

Stratégie de Formation BAC PRO CSR

CLASSE : Seconde **PROFESSIONNELLE**

AXE de TRAVAIL 1 Immersion et découverte de la restauration en école hôtelière	Situations professionnelles : Exemple 1 Vous entrez en classe de seconde professionnelle en école hôtelière comme commis restaurant, vous découvrez votre monde professionnel.	Semaine :
	Exemple 2 Monsieur et Madame Durand propriétaires d’une ferme auberge traditionnelle, familiale vous accueillent au sein de leur équipe pour débiter dans le métier. Le chef valorise les produits du terroir et la cuisine rustique du sud-ouest. La clientèle habituée ou touristique de passage est à la recherche d’authenticité et de produits issus de la ferme.	Semaine :

Pôles de compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés
<p>Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-1 Prendre en charge la clientèle C1-3 Vendre des prestations</p> <p>Pôle 2 Organisation et service en restauration C2-1 Réaliser la mise en place C2-3 Servir des mets et des boissons</p> <p>Pôle 5 Démarche qualité en restaurant C5-1 Appliquer la démarche qualité</p>	<p>C1-1.2 Accueillir les clientèles C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes C1-3.5 Prendre une commande</p> <p>C2-1.1 Entretien des locaux et matériels C2-1.3 Réaliser les différentes mises en place C2-3.1 Servir les mets C2-3.3 Servir les boissons</p> <p>C3-1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels C3-1.2 Appliquer et faire appliquer le planning de service</p> <p>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</p>	<p>LA TENUE PROFESSIONNELLE</p> <ul style="list-style-type: none"> S'habiller et adopter un comportement professionnel <p>SE REPERER DANS UN LOCAL PROFESSIONNEL</p> <ul style="list-style-type: none"> Se localiser et s’orienter dans le restaurant. Respecter la marche en avant <p>L'ORGANISATION DU TRAVAIL</p> <ul style="list-style-type: none"> Connaître les fonctions et tâches à accomplir au restaurant <p>PREPARATION AU SERVICE</p> <ul style="list-style-type: none"> Porter un plateau Connaître le matériel, le mobilier et le linge... <p>LE SERVICE</p> <ul style="list-style-type: none"> Porter 3 assiettes Débarrasser 4 assiettes, Utiliser une pince
TA	TECHNO	TP
<p>Exemple 1 : LES LOCAUX</p> <ul style="list-style-type: none"> Reconnaître les différents locaux et les identifier, Se repérer dans le restaurant et le lycée Connaître les sens (marche en avant) Utiliser les différentes machines. Reconnaître le mobilier Notion de Carcasse de la salle <p>Exemple 2 : REDACTION DES BONS DE COMMANDES</p> <ul style="list-style-type: none"> Rédiger un bon de commandes, Connaître le circuit des bons de commandes Faire les annonces au passe, 	<p>Exemple 1 : LES CONCEPTS DE RESTAURATION :</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifier les différents concepts de restauration, Identifier les besoins de la clientèle en fonction des concepts Trier et classer les différents concepts... <p>Exemple 2 : LES MODES DE CONSOMMATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifier les besoins de la clientèle, 	<p>Exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> Protocoles de nettoyage et évacuations des déchets Visualiser le local à déchet Identifier le protocole de tri sélectif La tenue professionnelle Exigences de la tenue vestimentaire et corporelle... Adapter sa tenue au concept Nettoyage des matériels et locaux Identification du matériel et du mobilier Identification des pièces de linge Prévision du matériel, linge Réalisation de la carcasse adaptée aux besoins Mise en place à la carte Prise de commande simple Respecter le circuit des bons Servir au plat, à l’assiette et au plateau Débarrassage simple

