

Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances			
		Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées	
Pôle 1 Organisation et Production Culinaire	C1-1. ORGANISER la production	VERSION FEVRIER 2011  C1-1.1 Recueillir les informations et renseigner ou élaborer des documents relatifs à la production	Les documents relatifs à la production	<b>L'entreprise, leur diversité, les finalités et les objectifs des entreprises</b> <b>L'organigramme de structure au sein de l'entreprise</b> <b>Les fonctions et les services de l'entreprise</b> <b>L'incidence des modes de production sur l'organisation du travail</b>	
		C1-1.2 Planifier son travail et celui de son équipe dans le temps et dans l'espace	L'identification et la caractérisation des principaux documents relatifs à la production : la fiche technique de fabrication, le bon de commande, la feuille de marché, le bon d'économat, le diagramme de fabrication, les fiches de production	La définition de l'entreprise La classification économique (secteur, taille) et juridique (public, privé, formes et statut juridiques) des entreprises L'identification des finalités des entreprises (production de biens et de services marchands ou non marchands) L'association finalités et types d'entreprises L'identification des objectifs en fonction de la finalité et du type d'entreprise 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) L'analyse de la structure d'une entreprise du secteur de la restauration Le repérage du rôle et de la place des principaux acteurs dans l'entreprise La caractérisation de profils de poste La caractérisation des différentes fonctions de l'entreprise L'identification des différents services et leurs attributions L'identification des avantages et des inconvénients des différents modes d'organisation du travail pour le salarié et pour l'entreprise	
		C1-1.3 Mettre en place le(les) poste(s) de travail pour la production	Le personnel de cuisine - Les zones de production Les modes de distribution - Les documents relatifs à la gestion de la production La structure du personnel en fonction des concepts de restauration L'identification des principales fonctions occupées Le repérage et la caractérisation des différentes zones de production (implantation et fonctions) La schématisation des principaux circuits La définition de « la marche en avant » dans le temps / dans l'espace, la description des circuits La définition et la caractérisation des différents modes de distribution (directe, différée) La définition des différents types de liaison (chaude, réfrigérée, surgelée). L'identification des principaux documents relatifs à la gestion de la production : les plannings du personnel, les fiches de poste, la grille horaire du personnel, les bons de fabrication ou de production Le mode d'élaboration d'un organigramme de travail	La combinaison des facteurs de production appliquée au poste de travail	
		Le poste de travail - L'équipement et le matériel : de préparation, de cuisson, de stockage	L'éclairage des locaux - L'alimentation en eau froide La ventilation et la climatisation La comparaison des caractéristiques des différentes sources lumineuses artificielles (halogène, fluorescence, électroluminescence) La traduction des indications portées sur l'étiquetage et l'emballage d'une source lumineuse La justification du choix d'un éclairage adapté : adéquation entre le type d'éclairage (éclairage direct, indirect, mixte), l'activité professionnelle et la zone de travail (niveau d'éclairement, rendu des couleurs...) L'indication des caractéristiques d'une eau destinée à la consommation humaine (en lien avec le contenu du programme de Prévention Santé Environnement) La caractérisation d'une eau dure (composition d'une eau dure, unité de mesure, conséquences de son utilisation dans différentes activités professionnelles) L'indication du principe de fonctionnement d'un adoucisseur d'eau L'identification des facteurs de salubrité du local professionnel La définition d'une atmosphère confinée, polluée La justification du renouvellement d'air et la maîtrise des températures et de		

	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances		
			Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées
Pôle 1 Organisation et Production Culinnaire	... C1-1. <b>ORGANISER la production (suite)</b>	C1-1.4 Entretien des locaux et les matériels	L'entretien des locaux Les matériels		l'hygrométrie de certains locaux professionnels (facteurs de salubrité, de confort climatique, réglementation) La description, à partir de schémas simples, du principe de la ventilation et de la climatisation L'identification des conditions de fonctionnement optimal (entretien, réglage)
			L'identification de la procédure de nettoyage et la désinfection du poste de travail, des équipements et des matériels L'énumération des « bonnes pratiques d'hygiène » et leurs justifications : les protocoles de décontamination (petits matériels, planches, matières premières, poste(s) de travail), les équipements de protection individuelle L'énumération des points de contrôle La justification de la protection des locaux contre les nuisibles La schématisation du mode de fonctionnement des matériels		<b>Les matériaux utilisés dans le secteur professionnel</b> <b>L'hygiène du milieu et du matériel</b> <b>La lutte contre la prolifération des nuisibles (insectes, rongeurs,...) - La toxicologie alimentaire</b> La caractérisation des principaux matériaux utilisés dans l'activité professionnelle pour les revêtements de surfaces (sols, murs, surfaces de travail...), appareils, équipements, emballages, conditionnements : bois, métaux et alliages, verre, produits céramiques, matières plastiques, résines et peintures, matières textiles, granit, papiers et cartons La classification des types de salissures L'indication du mode d'action d'un détergent, d'un désinfectant, d'un détergent-désinfectant, d'un abrasif, d'un solvant, d'un décapant et d'un détartrant La justification des paramètres déterminant l'efficacité d'un entretien La justification des informations relatives aux précautions d'emploi et d'utilisation de ces produits La justification des différentes étapes d'un plan de nettoyage et/ou de désinfection au regard des supports, des salissures, des produits, des procédures, de la réglementation (dans le cadre de situations précises d'entretien des locaux et/ou des matériels) L'indication des risques liés à la présence de nuisibles dans une cuisine professionnelle La proposition des moyens de prévention à mettre en œuvre pour prévenir et lutter contre les nuisibles La définition de la toxicité d'une substance (dose journalière admissible, dose sans effet) La définition de la toxicité à court terme et à long terme La différenciation des types de toxicologie (toxicologie extrinsèque à partir de produits résiduels et toxicologie intrinsèque) Repérage de substances toxiques (intrinsèque et extrinsèque) caractéristiques du secteur et lien avec leurs effets sur la santé du consommateur Exemples de substances à toxicité extrinsèque : traitements phytosanitaires, insecticides, métaux lourds, produits de nettoyage et désinfection, matériaux au contact des aliments, certaines techniques de type fumage, pyrolyse, surchauffe des graisses... Exemples d'aliments à toxicité intrinsèque : champignons, poissons... L'indication des limites d'utilisation des additifs alimentaires (réglementation générale, exemples) La justification des mesures à mettre en œuvre pour limiter les risques liés à leur consommation en se limitant aux exemples cités La justification des précautions à prendre dans l'utilisation de certaines matières premières (fleurs, feuilles, algues,...)
