

**SAVOIRS ASSOCIES**

**TABLEAU GENERAL DES RELATIONS PRIVILEGIEES**  
**CAPACITES / SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIES**

C	COMPETENCES	SAVOIRS TECHNOLOGIQUES ASSOCIES		
		S1	S2	S3
C11	Rechercher l'information technique	X	X	X
C12	Décoder l'information technique	X	X	X
C21	Organiser son travail			X
C22	S'adapter à une nouvelle organisation			X
C31	Réceptionner, entreposer les denrées et les matériels	X	X	X
C32	Sortir, contrôler les produits et matériels avant leur utilisation	X	X	X
C33	Préparer les denrées en vue d'une préparation culinaire	X	X	X
C34	Conduire des techniques culinaires	X	X	X
C35	Conditionner des produits alimentaires et assurer les traitements de refroidissement rapide	X	X	X
C36	Préparer la distribution, la vente des préparations alimentaires et assurer leur distribution	X	X	X
C37	Encaisser les prestations			X
C38	Exécuter les tâches d'entretien et de remise en état des locaux, du matériel et des équipements	X		X
C39	Contribuer à la qualité des productions culinaires et du service	X	X	X
C41	Participer à la mise en valeur de l'image de l'entreprise, de l'établissement	X	X	X
C42	Accueillir, informer, conseiller et servir le client			X
C43	Se situer dans l'organisation de l'entreprise ou de l'établissement			X

S1 - Microbiologie appliquée

S2 - Sciences de l'alimentation

S3 - Connaissance des milieux professionnels

- Connaissance de l'entreprise

- Rationalisation de la production et des services

- Prévention - sécurité

CAP Agent polyvalent de restauration  
SAVOIRS ASSOCIES  
S1 - MICROBIOLOGIE APPLIQUEE

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p><b>1 - DIVERSITE DU MONDE MICROBIEN</b></p> <p>1 - 1 Classification et caractéristiques morphologiques des différents groupes microbiens</p> <p><b>2 - DEVELOPPEMENT ET CROISSANCE DES MICRO-ORGANISMES</b></p> <p>2 - 1 Conditions de vie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* milieux nutritifs</li> <li>* besoin en oxygène (type respiratoire : aérobie strict, anaérobie strict, aéro-anaérobie)</li> </ul> <p>2 - 2 Croissance et multiplication des micro-organismes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* facteurs de croissance et courbe de croissance <ul style="list-style-type: none"> <li>- charge microbienne initiale</li> <li>- nature du substrat</li> <li>- température</li> <li>- pH</li> <li>- activité de l'eau (eau libre)</li> </ul> </li> </ul> <p>* sporulation</p>	<p>- Présentation des caractéristiques morphologiques et structurales des différents groupes de micro-organismes (ultrastructures exclues)</p> <p>- Mise en relation de la classification microbienne avec les propriétés des produits d'entretien (bactéricides, virucides, fongicides...)</p> <p>- A partir de résultats d'analyses microbiologiques (eau, aliments, surfaces...), repérage des divers groupes de micro-organismes présents</p> <p>- Justification de la composition des aliments en tant que milieu nutritif</p> <p>- Mise en relation des trois types respiratoires avec les modes de préparation et/ou de conservation des denrées, des plats élaborés</p> <p>- A partir d'activités professionnelles variées liées à la production alimentaire, mise en évidence des facteurs influençant le développement microbien et indication de l'effet de ces facteurs sur ce développement (hachage, fractionnement, dessiccation...)</p> <p>A partir de documents techniques (emballages, protocoles...), repérage des facteurs conditionnant le développement microbien et justification des consignes d'utilisation et de conservation qui assurent une maîtrise du développement microbien</p> <p>- Pour un mode de conservation donné (réfrigération, appertisation, sous vide, déshydratation), repérage des facteurs limitant le développement microbien et justification des conditions et des durées de stockage</p> <p>- Enoncé des conséquences du temps de génération bactérienne sur la pratique professionnelle lors d'opérations de décongélation, de refroidissement rapide, de maintien en température ...)</p> <p>- Enoncé des conditions susceptibles de déclencher la sporulation ou de réactiver les spores</p>	<p>U1</p> <p>U2</p> <p>U3</p>

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p><b>3 - POUVOIR PATHOGENE DES MICRO-ORGANISMES</b></p> <p>3 - 1 Facteurs du pouvoir pathogène :            * virulence liée aux germes, liée à l'hôte (porteur sain)            * toxines : caractéristiques et exemples</p> <p>3 - 2 Toxi-infections et maladies infectieuses</p> <p>3 - 3 Critères microbiologiques réglementaires :            * germes tolérés, germes interdits            * charge microbienne tolérée selon la nature des aliments</p>	<p>- Indication des trois composantes du pouvoir pathogène (pouvoir invasif, pouvoir toxique, résistance de l'organisme hôte) et caractéristiques de chacune d'elles à partir d'exemples</p> <p>- Indication du comportement à la chaleur des toxines et justification des pratiques professionnelles</p> <p>- Indication de l'origine du pouvoir pathogène d'un virus (parasitisme cellulaire et multiplication dans la cellule hôte)</p> <p>- Définition du porteur sain et indication des conséquences sur la qualité sanitaire des productions</p> <p>- Enoncé des caractéristiques des TIAC et des maladies infectieuses alimentaires (symptômes ,délais d'apparition)</p> <p>- Indication d'aliments sensibles et justification de leurs conditions de conservation ou d'utilisation en restauration</p> <p>- Justification du devenir des restes et invendus</p> <p>- Justification du prélèvement des plats témoins, de leur durée et des modalités de conservation</p> <p>- A partir de textes réglementaires, de consignes, de protocoles..., justification des pratiques d'hygiène et de décontamination à respecter pour des opérations déterminées</p>	<p>U1 U2 U3</p>
<p><b>4 - LES AGENTS ANTI-MICROBIENS</b></p> <p>4 - 1 Agents physiques utilisés dans la pratique professionnelle</p> <p>4 - 3 Résistance des bactéries aux agents antibactériens</p>	<p>- Indication des agents physiques ayant un effet sur le développement des micro-organismes (température, pression, radiations) et illustration par des exemples d'applications professionnelles</p> <p>- Justification de la nécessité de diversifier les produits d'entretien pour un usage donné, ou de modifier leur dosage</p>	<p>U1 U2 U3</p>

# ERRATUM

Cette page se substitue à l'ancienne page 49  
 du **CAP AGENT POLYVALENT DE RESTAURATION**

