

Approche chronologique des compétences

SECONDE PROFESSIONNELLE

EN BLEU : référentiel BEP Rénové

EN ROUGE : référentiel BAC PRO CSR

SECONDE PROFESSIONNELLE

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Connaissances
<p>C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception,...)</p>	<p>L'entreprise, leur diversité, les finalités et les objectifs des entreprises</p> <p>L'organigramme de structure au sein de l'entreprise</p> <p>Les fonctions et les services de l'entreprise</p> <p>L'incidence des modes de production sur l'organisation du travail</p> <p>La communication au sein de l'entreprise</p>	<p><i>La définition de l'entreprise</i></p> <p><i>La classification économique (secteur, taille) et juridique (public, privé, formes et statut juridiques) des entreprises</i></p> <p><i>L'identification des finalités des entreprises (production de biens et de services marchands ou non marchands)</i></p> <p><i>L'association finalités et types d'entreprises</i></p> <p><i>L'identification des objectifs en fonction de la finalité et du type d'entreprise</i></p> <p><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> <p><i>L'analyse de la structure d'une entreprise du secteur de la restauration</i></p> <p><i>Le repérage du rôle et de la place des principaux acteurs dans l'entreprise</i></p> <p><i>La caractérisation de profils de poste</i></p> <p><i>La caractérisation des différentes fonctions de l'entreprise</i></p> <p><i>L'identification des différents services et leurs attributions</i></p> <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> <p><i>L'adaptation de la communication à la cible et à l'objectif</i></p>
<p>C1-2.2 Communiquer en situation de service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception, ...)</p>	<p>La communication écrite professionnelle : la valorisation des messages</p>	<p><i>L'identification du contenu des différentes zones du message</i></p> <p><i>L'analyse de la nature des informations à transmettre</i></p>
<p>C2-2.3 Optimiser le service</p>	<p>La combinaison des facteurs de production appliquée au poste de travail et leurs incidences</p> <p>Les éléments de maîtrise du service</p>	<p><i>La définition et la caractérisation des facteurs humains (travail) et technique (capital)</i></p> <p><i>L'identification des éléments pris en compte lors de la combinaison des facteurs de production :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -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) <p><i>La définition et le calcul de la productivité du travail et de la productivité du capital</i></p> <p><i>L'identification des opportunités d'amélioration de la productivité des facteurs de production : l'investissement, la formation et la qualification</i></p> <p><i>L'identification des incidences des gains de productivité : rendement, coût de production, qualité, main d'œuvre</i></p> <p><i>Le calcul et l'analyse des indicateurs de gestion relatifs à la consommation de matières premières, à la gestion du personnel, et aux frais généraux liés à l'activité (énergie, fluide, ...), les coûts cibles, les ratios objectifs</i></p> <p><i>L'identification des principaux dysfonctionnements et les remédiations apportées</i></p>

<p>C3-1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnel</p>	<p>Les règles de vie au sein de l'entreprise : le règlement intérieur</p>	<p><i>Les notions de culture d'entreprise et d'éthique</i> <i>L'analyse d'un règlement intérieur représentatif du secteur professionnel</i> <i>L'identification des principaux thèmes abordés et des objectifs</i> <i>Le repérage des droits et des obligations du salarié</i> <i>La hiérarchisation des différentes sanctions applicables en cas de non respect par le salarié des dispositions du règlement intérieur</i> <i>La caractérisation du pouvoir disciplinaire du chef d'entreprise : conditions d'application et Limites</i></p>
<p>C5-1.2 Respecter les dispositions réglementaires, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité</p>	<p>L'environnement juridique de l'entreprise</p>	<p><i>La caractérisation et la hiérarchisation des différentes sources du droit national : constitution, loi, ordonnance, décret, arrêté, jurisprudence</i> <i>La caractérisation et la hiérarchisation des différentes sources du droit Européen et international : droit communautaire, directive européenne, traités et accords internationaux</i> <i>La hiérarchisation des sources du droit national et international</i> <i>La définition de la convention collective</i> <i>L'identification des différentes conventions collectives en Restauration</i> <i>L'identification des principaux droits et obligations des employeurs et des salariés de la restauration</i> <i>La définition de la responsabilité</i> <i>La différenciation des différents domaines de la responsabilité : civile contractuelle, civile délictuelle, pénale</i></p>
<p>C1-2.3 Communiquer au sein d'une équipe, de la structure</p> <p>C1-2.4 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers</p>	<p>L'insertion dans l'entreprise la représentation des salariés La rupture du contrat de Travail</p> <p>La communication au sein de l'entreprise</p> <p>Les relations avec les autres partenaires extérieurs</p>	<p><i>L'identification des principales phases de l'entretien d'embauche, des attitudes et du langage à privilégier, à éviter</i> <i>L'analyse de la législation relative aux entretiens d'embauche</i> <i>L'identification des formalités obligatoires à l'embauche pour le salarié et l'employeur</i> <i>La caractérisation des principaux contrats de travail en vigueur</i> <i>L'analyse d'un contrat de travail et le repérage des droits et des obligations des parties</i> <i>L'identification du contrat adapté à diverses situations au regard de la législation</i> <i>L'identification des éléments constitutifs de la rémunération</i> <i>La vérification de la conformité de la rémunération à la législation et à la situation du salarié</i> <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> <i>L'identification des différents cas de rupture : la démission, la rupture conventionnelle, le licenciement pour motifs personnels et le licenciement économique</i> <i>La qualification des différents cas de rupture, les procédures, les incidences</i></p>