		C1-1.5 Optimiser l'organisation de la production	L'optimisation de la production	<b>Les incidences de la combinaison des facteurs de production</b>	<b>La liaison chaude et les liaisons froides</b>
		L'identification des outils et des démarches pour optimiser l'organisation de la production	La définition et le calcul de la productivité du travail et de la productivité du capital L'identification des opportunités d'amélioration de la productivité des facteurs de production : l'investissement, la formation et la qualification L'identification des incidences des gains de productivité : rendement, coût de production, qualité, main d'œuvre	La justification des protocoles des liaisons chaude ou froides (réfrigérée, surgelée) au regard des différents paramètres influençant la croissance bactérienne en application de la réglementation (temps, température) relative à la préparation, au stockage, au transport et à la distribution des préparations alimentaires en direct ou en différé	

Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances			
		Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées	
Pôle 1 Organisation et Production Culinaire	C1-2. MAÎTRISER les bases de la cuisine	C1-2.1 Réaliser les préparations préliminaires	<p><b>Les préparations préliminaires des matières premières</b></p> <p><i>La définition des termes culinaires courants</i>  <i>L'énumération des gestes et des techniques</i>  <i>L'identification des matériels et des équipements nécessaires</i>  <i>L'énumération des « bonnes pratiques d'hygiène » dans la réalisation des préparations préliminaires (protocoles de décontamination, ...) et leurs justifications</i>  <i>L'identification du protocole de traitement préliminaire des produits semi-élaborés</i></p>		<p><b>Les protocoles mis en œuvre lors des préparations préliminaires des matières premières</b>  <b>Les propriétés physico-chimiques des constituants alimentaires et les modifications subies</b></p> <p><i>La justification des « bonnes pratiques d'hygiène » dans la réalisation des préparations préliminaires (protocoles de décontamination, ...)</i>  <i>La caractérisation des propriétés des constituants alimentaires mis en œuvre : la solubilité, la suspension...</i>  <i>La caractérisation des causes et des conséquences des modifications subies par les constituants alimentaires au cours des préparations : le brunissement enzymatique...</i>  <i>La justification du geste et des précautions prises dans la pratique professionnelle</i>  <i>L'indication des incidences nutritionnelles et organoleptiques des modifications</i></p>
		<p>C1-2.2 Apprêter les matières premières                      C1-2.3 Tailler, découper                      C1-2.4 Décorer                      C1-2.5 Réaliser les marinades, saumures et sirops                      C1-2.6 Réaliser les fonds, fumets, essences et glaces                      C1-2.7 Réaliser les liaisons                      C1-2.8 Réaliser les grandes sauces de base, les jus et les coulis                      C1-2.9 Réaliser les préparations de base (farces, purées, beurres, appareils et crèmes)                      C1-2.10 Réaliser les pâtes de base</p>	<p><b>Les bases de la cuisine :</b>  <b>Les techniques d'apprêts des matières premières</b>  <b>Les tailles et découpes</b>  <b>Les marinades, saumures et sirops</b>  <b>Les fonds, fumets, essences et glaces</b>  <b>Les liaisons</b>  <b>Les grandes sauces de base, les jus et coulis</b>  <b>Les préparations de base (farces, purées, beurres, appareils et crèmes)</b>  <b>Les pâtes de base</b></p> <p><i>Pour l'ensemble des bases de la cuisine :</i>                      - L'énumération et la définition des termes culinaires courants                      - L'identification des ingrédients, leur mode d'élaboration, leurs utilisations et leurs principaux dérivés                      - La caractérisation des principaux descripteurs de reconnaissance des qualités organoleptiques                      L'identification des appellations et dimensions des principales découpes et tailles de base</p>		<p><b>Les propriétés physico-chimiques des constituants alimentaires et les modifications subies</b></p> <p><i>La caractérisation des propriétés des constituants alimentaires mis en œuvre : coagulation ...</i>  <i>La caractérisation des interactions entre les constituants alimentaires : émulsions, foisonnement, gélification, diffusion, osmose...</i>  <i>La justification du geste et des précautions prises dans la pratique professionnelle</i>  <i>L'indication des incidences nutritionnelles et organoleptiques des modifications</i></p>
...C1-3 CUISINER	<p>C1-2.11 Mettre en œuvre les cuissons de base                      C1-3.1 Réaliser les potages                      C1-3.2 Réaliser les hors d'œuvre froids et chauds                      C1-3.3 Produire des mets à base de poissons, coquillages, crustacés, mollusques                      C1-3.4 Produire des mets à base de viandes, volailles, gibiers, abats, œufs                      C1-3.5 Réaliser les garnitures d'accompagnement                      C1-3.6 Réaliser les pâtisseries</p>	<p><b>Les cuissons</b></p> <p><i>La définition des termes culinaires courants</i>  <i>L'identification des gestes et des techniques de cuisson</i>  <i>La caractérisation des procédés de cuisson</i>  <i>La justification des classifications</i>  <i>L'adéquation entre les matières premières / le mode de cuisson / les matériels</i>  <i>La définition de la cuisson à « juste température » (températures cibles, temps de référence)</i>  <i>Le repérage des températures « critiques » et leur justification</i>  <i>L'identification des principaux descripteurs de reconnaissance des qualités organoleptiques (couleur, texture)</i>  <i>La schématisation du mode de fonctionnement des principaux matériels de cuisson</i>  <i>L'évolution des cuissons à travers l'Histoire de la Cuisine, l'identification des marqueurs d'aujourd'hui</i></p>		<p><b>La production de la chaleur - Les propriétés physico-chimiques des constituants alimentaires et les modifications subies lors des cuissons</b></p> <p><i>a caractérisation de l'effet Joule, de la combustion, des ondes électromagnétiques (micro-ondes, induction), des infra rouges</i>  <i>La description, à partir d'un schéma simple, du principe de fonctionnement d'un appareil utilisant la combustion (brûleur atmosphérique). l'effet Joule (four à chaleur sèche). les ondes électromagnétiques (micro-ondes et plaque à induction)</i>  <i>L'indication des effets de l'action de la température sur les constituants alimentaires et les aliments mis en œuvre :</i>                      - l'eau (fusion, vaporisation, solidification et sublimation)                      - les glucides (fusion, caramélisation, gélatinisation, gélification, dextrinisation, carbonisation)                      - les protéides (coagulation, dénaturation, gélification)                      - les lipides (fusion, décomposition)                      - les vitamines  <i>La description de la réaction de Maillard</i>  <i>La justification du geste et des précautions des précautions à prendre dans la pratique professionnelle</i>  <i>L'indication des incidences nutritionnelles et organoleptiques des modifications</i></p>	

	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances		
			Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées
Pôle 1 Organisation et Production Culinaire	...C1-3. CUISINER		<p><b>Les potages</b>  <b>Les entrées (froides et chaudes)</b>  <b>Les préparations culinaires à base de poissons, crustacés ; mollusques et autres produits aquatiques</b>  <b>Les préparations culinaires à base de viandes, volailles, gibiers, abats, œufs</b>  <b>Les garnitures d'accompagnement</b>  <b>Les pâtisseries</b></p> <p><i>La caractérisation des préparations culinaires en terme de combinaison des techniques :</i>                      - Potages                      - Hors d'œuvre froids / chauds                      - Préparations culinaires à base de poissons, coquillages, crustacés, mollusques                      - Préparations culinaires à base de viandes, volailles, gibiers, abats, œufs                      - Garnitures à base de fruits, légumes, céréales et farines de céréales, algues                      - Pâtisseries</p> <p><i>L'identification des modes d'assaisonnement et des quantités de base</i>  <i>L'identification des modes d'utilisation des vins et des alcools en cuisine et leurs fonctions</i>  <i>Le repérage des principaux descripteurs de reconnaissance des qualités organoleptiques</i>  <i>L'évolution des appellations à travers l'Histoire de la Cuisine, l'identification des marqueurs d'aujourd'hui en fonction des concepts de restauration</i></p>		
		C1-3.7 Optimiser la production	<p><b>L'optimisation de la production</b></p> <p><i>L'identification des rendements des matières premières en : préparations préliminaires, en cuisson</i>  <i>L'identification des outils et des démarches pour optimiser la production</i></p>	<p><b>Les éléments de maîtrise des coûts de production</b></p> <p><i>L'analyse d'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, ...).</i>  <i>La comparaison avec les coûts cibles, les ratios objectifs et le calcul des écarts. L'identification des principaux dysfonctionnements et des propositions de remédiations</i></p>	
	C1-4. DRESSER et DISTRIBUER les préparations	C1-4.1 Dresser et mettre en valeur les préparations	<p><b>Les portions et les grammages - Le dressage</b></p> <p><i>L'identification des portions et des grammages en fonction des concepts de restauration</i>  <i>L'énumération des matériels de dressage</i>  <i>L'identification des gestes et des techniques de dressage et de décor</i>  <i>La caractérisation des règles de dressage des préparations dites classiques</i>  <i>L'évolution du dressage à travers l'Histoire de la Cuisine, l'identification des marqueurs d'aujourd'hui en fonction des concepts de restauration</i></p>		
		C1-4.2 Distribuer la production	<p><b>Les formes de distribution et de service - La réglementation</b></p> <p><i>L'identification des formes de distribution et de service en fonction des concepts de restauration</i>  <i>Les attitudes et comportements professionnels face à la clientèle</i>  <i>L'énumération des « bonnes pratiques d'hygiène » en phase de distribution et leurs justifications : le mode opératoire de prélèvement des plats témoins, ...</i></p>		<p><b>Les plats témoins - Les toxi-infections alimentaires</b></p> <p><i>La description du mode opératoire de prélèvement de plats témoins et son rôle</i>  <i>La définition des toxi-infections alimentaires</i>  <i>La mise en relation des principales TIA avec les micro-organismes responsables (Staphylocoque aureus, Salmonella, Clostridium botulinum, Clostridium perfringens, Listéria, Campylobacter jejuni, Bacillus cereus, Escherichia coli)</i>  <i>La caractérisation des TIAC</i>  <i>La définition de la notion de porteur asymptomatique (porteur sain)</i>  <i>L'indication des aliments vecteurs fréquemment impliqués dans les TIA</i>  <i>L'indication des principaux symptômes des TIA</i>  <i>L'indication des obligations d'une entreprise en cas d'intoxication alimentaire</i>  <i>La justification des précautions à prendre dans la pratique professionnelle</i></p>

Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances			
		Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées	
Pôle 2 Communication et commercialisation en production	<b>C2-1. ENTRETE NIR des relations profession nelles</b>	<b>C2-1.1 Communiquer au sein d'une équipe, de la structure</b>	<b>Les partenaires et tiers</b>	<b>L'insertion dans l'entreprise - la représentation des salariés La rupture du contrat de travail - La communication au sein de l'entreprise- Les relations avec les autres partenaires</b>	<b>Les documents réglementaires liés à la production et au contrôle de la sécurité alimentaire</b>
		<b>C2-1 .2 Communiquer avec les fournisseurs, les tiers</b>	L'identification des partenaires et tiers : fournisseurs, prestataires de service (maintenance du matériel),	L'identification des principales phases de l'entretien d'embauche, des attitudes et du langage à privilégier, à éviter L'analyse de la législation relative aux entretiens d'embauche. L'identification des formalités obligatoires à l'embauche pour le salarié et l'employeur La caractérisation des principaux contrats de travail en vigueur L'analyse d'un contrat de travail et le repérage des droits et des obligations des parties. L'identification du contrat adapté à diverses situations au regard de la législation L'identification des éléments constitutifs de la rémunération La vérification de la conformité de la rémunération à la législation et à la situation du salarié 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 L'identification des différents cas de rupture : la démission, la rupture conventionnelle, le licenciement pour motifs personnels et le licenciement économique La qualification des différents cas de rupture, les procédures, les incidences L'analyse de situations de communication au sein de l'entreprise L'identification d'attitudes et de techniques facteurs d'une communication efficace avec autrui L'identification des enjeux de la communication interne. L'identification des canaux de communication : oraux, écrits, audiovisuels et numériques Le repérage d'exemples de délimitation de la liberté d'expression, tant pour le salarié que pour l'employeur L'analyse de situations de communication avec les autres partenaires extérieurs : fournisseurs, organismes financiers, assurances, administration fiscale L'identification des enjeux de la communication avec les autres partenaires. L'identification des canaux de communication	Identification des organismes de contrôle de la sécurité alimentaire et indication, pour chaque organisme, de ses principales fonctions : - Direction départementale de la protection des populations - Direction départementale des services vétérinaires - Direction départementale de la consommation, de la concurrence et de la répression des fraudes - Direction départementale des affaires sanitaires et sociales - Laboratoires de contrôle indépendants Repérage des documents à présenter aux différents services de contrôle : les documents de traçabilité, les documents de la veille sanitaire et d'auto-contrôle, les documents de protocoles de nettoyage journaliers et/ou hebdomadaires
Pôle 2 Communication et commercialisation en production	<b>C2-2. COMMUNI QUER à des fins commerci ales</b>	<b>C2-2.1 Communiquer avant le service avec le personnel de salle : argumenter et orienter la vente, promouvoir des produits, des plats</b>	<b>Les techniques de valorisation des matières premières et des fabrications</b>	<b>L'analyse des ventes : les indicateurs de gestion</b>	
			Le repérage et la caractérisation des éléments distinctifs des matières premières et/ou des fabrications : signes et sigles officiels de qualité, descripteurs des qualités organoleptiques, saisonnalité, aspect nutritionnel, composition, ...	L'identification et l'analyse de la profitabilité des plats : la contribution à la marge brute	
		<b>C2-2.2 Communiquer en situation de service : répondre aux annonces, suivre les commandes</b>	<b>Les relations entre les services</b>		
			Le mode d'élaboration d'une commande et d'une annonce, le mode de suivi d'une commande. L'identification des nouvelles technologies de communication entre les services		
	<b>C2-2.3 Communiquer avec la clientèle : recueillir les besoins et attentes de la clientèle, proposer des conseils à la clientèle, argumenter en termes commerciaux</b>	<b>L'argumentaire commercial</b>	<b>La communication commerciale : - la prise de contact - l'entretien de vente en face à face</b>	<b>L'équilibre alimentaire</b>	
		L'argumentaire technique (fiche technique valorisée) Du vocabulaire culinaire à l'argumentation commerciale Les méthodes et démarches dans l'élaboration d'un argumentaire commercial Le mode d'élaboration de menus et/ou de prestations équilibrés	L'identification des codes sociaux, la classification des registres de langage, la prise en compte de l'inter culturalité, la distinction langage verbal et non verbal L'identification des paralangages : articulation, débit, postures, gestuelle L'identification des objectifs de la prise de contact : l'information, l'orientation, le conseil, la façon de convaincre L'identification et la caractérisation 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)	La caractérisation de l'équilibre alimentaire. L'identification des apports conseillés (qualitatif), pour chaque groupe (catégorie) de consommateurs La justification des équivalences alimentaires L'identification des conséquences d'une alimentation déséquilibrée Le lien entre les recommandations nutritionnelles à mettre en œuvre par les professionnels de l'alimentation (Programme National Nutrition Santé PNNS) et l'équilibre alimentaire L'énoncé des principales conséquences sur la santé : - d'un excès de consommation de lipides, de glucides sucrés, de sel, d'une carence en fibres, en calcium, en fer, en vitamines	