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p><b>3 - POUVOIR PATHOGENE DES MICRO-ORGANISMES</b></p> <p>3 - 1 Facteurs du pouvoir pathogène :            * virulence liée aux germes, liée à l'hôte (porteur sain)            * toxines : caractéristiques et exemples</p> <p>3 - 2 Toxi-infections et maladies infectieuses</p> <p>3 - 3 Critères microbiologiques réglementaires :            * germes tolérés, germes interdits            * charge microbienne tolérée selon la nature des aliments</p>	<p>- Indication des trois composantes du pouvoir pathogène (pouvoir invasif, pouvoir toxique, résistance de l'organisme hôte) et caractéristiques de chacune d'elles à partir d'exemples</p> <p>- Indication du comportement à la chaleur des toxines et justification des pratiques professionnelles</p> <p>- Indication de l'origine du pouvoir pathogène d'un virus (parasitisme cellulaire et multiplication dans la cellule hôte).</p> <p>- Définition du porteur sain et indication des conséquences sur la qualité sanitaire des productions</p> <p>- Enoncé des caractéristiques des TIAC et des maladies infectieuses alimentaires (symptômes, délais d'apparition)</p> <p>- Indication d'aliments sensibles et justification de leurs conditions de conservation ou d'utilisation en restauration</p> <p>- Justification du devenir des restes et invendus</p> <p>- Justification du prélèvement des plats témoins, de leur durée et des modalités de conservation</p> <p>- A partir de textes réglementaires, de consignes, de protocoles..., justification des pratiques d'hygiène et de décontamination à respecter pour des opérations déterminées</p>	<p>U1 U2 U3</p>
<p><b>4 - LES AGENTS ANTI-MICROBIENS</b></p> <p>4 - 1 Agents physiques utilisés dans la pratique professionnelle</p> <p>4 - 2 Agents chimiques et biochimiques (désinfectants et antiseptiques)</p> <p>4 - 3 Résistance des bactéries aux agents antibactériens</p>	<p>- Indication des agents physiques ayant un effet sur le développement des micro-organismes (température, pression, radiations) et illustration par des exemples d'applications professionnelles</p> <p>- Distinction entre désinfectant et antiseptique</p> <p>- Indication de la notion de seuil d'efficacité d'un agent antimicrobien et mise en relation avec le dosage des produits et le temps de contact nécessaire</p> <p>- Sélection d'un produit d'entretien en fonction de son spectre d'activité pour des utilisations précisées (contact alimentaire, entretien des locaux) dans le respect de la réglementation en vigueur</p> <p>- Justification de la nécessité de diversifier les produits d'entretien pour un usage donné, ou de modifier leur dosage</p>	<p>U1 U2 U3</p>

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p><b>5 - LES BIOCONTAMINATIONS DANS LES ACTIVITES PROFESSIONNELLES EN RESTAURATION ET EN SERVICE</b></p> <p>5 - 1 Nature et origine des biocontaminations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* flore des aliments</li> <li>* flore des surfaces, de l'air</li> <li>* flore humaine</li> <li>* flore animale et végétale</li> </ul> <p>5 - 2 Biocontaminations dans les zones à risques des secteurs professionnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* secteur hospitalier...</li> <li>* secteur de conditionnement...</li> </ul> <p>5 - 3 Prévention et traitement des biocontaminations</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Hygiène des surfaces, des matériels, des locaux <ul style="list-style-type: none"> <li>- décontamination, désinfection</li> <li>- nettoyage des surfaces, des matériels</li> <li>- nettoyage des locaux de production, de distribution, de stockage (denrées, déchets), d'hygiène</li> </ul> </li> <li>* Hygiène des denrées et des préparations culinaires</li> </ul> <p>Analyse des risques et maîtrise des points critiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- décontamination des végétaux</li> <li>- traitements thermiques : stérilisation - pasteurisation - cuissons</li> <li>- conservation : réfrigération, surgélation, congélation et décongélation</li> <li>- refroidissement rapide et remise en température</li> <li>- conditionnement et déconditionnement des préparations élaborées à l'avance : sous atmosphère normale, modifiée, sous vide</li> <li>- ....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indication des principales flores et de leurs caractéristiques (flore pathogène, flore saprophyte, flore opportuniste, flore de contamination fécale, flore résidente, flore accidentelle)</li> <li>- Pour des activités professionnelles données, identification des risques de contamination et de leurs origines</li> <li>- Définition d'une zone à risques</li> <li>- Repérage des risques de contaminations pour des situations professionnelles données (analyses des risques)</li> <li>- Définition de l'hygiène, de l'asepsie, de l'antisepsie</li> <li>- Définition de la décontamination, de la désinfection et illustration par des exemples empruntés au milieu professionnel</li> <li>- Justification de l'interdiction de certaines techniques d'entretien des sols (sciure et balayage à sec)</li> <li>- Indication des étapes du nettoyage des surfaces et des matériels et justification du mode opératoire et la fréquence du nettoyage (fréquence donnée)</li> <li>- Indication de l'effet des traitements subis par les denrées et les préparations alimentaires sur la flore microbienne</li> <li>- Justification des mesures réglementaires (données) de refroidissement rapide, de maintien en température, de remise en température, de conservation sous vide</li> <li>- Identification dans une procédure des points à risques et mise en relation avec les mesures préventives appliquées</li> </ul>	<p>U1 U2 U3</p>

CAP Agent polyvalent de restauration

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p>* Hygiène du personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lavage des mains</li> <li>- hygiène des manipulations</li> <li>- vaccinations</li> <li>- surveillance de l'état de santé</li> <li>- tenue professionnelle</li> </ul> <p>* Hygiène lors de la circulation des produits alimentaires, des repas, de la vaisselle, des déchets :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- risques de contamination et mesures de prévention (température, protection par emballage...)</li> <li>- principe d'organisation des circuits dans les locaux (production et distribution alimentaire)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indication et justification des étapes d'une procédure de lavage des mains (procédure donnée)</li> <li>- Justification de l'effet des savons, des détergents et des antiseptiques sur la flore résiduelle et sur la flore transitoire</li> <li>- Présentation des mesures réglementaires relatives à l'état de santé du personnel appelé à manipuler des denrées alimentaires</li> <li>- Justification du port d'une tenue professionnelle (protection de l'opérateur et du client)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir d'un plan donné, justification du principe des circuits denrées, matériel, déchets, personnel</li> <li>- A partir de situations professionnelles, analyse des risques de biocontaminations lors des circulations et mise en relation des solutions préconisées et des mesures réglementaires (données)</li> </ul>	<p>U1 U2 U3</p>