		<p><i>L'analyse de situations de communication au sein de l'entreprise</i> <i>L'identification d'attitudes et de techniques facteurs d'une communication efficace avec autrui</i> <i>L'identification des enjeux de la communication interne</i> <i>L'identification des canaux de communication : oraux, écrits, audiovisuels et numériques</i> <i>Le repérage d'exemples de délimitation de la liberté d'expression, tant pour le salarié que pour l'employeur</i> <i>L'analyse de situations de communication avec les autres partenaires extérieurs : fournisseurs, organismes financiers, assurances, administration fiscale</i> <i>L'identification des enjeux de la communication avec les autres partenaires</i> <i>L'identification des canaux de communication</i></p>
<p>C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et en petits matériels en fonction de l'activité prévue</p> <p>C4-1.4 Renseigner les Documents d'approvisionnement</p> <p>C4-2.1 Réceptionner et contrôler les produits livrés (sur un plan quantitatif et qualitatif)</p>	<p>La politique d'approvisionnement</p> <p>La décision d'achat</p> <p>La réception des produits</p>	<p><i>La détermination des besoins et le calcul des quantités à commander</i> <i>L'identification et la caractérisation des supports et des outils de gestion des approvisionnements</i></p> <p><i>L'identification du processus général de passation des commandes</i> <i>Le recensement des informations nécessaires à la rédaction du bon de commande</i> <i>L'identification des modes de transmission de la commande : courrier postal, télécopie, internet, téléphone</i> <i>L'identification des documents d'approvisionnement : bon de livraison, bon de réception, facture</i> <i>Le repérage des mentions obligatoires de la facture, la définition et le calcul des réductions commerciales (rabais, remise, ristourne) et financière (escompte)</i> <i>L'identification des éléments de contrôle à la réception des produits</i> <i>Le calcul du coût d'achat</i></p>
<p>C3-3.1 Produire une synthèse écrite</p> <p>C3-3.2 Présenter oralement la synthèse</p>	<p>La rédaction et la diffusion de messages</p>	<p><i>La caractérisation du fonctionnement du courrier électronique</i> <i>L'identification des règles de bon usage sur internet lors de la rédaction et de la transmission d'un message, lors de la réception d'un message</i> <i>L'identification des règles à respecter pour rédiger un courriel, une note interne, un compte rendu</i></p>
<p>C4-2.3 Stocker les Produits</p> <p>C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriée</p>	<p>Le stockage des produits</p>	<p><i>La définition et le calcul des différents niveaux de stocks : minimum, sécurité, alerte, tampon, maximum.</i> <i>L'identification des documents de mise à jour des stocks : les bons d'entrée, les bons de sortie, les fiches de stock</i> <i>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> <i>La valorisation et l'actualisation des fiches techniques</i></p>