	<b>C2-2.4 Gérer les réclamations et les objections éventuelles</b>	<b>La mesure de la satisfaction de la clientèle</b>	<b>L'entretien de vente en face à face</b>		
		L'identification des outils de mesure de la satisfaction en fonction des concepts de restauration	Les conséquences d'une mauvaise communication dans l'entretien de vente		

Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances				
		Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées		
Pôle 3 Animation et gestion d'équipe en restaurant	C3-1. ANIMER une équipe	C3-1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels	Les attitudes et comportements professionnels	Le traitement des objections et des réclamations : nature et postures à adopter	Hygiène et santé de la main d'œuvre	
			La caractérisation des attitudes et des comportements spécifiques au secteur professionnel : similitudes et différenciations en fonction des concepts de restauration L'identification des différentes règles de préséance les plus usuelles : femmes/hommes, V.I.P., âge, hiérarchie ou titre, ...	Les règles de vie au sein de l'entreprise : le règlement intérieur Les notions de culture d'entreprise et d'éthique L'analyse d'un règlement intérieur représentatif du secteur professionnel L'identification des principaux thèmes abordés et des objectifs Le repérage des droits et des obligations du salarié La hiérarchisation des différentes sanctions applicables en cas de non respect par le salarié des dispositions du règlement intérieur La caractérisation du pouvoir disciplinaire du chef d'entreprise : conditions d'application et limites		La justification de l'hygiène corporelle et des éléments de la tenue professionnelle La description des différentes étapes du lavage hygiénique des mains et leurs justifications La fréquence et la justification des visites médicales obligatoires au regard de la réglementation
		C3-1.2 Appliquer et faire appliquer les plannings de service	Le personnel Les documents relatifs à la gestion des équipes	L'aménagement du temps de travail	La formation tout au long de la vie, le projet de déroulement de carrière : • le droit à la formation, • le bilan de compétences	
			Le repérage des différents types de personnel, et de leur niveau hiérarchique en fonction des concepts de restauration La caractérisation des différents profils de poste (fonctions, ...) L'identification des horaires des personnels Le mode d'élaboration d'un planning horaire L'identification des principaux documents relatifs à la gestion des équipes : les plannings du personnel, les fiches de poste, la grille horaire du personnel	L'identification de la législation et des accords conventionnels relatifs à la durée du travail : durée légale et maximale, seuil de déclenchement au droit de paiement des heures supplémentaires, au repos compensateur, temps de repos légaux, congés payés et congés spéciaux La notion de temps partiel choisi ou contraint La caractérisation des outils de flexibilité du temps de travail La caractérisation de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés au sein de l'entreprise et des modalités de mise en œuvre L'identification des incidences pour l'entreprise : aménagement des postes de travail		
C3-1.3 S'inscrire (et inscrire le personnel sous sa responsabilité) dans un principe de formation continue tout au long de la vie et/ou de projet de déroulement de carrière	Les documents de formation	La formation tout au long de la vie, le projet de déroulement de carrière : • le droit à la formation, • le bilan de compétences	L'identification des différentes voies de formation : statut scolaire, statut de salarié. La caractérisation du statut de maître d'apprentissage et du tuteur en entreprise L'analyse du cadre réglementaire d'accompagnement de l'alternance : conventions de stage, contrats d'apprentissage, de professionnalisation La caractérisation du passeport orientation formation, du projet professionnel 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, 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			
	La caractérisation du livret de suivi de formation et des différents documents de liaison	La gestion des absences. La gestion des conflits L'identification des différentes catégories d'absences La mesure des incidences des absences sur le coût du travail La caractérisation des principaux types de conflits du travail et leurs modes de résolution L'identification de la juridiction compétente pour le règlement des conflits individuels du travail			La prévention des risques liés à l'activité physique L'identification des principaux risques professionnels liés à l'activité physique La justification des gestes et des postures individuelles et collectives, de l'ergonomie des postes de travail	
C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel			La gestion des absences. La gestion des conflits L'identification des différentes catégories d'absences La mesure des incidences des absences sur le coût du travail La caractérisation des principaux types de conflits du travail et leurs modes de résolution L'identification de la juridiction compétente pour le règlement des conflits individuels du travail	La prévention des risques liés à l'activité physique L'identification des principaux risques professionnels liés à l'activité physique La justification des gestes et des postures individuelles et collectives, de l'ergonomie des postes de travail		