**S2 - SCIENCES DE L'ALIMENTATION**

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p><b>1 - CARACTERISTIQUES DES PRODUITS ALIMENTAIRES</b></p> <p>1 - 1 Caractéristiques d'un produit reconnu comme aliment (aspect nutritionnel, organoleptique, socio-culturel....)</p> <p>1 - 2 Risques d'altération et maintien des caractéristiques des produits alimentaires. Principes des méthodes de conservation</p> <p>1 - 3 Formes de commercialisation et circuits de distribution :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* produits frais traditionnels</li> <li>* produits ayant fait l'objet d'un traitement de conservation</li> <li>* produits semi-élaborés</li> <li>* produits prêts à l'emploi</li> </ul> <p>1 - 4 Etiquetage des produits alimentaires préemballés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* mentions obligatoires</li> <li>* mentions facultatives</li> <li>* D.L.C. et D.L.U.O.</li> </ul> <p><b>2 - ETUDE DES CONSTITUANTS ALIMENTAIRES</b></p> <p>2 - 1 Nature des constituants et rôles dans l'organisme</p> <p>2 - 2 Principales propriétés utilisées en techniques culinaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* changement d'état physique</li> <li>* solubilité</li> <li>* diffusion</li> <li>* suspension</li> <li>* émulsion</li> </ul>	<p>- Indication des caractères qui définissent un aliment en fonction des différentes approches</p> <p>- Mise en relation de la définition des produits (frais, appertisés, surgelés, déshydratés, cuits et conditionnés sous vide, conditionnés puis cuits sous vide, végétaux prêts à l'emploi, denrées périssables...) et de leur mode de conservation et d'utilisation</p> <p>- Comparaison des différentes formes de commercialisation pour des produits alimentaires donnés et indication de leurs avantages (éventuellement de leurs limites) pour leur utilisation</p> <p>- A partir d'emballages, commentaire des informations qui y figurent (repérage des mentions obligatoires, sélection des mentions utiles pour le stockage et l'utilisation)</p> <p>- A partir d'étiquettes indiquant la composition nutritionnelle, repérage des principales biomolécules (glucides, lipides, protides, vitamines, éléments minéraux) et indication de leurs rôles dans l'organisme</p> <p>- Indication des principaux éléments minéraux, oligo-éléments et vitamines nécessaires au fonctionnement de l'organisme et indication de leurs rôles</p> <p>- Pour une opération culinaire donnée (lavage, cuisson...) justification des modes opératoires en fonction des propriétés exploitées ou de celles dont on veut limiter l'incidence</p>	<p>U1 U2</p>



<p>2 - 3 Modifications physico-chimiques intervenant sous l'action de l'air, de la chaleur, de facteurs chimiques (acide) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* lors du stockage</li> <li>* lors de la mise en attente d'une préparation</li> <li>* lors des transformations culinaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour un aliment ou une technique culinaire, donné, indication des modifications physico-chimiques souhaitées, attendues, à éviter</li> <li>- Explication des modifications physico-chimiques subies lors du stockage et des transformations culinaires et justification des mesures adoptées (protection des denrées, maîtrise du temps de cuisson...)</li> <li>- Justification du mode et de la durée de stockage d'un aliment ou d'une préparation culinaire, en fonction des modifications à éviter</li> </ul>	
---	--	--

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p><b>3 - ETUDE TECHNOLOGIQUE DES PRODUITS ALIMENTAIRES TRADITIONNELS ET NOUVEAUX</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Produits laitiers</li> <li>* Viandes, volailles</li> <li>* Produits de la pêche</li> <li>* Oeufs et ovoproduits</li> <li>* Produits céréaliers et assimilés</li> <li>* Végétaux frais, végétaux secs</li> <li>* Produits sucrés</li> <li>* Corps gras</li> <li>* Boissons</li> <li>* Condiments, épices, assaisonnements</li> </ul> <p><b>4 - QUALITE NUTRITIONNELLE DES ALIMENTS</b></p> <p>4 - 1 Caractéristiques nutritionnelles des aliments et classification</p> <p>4 - 2 Equivalences alimentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* équivalences protidiques</li> <li>* équivalences énergétiques</li> <li>* équivalences calciques ...</li> </ul> <p><b>5 - ALIMENTATION RATIONNELLE</b></p> <p>5 - 1 Besoins et apports recommandés des adultes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir de documents présentant diverses formes de commercialisation, des principes d'obtention, de transformation, de fabrication, des conditions de transport, de stockage (aspects réglementaires et techniques), des critères de choix (critères de fraîcheur, origine des produits, rapport qualité/prix) ...,indication et justification : <ul style="list-style-type: none"> <li>* des conditions d'acceptation ou de refus à la réception</li> <li>* des protocoles de conservation, d'utilisation</li> <li>* des techniques de découpage, de fractionnement</li> </ul> </li> <li>- Indication des principales caractéristiques nutritionnelles de chaque groupe d'aliments</li> <li>- A partir d'un menu, d'une fiche technique, repérage des groupes d'aliments constitutifs d'un menu ou d'un plat</li> <li>- A partir de documents comparaison des caractéristiques nutritionnelles de divers aliments</li> <li>- Mise en évidence des équivalences énergétiques, protidiques, calciques</li> <li>- Indication du besoin énergétique de l'adulte d'activité moyenne</li> <li>- Indication de l'importance relative des apports recommandés journaliers en protides, lipides, glucides</li> </ul>	<p>U1 U2</p>

<p>5 - 2 Facteurs de variation des besoins : âge, activité, état physiologique et incidences sur les apports recommandés</p> <p>5 - 3 Ration alimentaire et principes d'une alimentation hyposodée, d'une alimentation hypoénergétique.</p> <p>5 - 4 Organisation de la journée alimentaire en fonction des catégories de convives (enfants, personnes âgées, adultes ....) et importance relative de chaque repas</p> <p>5 - 5 Equilibre alimentaire : plans alimentaires ; menus</p>	<p>- Justification des modifications des besoins de l'organisme en raison de l'activité, de l'âge, de l'état physiologique (les apports recommandés seront donnés)</p> <p>- Indication, pour l'adulte d'activité moyenne des quantités d'aliments à consommer quotidiennement</p> <p>- Indication de l'importance relative de chaque prise alimentaire d'une journée pour un adulte et pour un enfant</p> <p>- Pour une structure donnée de repas ou de journée alimentaire, proposition de menus et contrôle de l'équilibre qualitatif par vérification des groupes d'aliments</p>	
--	---	--