Sciences appliqués	Gestion appliquée	Travail de l'élève

Stratégie de Formation

CLASSE **Seconde PROFESSIONNELLE**

AXE DE TRAVAIL 2 Service à table et à l'assiette	Situations professionnelles : Exemple 1 Située dans une zone industrielle et commerciale, le restaurant « La Vigie » reçoit une clientèle d'habitueés travaillant à proximité, souhaitant déjeuner rapidement. La cuisine est moderne, issue de produits frais et grillades diverses. La gérance est assurée par le chef de cuisine, secondé en salle par un responsable aidé, quant à lui, d'un apprenti.	Semaine :
	Exemple 2 Vous avez été recruté comme équipier en restauration commerciale de chaîne type cafétéria dans laquelle vous participez à l'entretien, la M.E.P. des locaux et la distribution des mets et boissons.	Semaine :
	Exemple 3 Vous avez été recruté comme équipier en restauration commerciale de chaîne type « fast Food » dans lequel vous participez à l'entretien, la MEP des locaux et la distribution des mets et boissons.	Semaine :
Pôles de compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés
<p><u>Pôle 1</u> Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-1 Prendre en charge la clientèle C1-3 Vendre des prestations</p> <p><u>Pôle 2</u> Organisation et service en restauration C2-1 Réaliser la mise en place C2-2 Gérer le service C2-3 Servir des mets et des boissons</p> <p><u>Pôle 5</u> Démarche qualité en restaurant C5-1 Appliquer la démarche qualité</p>	<p>C1-1.2 Accueillir les clientèles C1-1.8 Prendre congé du client C1-3.5 Prendre une commande C1-3.7 facturer et encaisser</p> <p>C2-1.1 Entretien des locaux et matériels C2-1.3 Réaliser les différentes mises en place C2-2.2 Participer à l'organisation avec les autres services</p> <p>C2-3.1 Servir les mets C2-3.3 Servir les boissons</p> <p>C4-2.4 mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés C4-2.6 repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage.</p> <p>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</p>	<p>ACCUEIL DU CLIENT</p> <ul style="list-style-type: none"> Mettre en place les facteurs d'ambiance, Connaître les différentes phases de l'accueil <p>SERVICE DES METS</p> <ul style="list-style-type: none"> Porter plusieurs assiettes, Débarrasser une table, Synchronisation de plusieurs tables <p>SERVICE DES BOISSONS</p> <p>VENTE DE PRESTATIONS</p> <p>APPROVISIONNEMENT DES STOCKS</p>
TA	TECHNO	TP
<p>Exemple 1 : Présentation des divers supports de vente Simulation de prises de réservation clients individuels Réalisation de la mise en place carte + menu et banquet Contrôle de la mise en place</p> <p>Prise de commande des apéritifs, carte, menus et menus avec choix Reformulation de la commande Exercice d'application</p> <p>Rédaction des bons de commande complexes Les annonces en cuisine</p> <p>Exemple 2 - 3: L'organisation d'une cafétéria / d'un « fast-food »</p> <ul style="list-style-type: none"> Organisation du service : Les encaissements : Les différents modes d'encaissement, 	<p>Exemple 1: LES SUPPORTS DE VENTE Adéquation avec le concept de restauration</p> <p>LA VIGNE ET LE RAISIN LES BOISSONS APERITIVES</p> <p>Exemple 2-3 : LES DIFFERENTS CONCEPTS DE RESTAURATION :</p> <p>LES DIFFERENTES PRESTATIONS CONNAISSANCES et REGLEMENTATION de la VENTE DES BOISSONS LA COMMUNICATION EXTERIEURE FI CHE DE STOCKS</p> <p>FICHE DE SORTIES et de liaison cave et restaurant...</p>	<p>Exemple 1:</p> <p>Mise en place à la carte Prévision du matériel, linge Menu avec ou sans choix Prise de commande simple Respecter le circuit des bons Service des mets au plat, à l'assiette et au plateau Port du plateau (apéritifs, verre de vin, boissons chaudes) Débarrassage simple</p> <p>Exemple 2 :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p style="text-align: center;">Type de formule : CAFETERIA</p> <p style="text-align: center;">3 entrées 2 plats (1 poissons, 1 viandes) et 3 desserts 1 vin, 2 eaux minérales 2 ou 3 BRSA et boissons chaudes</p> </div>

<ul style="list-style-type: none"> • La distribution • La vente des boissons • La gestion des stocks • Les règles d'hygiène, de santé et de sécurité <p>La relation avec les différents services de l'entreprise</p> <p>Les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire et du travail : (Co animation SA)</p>		<p>Exemple 3 :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">Type de formule : Fast Food</p> <p>Différents « hamburgers », formules sandwiches +frites+ salade +sodas Desserts au choix (cookies, brownies...) 2 eaux minérales 2 ou 3 BRSA Bière et boissons chaudes</p> </div> <p>Mise en place de la salle Carcasse adaptée aux réservations du jour Respecter les contraintes temps, espace.</p> <p>Menu avec choix présenté sous forme de buffets, stands... Exemple 2</p> <p>Menu avec choix avec prise de commande et distribution à la caisse. Exemple 3</p> <p>Service des mets au plateau, service au buffet, chariot... Service des boissons au plateau, service au verre, stand de boissons</p> <p>Adapter sa tenue au concept familial Respect des consignes d'accueil - Variétés des accueils client (habituels, groupes)</p> <p>Adapter le mode de service en fonction des concepts de restauration Rapidité d'exécution</p> <p>Main courante, Manuscrite et/ou informatique. Factures, encaissements</p> <p>Contrôle et réapprovisionnement des stocks nécessaires pour le service</p> <p>Protocole de nettoyage Mise en place d'un protocole de nettoyage Respecter un protocole de distribution</p> <p>Contrôle et réapprovisionnement des stocks nécessaires pour le service Fiche de stocks Fiche de sorties et de liaison cave et restaurant...</p>
Sciences appliqués	Gestion appliquée	Travail de l'élève
<p>C5-1.2 Respecter les dispositions réglementaires, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité (Co animation SA)</p> <p>Les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire et du travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaître la réglementation en vigueur, • Connaître les conséquences du non respect de ces règles. <p>H.A.C.C.P.</p>		