C3-2. Optimiser les performances de l'équipe	C3-2.1 Évaluer son travail et/ou celui de son équipe C3-2.2 Analyser les écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l'aide de son supérieur hiérarchique C3-2.3 Proposer et/ou mettre en œuvre les actions d'optimisation et/ou correctives		L'entretien individuel d'évaluation L'analyse des performances d'une équipe Les objectifs de l'entretien individuel d'évaluation pour l'entreprise et pour le salarié L'identification de supports à l'entretien : livret de compétences, ratios objectifs L'identification des critères et des outils de mesure de la performance La comparaison entre les performances attendues et les performances réalisées L'analyse des écarts et l'identification des causes Le recensement d'actions correctives			

	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances					
			Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées			
Pôle 4 Gestion des approvisionnements et d'exploitation e restauration	C3-3. Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats	C3-3.1 Produire une synthèse écrite C3-3.2 Présenter oralement la synthèse		<b>La rédaction et la diffusion de messages</b> La caractérisation du fonctionnement du courrier électronique L'identification des règles de bon usage sur internet lors de la rédaction et de la transmission d'un message, lors de la réception d'un message L'identification des règles à respecter pour rédiger un courriel, une note interne, un compte rendu				
	C4-1 RECENSER les besoins d'approvisionnement	C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et en petits matériels en fonction de l'activité prévue	<b>Les approvisionnements en restauration</b> <b>La saisonnalité des produits</b> La définition et le calcul du rendement L'identification des quantités repères L'identification des équivalences poids / pièce / portion, des contenances Le repérage des types de denrées alimentaires en fonction du concept de restauration Le repérage des périodes de saisonnalité des grandes familles de produits	<b>La politique d'approvisionnement</b>  La détermination des besoins et le calcul des quantités à commander L'identification et la caractérisation des supports et des outils de gestion des approvisionnements				
						C4-1.2 Participer à l'élaboration d'un cahier des charges (qualité et prix des produits)	<b>Les spécificités des produits approvisionnés</b> L'identification des exigences relatives à un produit ou à une famille de produits : variété, qualité, certification, origine, calibre, période de besoin, quantité, fréquence d'approvisionnement prix, conditionnement, températures, développement durable.	<b>La politique d'approvisionnement</b>  La définition et le rôle du cahier des charges L'identification des circuits d'approvisionnement Le choix du circuit d'approvisionnement le plus approprié : calcul des besoins, fréquence, comparaison des coûts
		C4-1.3 Participer à la planification des commandes et des livraisons	<b>La politique d'approvisionnement</b> La définition de la gestion des stocks Le calcul du rythme de consommation La caractérisation des politiques d'approvisionnement : quantités fixes ou variables, dates fixes ou variables, les opportunités d'achat (promotion, saisonnalité), notion de flux tendus Le calcul du coût de livraison					
					C4-1.4 Renseigner les documents d'approvisionnement			
		C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock	C4-2.1 Réceptionner et contrôler les produits livrés (sur un plan quantitatif et qualitatif)	<b>Les éléments de contrôle à la réception</b>  L'identification des critères qualitatifs et quantitatifs par grandes familles de produits L'énumération des outils de contrôle et de suivi L'identification des procédures de refus, et le traitement des anomalies		<b>La réception des produits</b> L'identification des documents d'approvisionnement : bon de livraison, bon de réception, facture Le repérage des mentions obligatoires de la facture, la définition et le calcul des réductions commerciales (rabais, remise, ristourne) et financière (escompte) L'identification des éléments de contrôle à la réception des produits Le calcul du coût d'achat	<b>Les parasitoses alimentaires</b>  L'identification des parasitoses alimentaires (Téniasis, Trichinose, Anisakiase, Toxoplasme, Echinococcose), des aliments responsables et des modes de transmission. L'identification des conséquences des parasitoses alimentaires sur la santé du consommateur La justification des points de contrôle et précautions à prendre	
	C4-2.2 Réaliser les opérations de déconditionnement et de conditionnement				<b>Le conditionnement, le déconditionnement</b> L'identification du matériel et des procédures de conditionnement et de déconditionnement en lien avec la réglementation L'identification et la justification des protocoles de décongélation et de congélation, L'identification du protocole de refroidissement et de conservation, et sa justification La définition de la traçabilité, et l'énumération des pratiques en fonction des concepts de restauration L'identification de la durée de conservation d'une denrée après conditionnement et reconditionnement (produits entamés, excédents de production)			<b>Le conditionnement sous vide ou sous atmosphère modifiée</b>  La définition du principe du conditionnement sous vide et sous atmosphère modifiée L'analyse de l'incidence de la mise sous vide et sous atmosphère modifiée sur la conservation et la cuisson des aliments La justification de la réglementation en matière de conditionnement et de conservation La description, à partir d'un schéma simple, du principe de fonctionnement d'un appareil de mise sous vide