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p><b>6 - COMPORTEMENT ALIMENTAIRE</b></p> <p>6 - 1 Evolution des modes alimentaires : * goûts et préférences, interdits * évolution de la demande du client : - recherche de produits traditionnels, - aliment-service - structure des repas et restauration rapide * évolution de l'offre alimentaire : - restauration rapide - restauration à thème</p> <p>6 - 2 Erreurs alimentaires et maladies nutritionnelles * incidences à long terme d'un déséquilibre alimentaire (excès et carences)</p> <p>6 - 3 Déterminants de la prise alimentaire : * conditions de la prise des repas : - tendances actuelles - aspects culturels</p>	<p>- A partir de données statistiques, indication des tendances actuelles des modes alimentaires</p> <p>- Mise en relation de l'évolution de l'offre et de l'évolution de la demande</p> <p>- Dans une liste de plats sélection de ceux qui pourraient figurer dans la carte d'un restaurant à thème, ou d'une journée à thème (fête, région, pays...)</p> <p>- Indication des principaux déséquilibres quantitatifs et qualitatifs et de leurs effets à long terme sur la santé</p> <p>- Indication des conséquences des principales carences minérales et vitaminiques selon les groupes de personnes concernées (enfants, personnes âgées)</p> <p>- A partir de données fournies repérage des tendances actuelles de la prise de repas au domicile et hors domicile (temps consacré, nombre de convives, plats consommés, ambiance...)</p> <p>- Indication des aspects culturels à prendre en compte dans l'offre de restauration pour répondre aux attentes de la clientèle (en fonction de la région, de la religion, du pays d'origine...)</p>	<p>U1 U2</p>

CAP Agent polyvalent de restauration

<p>* qualités organoleptiques des aliments</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rôle des organes des sens dans l'acte alimentaire</li> <li>- propriétés organoleptiques des aliments : couleur, saveur, flaveur, texture</li> <li>- influence des couleurs, du volume, de la texture, de la présentation sur l'appétence et sur le choix du client</li> <li>- influence des modes de conservation, de maintien et de remise en température sur les qualités organoleptiques des aliments et des préparations</li> </ul>	<p>- A partir d'exemples de protocoles de réalisation et de présentation, mise en relation des consignes données et des facteurs organoleptiques déterminant le choix du client.</p>	
---	--	--

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p><b>7 - TOXICOLOGIE ET PARASITOLOGIE ALIMENTAIRES</b></p> <p>7 - 1 Toxicologie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* toxicité d'origine endogène</li> <li>* toxicité d'origine exogène</li> <li>* mesures réglementaires et précautions relatives à l'usage :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des additifs et auxiliaires de fabrication</li> <li>- des matériaux de conditionnement</li> <li>- des produits d'entretien</li> <li>- des produits de lutte contre les animaux nuisibles...</li> </ul> </li> </ul> <p>7 - 2 Parasitologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* principaux parasites (douve, ténia, protozoaires) et aliments vecteurs</li> <li>* principe de transmission des parasites</li> <li>* précautions</li> </ul>	<p>- Justification des pratiques professionnelles en fonction des risques de contamination des aliments (choix des matériaux de conditionnement, protocole d'entretien des surfaces...)</p> <p>- Indication des précautions à prendre en matière d'entreposage des produits alimentaires et des produits non alimentaires</p> <p>- Indication des principaux parasites, des aliments vecteurs et mise en relation avec les précautions à prendre au cours des opérations culinaires pour éviter la transmission des parasites</p>	<p>U1 U2</p>

S 3 - CONNAISSANCE DES MILIEUX PROFESSIONNELS

I - CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p><b>1 - LE SECTEUR DE LA RESTAURATION</b></p> <p>1 - 1 La restauration hors-foyer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Structure, fonctions                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- restauration commerciale (indépendante, relevant d'une chaîne, appartenant à un groupe)</li> <li>- restauration collective :                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>o services autogérés</li> <li>o services concédés aux sociétés de restauration</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>* Evolution quantitative et qualitative                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- importance économique</li> <li>- évolution des concepts de restauration : (facteurs socio-économiques, changement de comportement alimentaire, nouvelles techniques, nouveaux produits...)</li> </ul> </li> </ul> <p>1 - 2 Fonctionnement des entreprises ou des services de restauration</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Organigrammes hiérarchiques et fonctionnels :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- de l'exploitation</li> <li>- de l'équipe</li> </ul> </li> <li>* Organisation de la production :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- production avec service immédiat</li> <li>- production avec service différé:                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>o en liaison chaude</li> <li>o en liaison froide réfrigérée</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>* textes réglementaires en vigueur (arrêté du 9-5-95, du 26-9-97 ...)</li> <li>* Organisation du mode de distribution :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- modes de distribution                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>o consommation sur place :   <ul style="list-style-type: none"> <li>+service à la place (table, lit..)</li> <li>+ libre-service(linéaire, « scramble »...)</li> </ul> </li> <li>o vente à emporter</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des différents types d'entreprises existant dans la région économique</li> <li>- Repérage dans l'organigramme de l'exploitation de la place de son équipe de travail et des liens hiérarchiques et fonctionnels</li> <li>- Repérage dans l'organigramme de l'équipe de sa place et de ses relations hiérarchiques et fonctionnelles</li> <li>- Pour les différents types d'organisation de la production et du service :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* énoncé du principe</li> <li>* énoncé de leurs avantages et de leurs limites</li> </ul> </li> <li>- Pour des tâches relevant de ces différents types d'organisation :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* justification des consignes au regard des textes réglementaires donnés</li> <li>* justification des pratiques professionnelles au regard des consignes reçues</li> </ul> </li> <li>- Pour une situation donnée, mise en relation du principe de distribution, de l'organisation de l'espace, et des matériels nécessaires</li> </ul>	<p>U1 U2 U3</p>

CAP Agent polyvalent de restauration

<ul style="list-style-type: none"> <li>° portage à domicile ...</li> <li>- équipements des espaces de distribution, de consommation, de vente ; matériels de transport, de distribution, de consommation, de vente</li> </ul>		
---	--	--

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p>* Image de marque de l'entreprise ou du service</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- matérialisation de l'image de marque (concepts explicites) :               <ul style="list-style-type: none"> <li>° tenue professionnelle</li> <li>° agencement et mise en valeur des espaces,</li> <li>° animations</li> <li>° consignes d'accueil, de travail..</li> </ul> </li> <li>- rôles du professionnel sur l'image de marque (concepts implicites)               <ul style="list-style-type: none"> <li>° attitudes, comportements vis à vis du client</li> <li>° pratiques professionnelles</li> <li>° consignes de l'entreprise (accueil, travail, hygiène...)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans des situations professionnelles données, identification des éléments constitutifs de l'image de marque de l'entreprise</li> <li>- Mise en relation de l'image que l'entreprise veut transmettre et des consignes données au professionnel</li> </ul>	U1 U2 U3
<p><b>2 - LES RELATIONS AVEC LA CLIENTELE</b></p> <p>2 - 1 Principes de la communication interpersonnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Schémas du processus de communication</li> <li>* Techniques favorisant la communication avec le client (écoute active, reformulation, questionnement)</li> </ul> <p>2 - 2 La clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Caractéristiques : âge, activité, clientèle captive (hôpital, école...), clientèle mobile (cafétéria...), état physiologique, données culturelles...</li> <li>* Attentes et motivations</li> </ul> <p>2 - 3 Comportement du professionnel avec le client</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Accueil, prise de contact, prise de congé</li> <li>* Présentation physique et attitudes (communication non verbale)</li> <li>* Expression verbale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans une situation professionnelle donnée identification exacte :               <ul style="list-style-type: none"> <li>* du message</li> <li>* de l'émetteur et du destinataire</li> </ul> </li> <li>- Dans une situation professionnelle donnée indication des techniques de communication à mettre en oeuvre</li> <li>- Dans une situation donnée mise en relation de la nature des productions, des impératifs de distribution ou de service, avec les motivations, les attentes et les caractéristiques de la clientèle</li> <li>- Dans une situation de vente ou de service donnée, indication et justification :               <ul style="list-style-type: none"> <li>* de la démarche adoptée</li> <li>* du niveau de langage utilisé</li> </ul> </li> </ul>	U2