Approche chronologique des compétences

PREMIÈRE PROFESSIONNELLE

EN BLEU : référentiel BEP Rénové

EN ROUGE : référentiel BAC PRO CSR

PREMIÈRE PROFESSIONNELLE

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Connaissances
<p>C1-1.1 Gérer les réservations</p> <p>C1-1.2 Accueillir la clientèle</p> <p>C1-1.3 Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons</p> <p>C1-3.1 Valoriser les produits</p> <p>C1-1.5 Conseiller la clientèle, proposer une argumentation</p> <p>C1-3.5 Prendre une commande</p>	<p>La communication commerciale : l'entretien téléphonique</p> <p>La communication commerciale : la prise de contact</p> <p>Les supports de la communication visuelle</p> <p>Les différentes méthodes et techniques de vente</p> <p>La communication commerciale : l'entretien de vente en face à face</p> <p>Les réseaux de transmission de données à distance</p>	<p>L'identification de l'importance de l'accueil au téléphone et de la valorisation de l'interlocuteur, L'identification des formules professionnelles et procédures couramment utilisées</p> <p>Le repérage d'actions d'optimisation de la capacité d'accueil : l'observation statistique de la durée des repas, la réduction de l'incertitude des arrivées (politique de réservation et de gestion des arrivées)</p> <p>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,</p> <p>L'identification des paralangages : l'articulation, le débit, les postures, la gestuelle</p> <p>L'identification des objectifs de la prise de contact : l'information, l'orientation, le conseil, la façon de convaincre</p> <p>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)</p> <p>L'identification et l'analyse de la rentabilité des plats : la contribution à la marge brute</p> <p>La classification des principaux supports visuels utilisés et leurs principes d'utilisation (fréquence, lieu, circonstances d'utilisation)</p> <p>L'identification des critères de choix</p> <p>L'identification et l'analyse des modalités de transmission des données : les caractéristiques des supports de transmission, les éléments du choix d'un mode de transmission de l'information</p> <p>La description des fonctionnalités de base des logiciels dédiés à la gestion de l'unité commerciale</p>
<p>C3-1.2 Appliquer et faire appliquer les plannings de service</p>	<p>L'aménagement du temps de travail</p>	<p>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</p> <p>La notion de temps partiel choisi ou contraint</p> <p>La caractérisation des outils de flexibilité du temps de travail</p>
<p>C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle</p> <p>C5-1.1 Être à l'écoute de la clientèle</p>	<p>Les facteurs de fidélisation</p> <p>Les techniques de mercatique après-vente</p> <p>La démarche mercatique</p>	<p>L'identification :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des principes et les enjeux de la gestion de la relation client pour un point de vente - des composantes d'une gestion de la relation client - des enjeux de la fidélisation pour l'unité commerciale - des conséquences en matière de choix effectués - des principes d'utilisation des supports de fidélisation et des aspects juridiques - des outils de mesure permanents et ponctuels de la satisfaction de la clientèle <p>L'analyse des données recueillies et l'identification des principales actions correctives</p> <p>L'identification et la caractérisation des techniques utilisées en fonction des concepts de restauration</p> <p>L'identification et la classification :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des besoins, des attentes, des motivations et des freins du client dans l'acte de vente - des différents types de clientèle : potentielle, temporaire, fidèle