			C4-2.3 Stocker les produits	<b>Les opérations de stockage</b>  L'identification des zones de stockage par grandes familles de produits L'identification des températures réglementaires de stockage Le recensement des « bonnes pratiques » (rangement, ergonomie, ...)		<b>Le stockage des produits</b> La définition et le calcul des différents niveaux de stocks : minimum, sécurité, alerte, tampon, maximum. L'identification des documents de mise à jour des stocks : les bons d'entrée, les bons de sortie, les fiches de stock La caractérisation des méthodes de valorisation des stocks : premier entré, premier sorti, coût unitaire moyen pondéré après chaque entrée et en fin de période La valorisation et l'actualisation des fiches techniques	<b>La production et l'utilisation du froid</b>  La définition du principe de production du froid mécanique, du froid cryogénique La comparaison, à partir de schémas simples, du principe de fonctionnement des principaux appareils producteurs de froid mécanique (réfrigérateur, chambre froide positive, congélateur, surgélateur, cellules de refroidissement) La justification de la réglementation en matière de conservation par le froid	
	C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés				La caractérisation des différentes durées de vie des produits (DLC, DLUO, produits entamés, excédents de production, ...)			

Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances		
		Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées
...C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock (suite)	C4-2.5 Réaliser un inventaire		<b>L'inventaire</b> La définition et le rôle de l'inventaire physique . Le calcul des consommations réelles de produits. Les définitions du bilan et du compte de résultat, le repérage des principales rubriques de ces documents de synthèse : exemples de l'état des stocks réels inscrits au bilan et de la variation des stocks inscrite au compte de résultat	
	C4-2.6 Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage	<b>Les anomalies dans la gestion des stocks</b>  L'identification des types d'anomalies dans la gestion des stocks et des éléments de re-médiation spécifiques	<b>L'optimisation du coût de stockage</b>  Le calcul du stock moyen, de la vitesse de rotation des stocks, de la durée de stockage, du coût de stockage	
Pôle 4 Gestion des approvisionnements et d'exploitation e restauration	C4-3.1 Participer à la régulation des consommations des denrées et des boissons		<b>Les charges en restauration, L'analyse des charges La gestion du coût matière</b> L'identification des principales charges d'un restaurant : 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 La définition et caractérisation de la procédure de contrôle denrées et boissons L'identification des éléments constitutifs du ratio matières Le calcul d'un ou plusieurs ratios matières La comparaison avec les ratios antérieurs et les ratios objectifs La perception du risque matière : fluctuation des prix, perte matières	
	C4-3.2 Améliorer la productivité		<b>Les charges en restauration. L'analyse des charges</b> 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	
	C4-3.3 Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité		<b>Les charges en restauration. L'analyse des charges</b> L'identification des frais généraux liés à l'activité Le calcul du coût de revient L'identification des éléments constitutifs et calcul du coût d'occupation : caractérisation d'une immobilisation, définition et lecture d'un plan d'amortissement d'une immobilisation, caractérisation des modalités de financement des immobilisations (lecture du tableau d'amortissement d'un emprunt, définition du crédit-bail et calcul du montant d'une redevance) Le calcul du résultat brut d'exploitation, du résultat courant Le calcul du ratio des frais généraux	
	C4-3.4 Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé		<b>La prévision des charges. L'analyse des écarts</b> 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	
	C4-3.5 Exploiter des outils de gestion		<b>Les outils de gestion</b> 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 progiciels de gestion intégrée : caractérisation des outils, exploitation des indicateurs de gestion fournis	



Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances			
		Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées	
Pôle 4 Gestion des approvisionnements et d'exploitation e restauration	C4-4. ANALYSER les ventes	C4-4.1 Contribuer à la fixation des prix		<b>Le prix de vente</b> <i>La caractérisation des déterminants du prix de vente : coût matière, coefficient multiplicateur, concurrence, limites des clients</i> <i>L'identification des facteurs de modification du prix des plats et fréquence</i>	
		C4-4.2 Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne		<b>La prévision des ventes et des autres produits d'exploitation</b> <b>Le seuil de rentabilité</b> <i>La définition du chiffre d'affaires et caractérisation de ses composantes</i> <i>L'identification des autres produits d'exploitation</i> <i>L'intérêt de la gestion prévisionnelle pour une entreprise</i> <i>La définition du budget</i> <i>L'intérêt d'une base statistique sur les ventes pour l'entreprise</i> <i>L'identification des éléments figurant dans cette base statistique : suivi du chiffre d'affaires, de la fréquentation, de l'addition moyenne</i> <i>L'analyse de la base statistique en vue de la prévision des ventes</i> <i>Le calcul des ratios objectifs</i> <i>La différenciation entre charges variables et charges fixes</i> <i>La présentation du compte de résultat différentiel avec le calcul de la marge sur coût variable et du résultat courant</i> <i>Le calcul du seuil de rentabilité et du point mort</i>	