CAP Agent polyvalent de restauration

<p>2 - 4 Service et vente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Identification des besoins et des désirs du client</li> <li>* Présentation des produits et des prix</li> <li>* Prise en compte des objections et argumentation, aide à la décision</li> <li>* Proposition de vente complémentaire</li> <li>* Conclusion de la vente et service</li> </ul>	<p>* des attitudes et comportements adoptés</p>	
--	---	--

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p>2 - 5 Traitement des demandes et réclamations</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Les raisons possibles</li> <li>* Modes de réclamations (écrit, oral)</li> <li>* Comportements à adopter vis à vis de la personne qui demande ou qui réclame</li> <li>* Suites à donner vis à vis de la hiérarchie</li> </ul> <p>2 - 6 Signalisation du lieu de vente ou de distribution</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Objectifs de la signalisation comme moyen de communication et de promotion des produits, d'information du client, de facilitation des circulations, des choix ...</li> <li>* Moyens : affichage, fléchage ...</li> <li>* Réglementation en matière d'affichage des prix</li> <li>* Sécurité dans la mise en place de la signalisation</li> </ul>	<p>- Pour une situation de demande ou de réclamation donnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* identification de l'objet de la demande ou de la réclamation</li> <li>* justification de la démarche et du comportement à adopter</li> </ul> <p>- Indication des objectifs et de l'importance de la signalisation pour le client et pour l'entreprise</p> <p>- Identification des moments et des lieux clefs de mise en place ou des changements d'affichage</p>	<p>U2</p>
<p><b>3 - GESTION APPLIQUEE</b></p> <p>3 - 1 Principes de gestion des stocks</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Nature des stocks : produits alimentaires, produits d'entretien, accessoires du service (serviettes, sets...)</li> <li>* Constitution du stock et principe de rotation</li> </ul> <p>3 - 2 Coûts et prix de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Les principaux coûts en restauration : <ul style="list-style-type: none"> <li>- coûts matière</li> <li>- coûts de personnel</li> <li>- coûts des matériels de service (verres, assiettes, couverts, plateau, serviettes...)</li> </ul> </li> <li>* Composantes du prix de vente : <ul style="list-style-type: none"> <li>- notion de marge et de taxes</li> </ul> </li> </ul>	<p>- Valorisation d'une fiche de stock</p> <p>- Calcul d'un coût matière à partir d'une fiche technique de fabrication</p> <p>- Pour un plateau, une prestation donné(e) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* calcul du coût matière</li> <li>* mise en évidence des composantes du prix de vente</li> <li>* mise en évidence de l'importance relative du coût matière</li> </ul> <p>- Dans une situation donnée (casse, perte...)</p> <p>calcul du coût résultant pour l'entreprise</p> <p>- Pour un nombre donné de prestations servies</p>	<p>U1 U2</p>

CAP Agent polyvalent de restauration

<p>3 - 3 Paiement des prestations et des repas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Moyens de paiement des repas (espèce, chèque, titre restaurant ,carte bancaire, carte d'entreprise...)</li> <li>* Documents de facturation et d'encaissement</li> <li>* Etapes de la tenue de caisse</li> </ul>	<p>(ex : par jour, par mois...) calcul du coût des « accessoires de service » (sets, serviettes, sachets de sel, sachets d'emballage...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indication des précautions particulières à prendre pour chaque mode de paiement</li> <li>- A partir de documents de facturation et d'encaissement, repérage des éléments d'information et des erreurs éventuelles</li> <li>- Utilisation du vocabulaire adapté</li> <li>- Indication des étapes obligatoires de la tenue de caisse et justification de leur importance.</li> </ul>
---	--

**II - RATIONALISATION DE LA PRODUCTION ET DES SERVICES**

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p><b>1 - ORGANISATION DES LOCAUX</b></p> <p>1 - 1 Implantation et aménagement des locaux de production et de service</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Les différents locaux du secteur production et du secteur service : <ul style="list-style-type: none"> <li>- fonctions de ces locaux : production, restauration, vente, stockage (denrées, déchets), hygiène</li> <li>- différents secteurs de travail</li> <li>- réglementation relative à l'installation des locaux et des équipements en matière d'hygiène et de sécurité.</li> <li>- principe de la marche en avant à l'intérieur de ces locaux</li> </ul> </li> <li>* Matériaux utilisés pour l'aménagement et l'équipement de ces locaux : caractéristiques de ces matériaux et procédures d'entretien <ul style="list-style-type: none"> <li>- céramique</li> <li>- acier inoxydable</li> <li>- revêtement plastique (résine, stratifié)</li> <li>- revêtement textile</li> <li>- bois (vernis, peintes)</li> <li>- verre</li> </ul> </li> </ul> <p>1 - 2 Appareils et outils</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Etude fonctionnelle des appareils et outillages utilisés aux postes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- de stockage</li> <li>- de préparation</li> <li>- de cuisson</li> <li>- de conditionnement</li> <li>- de refroidissement rapide</li> <li>- de conservation par le froid</li> </ul> </li> </ul>	<p>(ex : par jour, par mois...) calcul du coût des « accessoires de service » (sets, serviettes, sachets de sel, sachets d'emballage...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sur un plan, identification des différents locaux et des différentes zones de travail</li> <li>- Sur un plan : mise en évidence de la marche en avant dans ces locaux, des circuits denrées et des circuits de personnes</li> <li>- Pour ces locaux identification des points critiques en matière d'hygiène et de sécurité</li> <li>- Pour chaque local mise en relation de ses caractéristiques réglementaires et des activités professionnelles visant à les respecter (aptitude au nettoyage, sécurité, hygiène des préparations...)</li> <li>- Indication des protocoles de nettoyage à respecter pour ces différents locaux et pour les différents matériaux utilisés</li> <li>- Indication des protocoles de désinfection à respecter pour les différents locaux et les différents matériaux</li> </ul> <p>- Définition de la fonction d'usage</p> <p>- Identification des différentes parties de l'appareil ou de l'outil</p> <p>- Mise en évidence de la partie active de l'appareil ou de l'outil et des propriétés requises pour assurer sa fonction principale</p> <p>- Justification du choix des matériaux utilisés pour la partie active en référence à l'entretien et à l'hygiène.</p>	<p>U1</p> <p>U2</p> <p>U3</p>