		<ul style="list-style-type: none"> - des principes et des règles de segmentation de la clientèle - des éléments clés d'une étude de zone de chalandise - des comportements de la clientèle (recherche, comparaison, sélection), des habitudes d'achat de la clientèle (achats décidés, achats impulsifs) et les conséquences pour le point de vente
<p>C4-1.2 Participer à l'élaboration d'un cahier des charges (qualité et prix des produits)</p> <p>C4.1.3 Participer à la planification des commandes et des livraisons</p>	<p>La politique d'approvisionnement</p> <p>La politique d'approvisionnement</p>	<p>La définition et le rôle du cahier des charges</p> <p>L'identification des circuits d'approvisionnement</p> <p>Le choix du circuit d'approvisionnement le plus approprié : calcul des besoins, fréquence, comparaison des coûts</p> <p>La définition de la gestion des stocks</p> <p>Le calcul du rythme de consommation</p> <p>La caractérisation des politiques d'approvisionnement : quantités fixes ou variables, dates fixes ou variables, les opportunités d'achat (promotion, saisonnalité), notion de flux tendus</p> <p>Le calcul du coût de livraison</p>
<p>C4-2.5 Réaliser un inventaire</p> <p>C4-2.6 Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage</p>	<p>L'inventaire</p> <p>L'optimisation du cout du stockage</p>	<p>La définition et le rôle de l'inventaire physique</p> <p>Le calcul des consommations réelles de produits</p> <p>Les définitions du bilan et du compte de résultat, le repérage des principales rubriques de ces documents de synthèse : exemples de l'état des stocks réels inscrits au bilan et de la variation des stocks inscrite au compte de résultat</p> <p>Le calcul du stock moyen, de la vitesse de rotation des stocks, de la durée de stockage, du coût de stockage</p>
<p>C3-1.3 S'inscrire dans un principe de formation continue</p> <p>C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel</p>	<p>La formation au long de sa vie et le projet de déroulement de carrière</p> <p>La gestion des absences</p> <p>La gestion des conflits</p>	<p>L'identification des différentes voies de formation : statut scolaire, statut de salarié</p> <p>La caractérisation du statut de maître d'apprentissage et du tuteur en entreprise</p> <p>L'analyse du cadre réglementaire d'accompagnement de l'alternance : conventions de stage, contrats d'apprentissage, de professionnalisation</p> <p>La caractérisation du passeport orientation formation, du projet professionnel</p> <p>La définition et la caractérisation de la formation tout au long de la vie : livret et bilan de compétences, validation des acquis de l'expérience,</p> <p>L'identification des principaux dispositifs qui permettent aux salariés de se former sur le temps de travail : le plan de formation, le droit individuel à la formation, le congé individuel de formation</p> <p>L'identification des différentes catégories d'absences</p> <p>La mesure des incidences des absences sur le coût du travail</p> <p>La caractérisation des principaux types de conflits du travail et leurs modes de résolution</p> <p>L'identification de la juridiction compétente pour le règlement des conflits individuels du travail</p>
<p>C3-2.1 Évaluer son travail et/ou celui de son équipe</p> <p>C3-2.2 Analyser les écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l'aide de son supérieur hiérarchique</p> <p>C3-2.3 Proposer et/ou mettre en œuvre les actions d'optimisation et/ou correctives</p>	<p>L'entretien individuel d'évaluation</p> <p>L'analyse des performances d'une équipe</p>	<p>Les objectifs de l'entretien individuel d'évaluation pour l'entreprise et pour le salarié</p> <p>L'identification de supports à l'entretien : livret de compétences, ratios objectifs</p> <p>L'identification des critères et des outils de mesure de la performance</p> <p>La comparaison entre les performances attendues et les performances réalisées</p> <p>L'analyse des écarts et l'identification des causes</p> <p>Le recensement d'actions correctives</p>

Approche chronologique des compétences

TERMINALE PROFESSIONNELLE

EN BLEU : référentiel BEP Rénové

EN ROUGE : référentiel BAC PRO CSR

TERMINALE PROFESSIONNELLE

Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Connaissances
<p>C4-3.1 Participer à la régulation des consommations des denrées et des boissons</p> <p>C4-3.2 Améliorer la productivité</p> <p>C4-3.3 Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité</p> <p>C4-3.4 Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé</p> <p>C4-3.5 Exploiter des outils de gestion</p>	<p>Les charges en restauration : L'analyse des charges</p> <p>Les charges en restauration : L'analyse des charges</p> <p>Les charges en restauration : La prévision des charges L'analyse des écarts</p> <p>Les outils de gestion</p>	<p>L'identification des principales charges d'une unité de restauration : importance des achats de denrées et de boissons Le calcul du coût matières L'intérêt du tableau de bord de gestion La définition et calcul de la marge brute</p> <p>L'identification des éléments constitutifs des charges de personnel Le calcul du coût de production La définition et le calcul de la marge sur coût principal ou prime-cost Le calcul de ratios ou indicateurs de gestion associés aux charges de personnel : ratio personnel L'identification et le calcul d'indicateurs de productivité</p> <p>L'identification des frais généraux liés à l'activité Le calcul du coût de revient La caractérisation d'une immobilisation, la définition et la lecture d'un plan d'amortissement d'une immobilisation, la caractérisation des modalités de financement des immobilisations Le calcul du coût d'occupation Le calcul du résultat brut d'exploitation, du résultat courant Le calcul du ratio des frais généraux</p> <p>En fonction des prévisions de ventes, calcul des coûts cibles et des ratios objectifs : matières consommées, charges de personnel, frais généraux, coûts d'occupation La définition du « reporting » L'identification des éléments figurant dans les tableaux de « reporting » Le calcul et l'analyse des écarts sur les consommations de matières : écart sur prix et sur quantités, identification des causes et propositions d'actions correctives</p> <p>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), logiques (SI, SI ET, SI OU), recherche, affichage de listes déroulantes, consolidation de données, utilisation de tableaux croisés dynamiques - l'utilisation d'outils de gestion spécifiques au secteur professionnel et/ou de logiciels de gestion intégrée : caractérisation des outils, exploitation des indicateurs de gestion fournis</p>