Stratégie de Formation

CLASSE **Seconde PROFESSIONNELLE**

3 Concept de restauration actuelle	Situations professionnelles : Exemple 1 Vous avez été recruté comme serveur dans une pizzeria d'un centre commercial.	Semaine :
	Exemple 2 Vous avez été recruté comme serveur dans une brasserie de grande agglomération. Vous servez en moyenne 350 couverts par jour au sein d'une brigade conséquente.	Semaine :

Poles de competences	Competences opérationnelles	Savoirs associés
<p><u>Pôle 1</u> Communication, démarche commerciale et relation clientèle</p> <p>C1-1 Prendre en charge la clientèle C1-3 Vendre des prestations</p> <p><u>Pôle 2</u> Organisation et service en restauration</p> <p>C2-1 Réaliser la mise en place C2-2 Gérer le service C2-3 Servir des mets et des boissons</p> <p><u>Pôle 3</u> Animation et gestion d'équipe en restaurant</p> <p>C3-2.1 Evaluer son travail</p> <p><u>PÔLE 4</u> Gestion des approvisionnements et d'exploitation de restauration</p> <p>C4-2.1 Réceptionner et contrôler les produits livrés C4-2.3 Stocker les produits C4-2.4 mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés C4-2.6 repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage.</p> <p><u>Pôle 5</u> Démarche qualité en restaurant</p> <p>C5-1 Appliquer la démarche qualité</p>	<p>C1-1.2 Accueillir les clientèles C1-1.4 Présenter les supports de vente C1-1.8 Prendre congé du client C1-2.3 Communiquer au sein de la structure C1-3.5 Prendre une commande C1-3.7 facturer et encaisser</p> <p>C2-1.1 Entretien des locaux et matériels C2-1.3 Réaliser les différentes mises en place C2-2.2 Participer à l'organisation avec les autres services C2-3.1 Servir les mets C2-3.3 Servir les boissons</p> <p>C3-2.1 Evaluer son travail</p> <p>C4-2.1 Réceptionner et contrôler les produits livrés C4-2.3 Stocker les produits C4-2.4 mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés C4-2.6 repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage.</p> <p>C5-1.1 Etre à l'écoute de la clientèle C5-1.2 Respecter les dispositions réglementaires, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité C5-1.3 Intégrer les dimensions liées à l'environnement et au développement durable dans sa pratique professionnelle</p>	<p>ACCUEIL DU CLIENT</p> <p>SERVICE DES METS SERVICE DES BOISSONS</p> <p>COMMUNICATION VENTE DE PRESTATIONS</p> <p>GESTION ET APPROVISIONNEMENT DES STOCKS</p>
TA	TECHNO	TP
<p>Exemple :</p> <p>Les méthodes d'accueil et de communication (clientèle) La gestion de l'attente</p> <p>Les boissons</p> <ul style="list-style-type: none"> • BSA • Fermentées • Distillées 	<p>Exemple</p> <p>LES ACCORDS SIMPLES METS/VINS</p> <p>LES VINIFICATIONS SIMPLES</p> <p>LES BOISSONS DIGESTIVES</p>	<p>Exemple 1 :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Type de formule : Pizzeria mini carte des mets mini carte des boissons </div> <p>Exemple 2 :</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Type de formule : Brasserie carte des mets (formule/carte) carte des boissons (BRSA/vins) </div> <p>Mise en place de la salle Carcasse adaptée aux réservations du jour Respecter les contraintes temps, espace.</p>

		<p>Mise en place « à la carte » Menu avec choix avec prise de commande et service à table et au buffet.</p> <p>Service des mets à l'assiette, service au buffet Service des boissons à table, service au verre, stand de boissons Rapidité d'exécution</p> <p>Adapter sa tenue au concept familial Respect des consignes d'accueil - Variétés des accueils client (habitués, groupes)</p> <p>Main courante, Manuscrite et/ou informatique. Factures, encaissements Contrôle et réapprovisionnement des stocks nécessaires pour le service Protocole de nettoyage Mise en place d'un protocole de nettoyage Respecter un protocole de distribution</p> <p>Contrôle et réapprovisionnement des stocks nécessaires pour le service Fiche de stocks Fiche de sorties et de liaison cave et restaurant...</p>
Sciences appliqués	Gestion appliquée	Travail de l'élève