CAP Agent polyvalent de restauration

<ul style="list-style-type: none"> <li>- de maintien en température</li> <li>- de remise en température</li> <li>- de lavage de la vaisselle</li> <li>- d'entretien des locaux</li> <li>- de présentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour un tâche donnée justification du choix de l'appareil ou de l'outil et de ses équipements éventuels</li> <li>- Enoncé des conditions d'utilisation d'un appareil ou d'un outil dans une situation donnée.</li> <li>- Identification des facteurs de risques et justification des règles d'hygiène et des principes de sécurité à respecter.</li> <li>- Identification à l'aide de la fiche technique ou de la notice de l'appareil ou de l'outil, des systèmes de réglage (température, pression, vitesse, épaisseur...) et justification du choix du réglage pour une situation donnée.</li> <li>- Identification et interprétation à l'aide de la fiche technique ou de la notice de l'appareil ou de l'outil, des signaux de fonctionnement ou de dysfonctionnement (voyant, cadran, alarme...)</li> </ul>	
--	--	--

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p>1-3 Entretien des locaux et des matériels</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Salissures :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- nature des différentes salissures, classification (salissures physiques, chimiques, biologiques)</li> <li>- procédés d'élimination (physico-chimiques, chimiques, bionettoyage)</li> </ul> </li> <li>* Prévention des animaux nuisibles</li> <li>* Produits d'entretien :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- classification et modes d'action :                   <ul style="list-style-type: none"> <li>° eau</li> <li>° détergent</li> <li>° désinfectant</li> <li>° dégraissant</li> <li>° détartrant</li> <li>° abrasif</li> <li>° agglutinant</li> <li>° antiparasites</li> </ul> </li> <li>- formes commerciales</li> <li>- étiquetage des produits : code, mode d'emploi, précautions d'utilisation et de stockage</li> <li>- stockage : conditions et durée de stockage, quantités et fractionnement</li> </ul> </li> </ul>	<p>Dans des locaux professionnels différents, dans des situations professionnelles différentes,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* identification correcte des salissures</li> <li>* identification de présence de nuisibles</li> <li>* choix et justification des protocoles de travail à mettre en oeuvre pour les éliminer ou pour prévenir leur présence</li> </ul> <p>- Classification des produits selon leur mode d'action</p> <p>- Choix du produit adapté à une tâche professionnelle et justification du choix</p> <p>- Détermination des quantités de produit nécessaires pour réaliser des dilutions données</p> <p>- Identification et réalisation du bon dosage pour une tâche donnée.</p> <p>- Préparation d'une quantité de produit adaptée à une tâche donnée.</p> <p>- Décodage exact d'étiquettes</p> <p>- Stockage tenant compte de la réglementation</p>	<p>U3</p>



CAP Agent polyvalent de restauration

<p>* Plan de nettoyage et de désinfection</p> <p>* Réglementation relative à l'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réglementation relative aux produits dangereux : risques de toxicité, d'inflammabilité, d'explosion, de corrosion</li> <li>- réglementation relative à la mise en oeuvre de certains travaux (travail en hauteur...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir d'un plan de nettoyage ou de désinfection repérage de la fréquence et du moment de réalisation des opérations, du mode opératoire, des responsables des opérations, des moyens de contrôle.</li> <li>- Pour une tâche donnée ou pour une situation de stockage, identification des facteurs de risques et proposition de solutions de suppression ou de réduction des risques .</li> </ul>	
---	--	--

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p>1 - 4 Facteurs techniques d'ambiance</p> <p>* L'air :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- qualité de l'air : <ul style="list-style-type: none"> <li>° notion d'air pur, d'air vicié, d'air pollué</li> <li>° conséquences physiologiques de l'air vicié</li> <li>° sources possibles de pollution de l'air dans les différents locaux professionnels</li> </ul> </li> <li>- principaux systèmes de renouvellement de l'air dans les locaux professionnels : <ul style="list-style-type: none"> <li>° ventilation mécanique contrôlée</li> <li>° hotte aspirante</li> </ul> </li> </ul> <p>* L'ambiance thermique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diversité des ambiances thermiques dans les différents locaux professionnels</li> <li>- Chauffage des locaux de restauration : <ul style="list-style-type: none"> <li>° principaux modes de chauffage</li> <li>° réglementation concernant les températures à respecter dans les différents locaux professionnels</li> </ul> </li> </ul> <p>* L'ambiance lumineuse</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents modes d'éclairage : principe, qualités <ul style="list-style-type: none"> <li>° éclairage naturel</li> <li>° éclairage à incandescence°</li> <li>° éclairage à fluorescence</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en évidence sur un plan de différents locaux professionnels : des sources de pollution potentielle de l'air des sources ou point de renouvellement de l'air du circuit de l'air chaud et de l'air frais</li> <li>- Indication des procédures d'entretien à appliquer aux différents appareils assurant un air de bonne qualité dans les locaux professionnels</li> <li>- A partir d'exemples de situations professionnelles, mise en relation des sources de pollution, des appareils de renouvellement de l'air, et des comportements à adopter (régulation, maintien en état d'efficacité)</li> <li>- A partir d'exemples de situations professionnelles indication des tenues professionnelles adaptées à chaque ambiance thermique et des modifications de tenues nécessaires en cas de changement d'ambiance</li> <li>- Mise en relation entre les modes de chauffage et de climatisation et le confort des clients et des professionnels</li> <li>- Indication des procédures d'entretien à appliquer aux appareils de chauffage visibles</li> <li>- Mise en évidence sur un plan de différents locaux professionnels des sources d'éclairage nécessaires pour assurer le travail en respectant la sécurité de l'opérateur et le confort du client, justification du positionnement de la personne qui travaille</li> </ul>	<p>U1 U2 U3</p>

