des produits Le calcul du coût d'achat</p>
<p>Les éléments de contrôle à la réception (Technologie)</p>	<p>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</p>

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 (communes aux deux options)

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	<p>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</p>	<p>Conformité des opérations de déconditionnement et de conditionnement dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène, de santé et de sécurité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Différenciation des locaux - Élimination des déchets - Prélèvements sur plats cuisinés - Étiquetages <p>Qualité de l'identification des anomalies Précision des informations transmises à la hiérarchie</p>
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
<p>Le conditionnement, le déconditionnement (Technologie)</p>	<p>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)</p>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 (communes aux deux options)

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	<p>Zones et matériels de stockage Matières d'œuvre GBPH, procédures, consignes Réglementation Bons de commande Bons de livraison Bons de réception Cahier des charges</p> <p>Technologies de l'information et de la communication</p>	<p>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</p>
C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés	<p>Factures Bons d'entrée Bons de sortie Bons de transfert Feuilles de marché</p>	<p>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</p>

	Fiches de stock État des stocks Mercuriale Technologies de l'information et de communication	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>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</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 (communes aux deux options)

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
C4-3.5 Exploiter des outils de gestion	Fiches techniques valorisées Systèmes d'aide à la décision : tableur ... Technologies de l'information et de la communication	Maîtrise des fonctionnalités de base d'un tableur Exploitation pertinente des informations fournies par les outils de gestion
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les outils de gestion <i>(Gestion appliquée)</i>	<i>En lien avec les activités professionnelles mises en œuvre : l'utilisation d'un tableur : conception et mise en forme de tableaux et de graphiques, insertion de fonctions simples (somme, moyenne, minimum, maximum)</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°5 (communes aux deux options)

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
C5-1.2 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,	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

	<p>....) Cahier de maintenance Protocoles, consignes (règles de tri sélectif, ...) Fiches de poste</p> <p>Étiquetages des denrées alimentaires Étiquetages des produits d'entretien Équipements de protection individuelle et collective Produits, matériels et équipements de nettoyage et de désinfection Produits d'entretien, fluides, énergies</p>	<p>sécurité Respect des procédures en matière de renseignement systématique du cahier de maintenance</p> <p>Respect des bonnes pratiques professionnelles en vigueur, de la réglementation, des protocoles et consignes : Lavage régulier des mains Hygiène corporelle et vestimentaire conforme Tenue professionnelle complète Utilisation adaptée des équipements de protection individuelle et collective (gants à usage unique, gants – tablier de protection, masque papier, ... Gestes et postures adaptées, ergonomie du poste de travail Respect de la procédure de traçabilité des denrées alimentaires Respect des protocoles de nettoyage et de désinfection 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>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°5 (communes aux deux options)		
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 Signes et sigles officiels de qualité (Bio...) Labels et certifications (Haute Qualité Environnementale, Ecocert, ...) Énergies, fluides Produits d'entretien (bio, ...)</p>	<p>Pertinence de l'utilisation raisonnée et adaptée des énergies, des fluides et des produits d'entretien Respect des règles de recyclage des emballages, de gestion des déchets Conformité du tri sélectif</p>
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les pratiques professionnelles respectueuses de	<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> 	

l'environnement (Technologie)	<ul style="list-style-type: none"> - la gestion des déchets et des graisses (tri sélectif, composts, compactage,...) - la prévention de la pollution des eaux, - l'utilisation raisonnée des produits chimiques, - le choix des matériels, - le choix des matières premières (certifications, saisonnalité – proximité, ...) <p>L'identification des points de vigilance</p>
----------------------------------	---

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°5 (communes aux deux options)

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	<p>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, ...)</p> <p>Technologies de l'information et de la communication</p>	<p>Préservation des valeurs nutritionnelles des produits par un traitement approprié (préparation, cuisson, ...) Prise en compte de la notion d'équilibre alimentaire dans les conseils à apporter à la clientèle Réponse adaptée aux besoins de la clientèle (choix des produits, des techniques de cuisson, ...)</p>
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
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> <i>L'identification des aliments caractéristiques qui en contiennent</i> <i>La caractérisation des groupes d'aliments par les principaux constituants</i> <i>L'identification des différents glucides</i> <i>L'identification des différentes protéines des aliments (albumine, collagène, caséine, gluten)</i> <i>L'identification des différents lipides</i></p>	
La dimension nutritionnelle des produits alimentaires (Sciences appliquées)	<p><i>L'identification des rôles des constituants alimentaires dans l'organisme</i> <i>L'identification de l'intérêt nutritionnel des produits alimentaires,</i></p>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°5 (communes aux deux options)

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	<p>Produits, matériels et équipements de nettoyage et de désinfection Produits d'entretien, fluides, énergies</p> <p>Plan de maîtrise sanitaire Guides des bonnes pratiques Réglementation (paquet hygiène ...)</p>	<p>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</p> <p>Pertinence des défauts éventuels repérés</p>
C5-2.2 Contrôler la qualité organoleptique des ma-	Rapports des services vétérinaires,	Qualité de l'analyse organoleptique des produits, des fabrications

tières premières et des productions	des laboratoires Relevés d'analyse des échantillons denrées et des prélèvements sur-faces (autocontrôles ...)	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	Étiquetages Fiches de suivi des produits Document unique (plan et consignes de sécurité, plan d'évacuation, fiche d'entreprise,) Règles d'implantation des locaux Équipements de protection individuelle et collective Protocoles, consignes 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	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
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</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 valorisation et le contrôle de la qualité alimentaire (Sciences appliquées)	<i>L'identification des mentions obligatoires et facultatives sur une étiquette, un affichage</i>	