Stratégie de Formation

CLASSE **PREMIERE PROFESSIONNELLE**

AXE de TRAVAIL 6 GASTRONOMIE VERS L'EXCELLENCE	Situation professionnelle : <u>Exemple 1</u> Vous travaillez comme jeune chef de rang dans un établissement de type « Relais et châteaux ». La direction vous informe de l'arrivée, pour le service de ce soir, d'un couple d'habités classé VIP. Vous avez toute la confiance du directeur pour leur offrir un accueil et un service de grande qualité. Vous profitez de l'après-midi pour préparer vos commis de la meilleure des manières.	Semaine :	
	<u>Exemple 2</u> Le service arrive à son terme et un client d'affaires se présente à la caisse et exprime ouvertement son mécontentement concernant la prestation servie, à savoir trop d'attente, viande trop cuite et peu de conseils pour le choix du vin. Vous avez à cœur de reconquérir immédiatement ce client et de faire une synthèse corrective avec votre équipe à la fin du service.	Semaine :	
Poles de competences		Competences opérationnelles	Savoirs associés
<u>Pôle 1</u> Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-1 Prendre en charge la clientèle C1-3 Vendre des prestations <u>Pôle 3</u> Animation et gestion d'équipe en restaurant C3-1 Animer une équipe C3-2 Optimiser les performances de l'équipe		C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles C1-3.3 Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons C3-1.3 S'inscrire (ou inscrire le personnel sous sa responsabilité) dans un dispositif de formation continue tout au long de la vie C3-2.1 Évaluer son travail et/ou celui de son équipe C3-2.3 Proposer et/ou mettre en œuvre les actions d'optimisation et/ou correctives	
TA	TECHNO	TP	
Jeux de rôles – Simulation Accueil d'une clientèle habituée Situation d'un client mécontent	Les aléas de service L'identification des aléas de service les plus courants, les actions de remédiation. La connaissance des produits de luxe (truffe, safran...)	Repas de gala – Tables rondes - Service à l'assiette clochée	
Sciences appliqués	Gestion appliquée	Travail de l'élève	
		Gérer un commis	

Stratégie de Formation

CLASSE **Terminale PROFESSIONNELLE**

AXE de TRAVAIL <b style="font-size: 2em; color: red;">7	<p><u>Situation professionnelle :</u> <u>Exemple 1</u> Vous avez la chance de participer au « re-looking » du restaurant traditionnel dans lequel vous travaillez comme responsable de salle. La décoration est un peu plus actuelle, la carte des mets revisitée par le nouveau chef de cuisine. Le gérant vous charge de sélectionner et de contacter de nouveaux fournisseurs en vins et boissons, de réfléchir aux moyens appropriés en vue d’informer la clientèle habituée et surtout potentielle. Aucun budget n’est prévu à cet effet.</p>	Semaine :
COMMERCIALISATION COMMUNICATION GESTION DES RESSOURCES		Semaine :

Poles de competences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés
<p><i>Pôle 1</i> Communication, démarche commerciale et relation clientèle C1-2 Entretien des relations professionnelles</p> <p><i>Pôle 5</i> Démarche qualité en restauration C5-1 Appliquer la démarche qualité C5-2 Maintenir la qualité globale</p>	<p>C1-2-4 Communiquer avec les fournisseurs, les tiers C1-2-3 Communiquer au sein d’une équipe, d’une structure C5-1-1 Etre à l’écoute de la clientèle C5-2-5 S’inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement</p>	
TA	TECHNO	TP
<p>Jeux de rôles simulation Organiser et exécuter une commande auprès d’un fournisseur Réaliser un document d’information pour la clientèle habituée (mailing, courrier)</p>	<p>Identification des partenaires et tiers (fournisseurs cavistes viticulteurs Identification des outils de satisfaction (questionnaires client, enquête, site internet) Identification des moyens de fidélisation (carte fidélité, mailing)</p>	<p>Diner dégustation des quelques nouveaux plats de la carte élaborée par le chef. Présentation d’un questionnaire satisfaction aux clients contactés en amont. (Retour enquête, courrier) Insister sur le relationnel avec le client</p>
Sciences appliqués	Gestion appliquée	Travail de l’élève