CAP Agent polyvalent de restauration

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Importance et qualités d'un bon éclairage dans les locaux de travail</li> <li>- Importance du positionnement de la personne par rapport aux sources lumineuses (éblouissement, contre-jour, rayonnement parasite, zone d'ombre)</li> </ul> <p>* L'acoustique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le bruit :             <ul style="list-style-type: none"> <li>° sources de bruit dans les locaux de production et de service</li> <li>° propagation du bruit</li> <li>° effets physiologiques résultant de l'exposition au bruit, seuils et limites d'exposition</li> </ul> </li> <li>- Définition de l'isolation phonique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Justification du mode d'éclairage choisi à différents emplacements en fonction des effets de la lumière sur les couleurs des aliments ou des matériaux</li> <li>- A partir d'exemples de situations identification des dysfonctionnements, des gênes, des risques, possibles</li> <li>- Indication des procédures de nettoyage à appliquer aux appareils d'éclairage.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir de représentation d'aménagement de locaux de restauration, identification des différents moyens utilisés pour améliorer l'acoustique de ces locaux.</li> <li>- A partir d'exemples, identification des situations de travail présentant des risques auditifs</li> <li>- Indication des moyens de protection individuels et collectifs : modification de l'organisation du travail, limitation du temps</li> </ul>	
--	--	--

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Différents modes d'organisation et d'aménagement des locaux permettant d'améliorer l'acoustique d'une salle de restauration</li> <li>- Rôle de la sonorisation en salle de restauration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>d'exposition, port de protections individuelles...</li> <li>- Justification de l'importance de l'amélioration de l'acoustique pour le confort des clients</li> <li>- Identification des procédures de nettoyage à appliquer aux éléments d'amélioration de l'acoustique d'une salle de restauration</li> </ul>	
<p><b>2 - ORGANISATION DE LA PRODUCTION ET DES SERVICES</b></p> <p>2 - 1 Organisation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Eléments à prendre en compte pour optimiser la production et les services :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nature des tâches et qualification professionnelle, organisation d'équipe de travail</li> </ul> </li> <li>* Chronologie des tâches et mesure des temps d'exécution</li> <li>* Coût de production : composantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir d'exemples d'équipes de travail et de tâches à réaliser :             <ul style="list-style-type: none"> <li>* identification du rôle de chacun en fonction de sa qualification.</li> <li>* justification de sa place personnelle dans l'équipe</li> </ul> </li> <li>- Identification de sa place dans l'organigramme du personnel.</li> <li>- Pour différentes tâches, identification des éléments entrant dans le coût de production.</li> <li>- Mise en évidence de l'impact de ses activités sur le coût de production ( en hausse ou en baisse).</li> <li>- Commentaire des consignes de l'entreprise liées à un objectif de coût de production.</li> </ul>	<p>U1 U2 U3</p>

CAP Agent polyvalent de restauration

<p>2 - 2 Organisation des postes de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Organisation d'une tâche             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse fonctionnelle et approche ergonomique :                 <ul style="list-style-type: none"> <li>o d'une tâche de réception, entreposage des denrées</li> <li>o d'une tâche de production</li> <li>o d'une tâche de service</li> <li>o d'une tâche d'entretien</li> </ul> </li> </ul> </li>   <li>* Organisation dans l'espace</li>   <li>* Organisation dans le temps</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A partir de tâches professionnelles :             <ul style="list-style-type: none"> <li>* mise en évidence chronologique des différentes phases de l'activité</li> <li>* énumération du matériel nécessaire pour chacune des phases de travail</li> <li>* énumération des produits nécessaires pour chacune des phases de travail</li> <li>* identification des facteurs de risques et indication des règles d'hygiène et de sécurité à respecter lors de l'organisation du poste de travail adapté à ces tâches et de la réalisation de ces tâches.</li> </ul> </li> <li>- Pour différents exemples de tâches, justification des gestes et postures à adopter en vue d'une prévention des risques professionnels</li>   <li>- A partir d'exemples de tâches complexes et diverses :             <ul style="list-style-type: none"> <li>* mise en évidence des différents sites de travail</li> <li>* mise en évidence des circuits à respecter en les justifiant par rapport à l'hygiène et à la sécurité.</li> </ul> </li> <li>- A partir d'exemples de tâches complexes, élaboration de son plan de travail personnel en justifiant la chronologie proposée par rapport à l'hygiène, aux contraintes de temps, à un travail dans une équipe</li> </ul>	
--	---	--

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p>2 - 3 Techniques de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Techniques de stockage</li> <li>* Techniques de production culinaire</li> <li>* Techniques d'entretien</li> <li>* Techniques de service et de vente</li> </ul> <p>2 - 4 Documents techniques de communication professionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Les documents de communication interne à l'entreprise : consignes, notes de service, protocoles, documents de traçabilité, fiches techniques, fiches de stock, planning...</li> <li>* Les documents de communication externe et les documents commerciaux : bon de commande, bon de livraison, étiquettes, cahier des charges, publicité de l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour chaque technique professionnelle, mise en relation de la tâche à réaliser avec :             <ul style="list-style-type: none"> <li>* les produits et les matériels choisis</li> <li>* l'organisation du travail</li> <li>* les protocoles, les réglementations et consignes à respecter</li> <li>* la qualité du résultat attendu</li> </ul> </li>   <li>- A partir d'exemples de documents de communication interne ou externe :             <ul style="list-style-type: none"> <li>* identification de l'émetteur et du destinataire</li> <li>* décodage exact du document</li> <li>* utilisation du document à bon escient</li> </ul> </li> </ul>	<p>U1 U2 U3</p>

<p><b>3 - QUALITE DE LA PRODUCTION ET DES SERVICES</b></p> <p>3 - 1 Qualité dans l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Concept de qualité</li> <li>* La qualité en tant qu' investissement par rapport à la fidélisation du client, à la pérennisation de l'entreprise, à la satisfaction du personnel</li> <li>* Coût de la non-qualité :</li> <li>* Contrat de qualité, normes de qualité</li> </ul> <p>3 - 2 Critères de qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* critères d'acceptation, de refus, de tolérance.</li> <li>* validité par rapport aux besoins et intérêts de l'entreprise</li> <li>* validité par rapport aux attentes et aux besoins du client</li> <li>* adhésion du professionnel au projet de l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification dans les consignes données par l'entreprise de celles qui sont relatives à la qualité, et justification de ces consignes</li> <li>- Identification dans ses activités professionnelles des risques de non-qualité, en indiquant les conséquences possibles d'une non qualité</li> <li>- Repérage dans ses activités de causes de défaillance</li> <li>- Evaluation de la qualité de ses activités : mise en évidence des critères d'acceptation ou de refus</li> <li>- Identification dans ses activités professionnelles des points clés de la qualité, en précisant les indicateurs de qualité possibles</li> </ul>	<p>U1 U2 U3</p>
--	---	-------------------------