<p>C4-4.1 Contribuer à la fixation des prix</p> <p>C4-4.2 Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne</p> <p>C4-4.3 Mesurer la contribution des plats à la marge brute</p> <p>C4-4.4 Gérer les invendus</p> <p>C4-4.5 Mesurer la réaction face à l'offre "prix"</p> <p>C4-4.6 Mesurer et analyser les écarts du chiffre d'affaires entre le prévisionnel et le réalisé</p>	<p>Le prix de vente</p> <p>La prévision des ventes et des autres produits d'exploitation</p> <p>Le seuil de rentabilité</p> <p>L'analyse d'indicateurs</p> <p>L'analyse d'indicateurs relatifs aux invendus</p> <p>L'analyse d'indicateurs relatif à l'offre prix</p> <p>La prévision des ventes, l'analyse des écarts</p>	<p>La caractérisation des déterminants du prix de vente : coût matière, coefficient multiplicateur, concurrence, sensibilité des clients.</p> <p>L'identification des facteurs de modification du prix des plats et fréquence</p> <p>La définition du chiffre d'affaires et caractérisation de ses composantes</p> <p>L'identification des autres produits d'exploitation</p> <p>L'intérêt de la gestion prévisionnelle pour une entreprise</p> <p>La définition du budget</p> <p>L'intérêt d'une base statistique sur les ventes pour l'entreprise</p> <p>L'identification des éléments figurant dans cette base statistique : suivi du chiffre d'affaires, de la fréquentation, de l'addition moyenne</p> <p>L'analyse de la base statistique en vue de la prévision des ventes</p> <p>Le calcul des ratios objectifs</p> <p>La différenciation entre charges variables et charges fixes</p> <p>La présentation du compte de résultat différentiel avec le calcul de la marge sur coût variable et du résultat courant</p> <p>Le calcul du seuil de rentabilité et du point mort</p> <p>La prise en compte de la profitabilité des plats : le classement des plats en fonction de leur popularité et de leur contribution à la marge brute</p> <p>L'identification d'actions à mener en fonction du positionnement des plats</p> <p>Le calcul régulier du ratio des invendus</p> <p>L'analyse de ce ratio et l'identification d'actions à mener pour limiter le risque</p> <p>Le calcul du prix moyen des plats demandés</p> <p>Le calcul de la moyenne des prix offerts</p> <p>Le calcul et l'analyse de l'indice réponse prix</p> <p>L'exploitation des tableaux de « reporting »</p> <p>Le calcul et l'analyse des écarts : identification des causes et propositions d'actions correctives</p>
<p>C5-1.3 Intégrer les dimensions liées à l'environnement et au développement durable dans sa pratique professionnelle</p> <p>C5-2.5 S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement (innovation, créativité, ...)</p>	<p>La dimension sociétale et environnementale dans l'activité économique de l'entreprise</p> <p>La croissance de l'entreprise</p>	<p>La définition de l'entreprise citoyenne</p> <p>L'identification des méthodes de contrôle des frais généraux dans un objectif de développement durable (énergie, consommables, fluides, produits d'entretien...)</p> <p>L'identification d'indicateurs de développement durable</p> <p>L'identification des couples produits/marchés de l'entreprise : la diversification de l'offre</p> <p>La caractérisation du positionnement de l'entreprise et de ses concurrents sur les marchés</p> <p>La caractérisation de la politique commerciale : produit, prix, distribution, communication</p> <p>L'identification des objectifs de croissance : accroissement du chiffre d'affaires, des parts de marché</p>