Stratégie de Formation

CLASSE **Terminale PROFESSIONNELLE**

AXE de TRAVAIL 8 Certification Bac Pro	<p><u>Situation professionnelle :</u> <u>Exemple 1</u> Votre restaurant organise un repas de gala afin de remercier tous ses partenaires, après l'obtention d'une étoile au guide Michelin. Il vous est demandé de mettre en avant les produits et spécialités.</p> <p><u>Exemple 2</u> Vous travaillez dans un bar à vin au centre ville de Bordeaux. Votre responsable vous demande de lui proposer une prestation permettant d'augmenter la fréquentation de l'établissement.</p>	Semaine : Semaine :
Pôles de compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés
<p><u>Pôle 1</u> Communication et relation clientèle <u>Pôle 5</u> Démarche qualité en restauration</p>	<p>C1-1.5 Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale C1-3.1 Valoriser les produits C1-3.4 Proposer des accords mets-boissons ou boissons-mets C1-3.3 Mettre en oeuvre les techniques de vente des mets et des boissons C5-1.4 appliquer les principes de nutrition et de diététique C5-2.1 Contrôler la qualité sanitaire des matières premières et production C5-2.2 Contrôler la qualité organoleptique des matières premières et production</p>	
TA	TECHNO	TP
<p><u>Exemple 1 et 2 :</u> Analyse sensorielle, Bar réalisation des cocktails, Descriptif d'un produit, Argumentation commerciale d'un cocktail, d'un vin, d'un produit... Technique de vente...</p>	<p><u>Exemple 1 et 2 :</u> Crus des vins, Connaissances des produits, Les appellations et labels, La législation des débits de boissons, Les produits du bar...</p>	<p><u>Exemple 1 et 2 :</u> Organisation d'un buffet, Vente et service bar, Vente et service sommellerie...</p>
Sciences appliqués	Gestion appliquée	Travail de l'élève

Stratégie de Formation

CLASSE **Terminale PROFESSIONNELLE**

AXE de TRAVAIL 9 Démarche qualité	Situation professionnelle : <u>Exemple 1</u> Vous êtes responsable de la brigade de restaurant et avez pour mission quotidienne de veiller à qualité du service, à la valorisation des produits (vins, alcools, produits d’accompagnements, fromages, etc…) De plus, vous décidez d’élaborer un document d’évaluation des prestations de l’équipe et de l’utiliser à des fins correctives.	Semaine :	
	<u>Exemple 2</u> Depuis longtemps, votre établissement est soucieux de respecter l’environnement et s’inscrit dans une démarche de développement durable. Vous décidez de vous intéresser aux diverses recommandations et protocoles existants et souhaitez les appliquer.	Semaine :	
Poles de competences		Compétences opérationnelles	Savoirs associés
<p><u>Pôle 2</u> Organiser et service en restauration C2-2 Gérer le service C2-3 Servir des mets et des boissons</p> <p><u>Pôle 3</u> Animation et gestion d’équipe en restauration C3-2 Optimiser les performances de l’équipe</p> <p><u>Pôle 5</u> Démarche qualité en restauration C5-1 Appliquer la démarche qualité C5-2 Maintenir la qualité globale</p>		C2-2-3 Optimiser le service C2-3-2 Valoriser des mets C3-2-1 Evaluer son travail et /ou celui de son équipe C3-2-3 Proposer et / ou mettre en œuvre des actions d’optimisation et / ou correctives C5-1-3 Intégrer les dimensions liées à l’environnement et au développement durable dans sa pratique professionnelle. C5-2-3 Contrôler la qualité marchande des matières premières et des productions.	
TA	TECHNO	TP	
<u>Exemple 1</u> Travaux de groupes Valoriser les mets par la mise en œuvre d’une technique appropriée (techniques de découpe, flambage, préparations diverses) Elaboration d’un document d’évaluation des prestations du personnel en salle.	<u>Exemple 1</u> Planification des tâches (horaire et gestion du temps) Détermination des besoins en personnel Législation et code du travail <u>Exemple 2</u> Synthèse du livret de suivi de formation Identification des pratiques professionnelles respectueuses de l’environnement Outils et démarches dans les différents concepts de restauration	Valoriser les produits de qualité sous forme de buffets et préparations élaborées. Utiliser le document d’évaluation du personnel par le responsable du TP Respecter les bonnes pratiques et attitudes soucieuses de l’environnement	
<u>Exemple 2</u> Travaux de recherche sur les bonnes pratiques et attitudes à adopter en restauration (respect de l’environnement, labels, gestion des déchets, consommation eau et autres énergies.			

Sciences appliqués	Gestion appliquée	Travail de l'élève