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p>3 - 3 Mesure de la qualité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* notion d'indicateurs de la qualité et de satisfaction du client</li> <li>* contrôles obligatoires, contrôles volontaires</li> <li>* différents types de contrôles : visuel, par comptage, par pesée, par lecture directe d'outils de contrôle</li> <li>* Instruments et appareils de mesure et de contrôle : balance, thermomètre, sonde...</li> <li>* moyen de mesure de la qualité auprès du client (questionnaire d'évaluation, cahier de suggestion....)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Indication des contrôles obligatoires aux différents postes de production</li> <li>- Indication des contrôles volontaires possibles aux différents postes de travail.</li> <li>- Indication du protocole de mise en oeuvre de différents contrôles dans des situations données.</li> <li>- Indication des modalités et précautions d'utilisation des appareils de mesure et de contrôle de la qualité.</li> <li>- Indication et justification des prélèvements alimentaires obligatoires (plat témoin)</li> </ul>	<p>U1 U2 U3</p>

### III - PREVENTION-SECURITE

Cette partie sera traitée en complément de l'enseignement de Vie Sociale et Professionnelle

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p><b>1 - PRINCIPES GENERAUX DE PREVENTION</b> De la suppression des risques à la source, à la protection des salariés (loi 91-1414 du 31 décembre 1991) ; applications au secteur professionnel</p>	<p>- A partir d'exemples de situations professionnelles, repérage de solutions mises en oeuvre correspondant aux principes de prévention</p>	<p>U1 U2 U3</p>
<p><b>2 - PROTECTION COLLECTIVE ET EQUIPEMENTS DE PROTECTION INDIVIDUELLE (EPI) :</b> * protection intégrée * protection collective * protection individuelle</p>	<p>- Pour des risques professionnels identifiés : * repérage des éléments de protection intégrée (protecteur, dispositif de verrouillage, arrêt d'urgence ...) et indication de leur intérêt * identification des différents moyens de protection collective utilisés dans le secteur professionnel * indication des équipements de protection individuelle</p>	
<p><b>3 - PRINCIPAUX RISQUES DANS LE SECTEUR PROFESSIONNEL</b></p> <p>3 - 1 Risque de chutes et de glissades * causes : sol (glissant, souillé, lisse...) aires de circulation encombrées, dénivellations, déséquilibre, chute de hauteur, chaussures inadaptées, ... * prévention</p> <p>3 - 2 Risque liés à la manutention et aux manipulations * causes : positions ou équipements inadaptés, manipulations et transfert de charges lourdes ... * prévention : gestes et postures</p> <p>3 - 3 Risque mécanique * causes : accès aux parties mobiles ou coupantes lors de l'utilisation, du nettoyage ou d'un dysfonctionnement * prévention</p> <p>3 - 4 Risque de coupure * causes : manque d'attention lors de l'utilisation d'objets coupants, déplacement et nettoyage avec des objets coupants, objets coupants masqués (bacs à plonge, déconditionnement, verre cassé,...) * prévention</p>	<p>- Pour une situation professionnelle donnée, proposition de solutions : limitation des déplacements, entretien des sols, dégagements des aires de circulation, port des EPI ...</p> <p>- Identification des situations de travail à risques et propositions de solutions : aménagement des locaux et postes de travail, organisation et simplification des manutentions, utilisation d'engins auxiliaires légers de manutention, mécanisation des manutentions</p> <p>- Pour une situation professionnelle donnée, proposition de solutions : vérification de la présence de protecteurs, port d'EPI adaptés, mise à l'arrêt des énergies lors du nettoyage ou des interventions, ...</p> <p>- Pour une situation professionnelle donnée, proposition de solutions : choix des outils coupants, limitation des déplacements avec des objets coupants, surveillance des bacs à plonge, des aires de déconditionnement, de rangement et de préparation.</p>	

Connaissances	Indicateurs d'évaluation	Unités
<p>3 - 5 Risque de brûlure</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* causes des brûlures thermiques : contact direct avec plaques, liquides chauds..., avec vapeur, vêtements flottants</li> <li>* causes des brûlures chimiques : contact ou projection de produits corrosifs</li> <li>* prévention</li> </ul> <p>3 - 6 Risque chimique (cf : <i>Connaissance des milieux professionnels / 1 - 3 Entretien des locaux et des matériels</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* causes : produits mal identifiés, mélanges de produits, procédures de dilution non respectée, utilisation inadaptée, absence d'EPI.</li> <li>* voies de pénétration des produits chimiques (bouche, peau, poumons) et manifestations sur l'organisme (intoxication aiguë ou différée, allergies, troubles respiratoires ...).</li> <li>* prévention</li> </ul> <p>3 - 7 Risque électrique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* modes de contact : direct et indirect</li> <li>* causes : branchement et débranchement de machine, utilisation de prolongateur et de fiche multiple, entretien des luminaires et changement d'ampoule</li> <li>* effets sur les personnes : électrisation, électrocution</li> <li>* effets sur les biens : courts-circuits liés à la présence d'eau ou de vapeur d'eau (procédures de nettoyage)</li> <li>* dispositifs de sécurité dans les locaux du secteur professionnel</li> <li>* prévention</li> </ul> <p>3 - 8 Risque incendie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* le triangle du feu : combustible, source d'énergie, comburant</li> <li>* classes de feu et moyens d'extinction adaptés au secteur professionnel</li> <li>* propagation de l'incendie</li> <li>* principales causes d'incendie en milieu professionnel : présence de flamme nue, gaz, points chauds, court-circuit ...</li> <li>* dispositifs de prévention et de lutte</li> </ul> <p>4- CONDUITE A TENIR EN CAS D'ACCIDENT</p>	<p>- Pour une situation professionnelle donnée, proposition de solutions : port d'EPI adaptés au voisinage de la chaleur et lors de manipulation de produits chimiques</p> <p>- Pour une situation professionnelle donnée, proposition de solutions : dose unique et identifiée, port d'EPI adaptés, respect des procédures de dilution, d'utilisation des produits ...</p> <p>- Pour une situation professionnelle donnée, proposition de solutions : respect des procédures de branchement et débranchement, vérification de l'état des câbles et des prises ....</p> <p>- Repérage dans des locaux professionnels, des dispositifs de sécurité électrique et indication de leur fonction</p> <p>- Respect de l'interdiction d'intervention dans une armoire électrique par les personnels non habilités.</p> <p>- Repérage dans un local professionnel des dispositif de sécurité incendie, des consignes et des plans d'évacuation, de la signalisation d'évacuation des locaux</p> <p>- Pour une situation professionnelle donnée, proposition de solutions : réduction de la gravité de l'incendie (coupure gaz, évacuation, rapidité et efficacité de l'intervention),...</p> <p>- Protéger et alerter</p>	<p>U1 U2 U3</p>