		C4-4.3 Mesurer la contribution des plats à la marge brute		<b>L'analyse d'indicateurs</b> <i>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</i> <i>L'identification d'actions à mener en fonction du positionnement des plats</i>	
		C4-4.4 Gérer les invendus	<b>La gestion des invendus</b> <i>Le calcul régulier du ratio des invendus</i> <i>L'analyse de ce ratio et l'identification d'actions à mener pour limiter le risque</i> <i>Le recensement des « bonnes pratiques » dans l'utilisation des denrées non vendues</i>	<b>L'analyse d'indicateurs relatifs aux invendus</b> <i>Le calcul régulier du ratio des invendus</i> <i>L'analyse de ce ratio et l'identification d'actions à mener pour limiter le risque</i>	<b>La gestion des invendus</b>  <i>L'identification de la réglementation relative aux invendus</i>
		C4-4.5 Mesurer la réaction face à l'offre "prix"		<b>L'analyse d'indicateurs relatif à l'offre prix</b> <i>Le calcul du prix moyen des plats demandés</i> <i>Le calcul de la moyenne des prix offerts</i> <i>Le calcul et l'analyse de l'indice réponse prix</i>	
		C4-4.6 Mesurer et analyser les écarts du chiffre d'affaires entre le prévisionnel et le réalisé		<b>La prévision des ventes, l'analyse des écarts</b> <i>L'exploitation des tableaux de « reporting »</i> <i>Le calcul et l'analyse des écarts : identification des causes et propositions d'actions correctives</i>	

Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances			
		Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées	
Pôle 5 Démarche qualité en restaurant	C5-1. APPLIQUER la démarche qualité	<b>C5-1.1 Être à l'écoute de la clientèle</b>	<b>Les modes de consommation</b>  <i>L'identification des spécificités des modes de consommation culturels et religieux</i> <i>L'évolution des modes de consommation à travers l'Histoire de la Restauration, l'identification des marqueurs d'aujourd'hui en fonction des concepts de restauration</i>	<b>La démarche mercatique : la clientèle</b>  <i>L'identification et la classification :</i> - des besoins, des attentes, des motivations et des freins du client dans l'acte de vente - des différents types de clientèle : potentielle, temporaire, fidèle - des principes et des règles de segmentation de la clientèle - des éléments clés d'une étude de zone de chalandise - des comportements de la clientèle (recherche, comparaison, sélection), des habitudes d'achat de la clientèle (achats décidés, achats impulsifs) et les conséquences pour le point de vente	<b>Les comportements alimentaires</b>  <i>L'indication de l'origine physiologique de la faim, de la soif, de la satiété</i> <i>La mise en relation des facteurs psychosensoriels et socioculturels avec les comportements alimentaires et la consommation</i>
		<b>C5-1.2 Respecter les dispositions réglementaires, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité</b>	<b>Les pratiques professionnelles respectueuses de l'environnement</b>  <i>L'identification des attitudes et de méthodes permettant :</i> - la réduction de la consommation d'eau, d'énergies, - la gestion des déchets et des graisses (tri sélectif, composts, compactage,...) - la prévention de la pollution des eaux, - l'utilisation raisonnée des produits chimiques, - le choix des matériels, - le choix des matières premières (certifications, saisonnalité – proximité, ...) L'identification des points de vigilance	<b>L'environnement juridique de l'entreprise</b>  <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>	<b>Hygiène des méthodes</b>  <i>L'identification du plan de maîtrise sanitaire fixé par la réglementation dite du « paquet hygiène » : « bonnes pratiques d'hygiène », HACCP, systèmes de traçabilité, gestion des produits non conformes (à partir d'exemples adaptés aux situations professionnelles spécifiques)</i> <i>La caractérisation des outils et méthodes d'analyse des risques : méthode des 5M, diagramme de « causes à effets », maîtrise des points critiques (à partir d'exemples adaptés aux situations professionnelles spécifiques)</i>
		<b>C5-1.3 Intégrer les dimensions liées à l'environnement et au développement durable dans sa pratique professionnelle</b>	<b>Les pratiques professionnelles respectueuses de la nutrition et de la diététique</b>  <i>L'énumération des outils et des démarches mis en œuvre dans les différents concepts de restauration (par exemple,</i> - le choix des denrées et des boissons (origine, composition, produits de substitution, ...), - le choix des matériels, - les techniques professionnelles préservant les qualités nutritionnelles, L'identification des points de vigilance	<b>La dimension sociétale et environnementale dans l'activité économique de l'entreprise</b>  <i>La définition de l'entreprise citoyenne</i> <i>L'identification des méthodes de contrôle des frais généraux dans un objectif de développement durable (énergie, consommables, fluides, produits d'entretien...)</i> L'identification d'indicateurs de développement durable	<b>Les pratiques professionnelles respectueuses de la nutrition et de la diététique</b>  <i>L'identification des différents constituants des aliments : eau, glucides, protéines, éléments minéraux, oligoéléments, vitamines.</i> <i>L'identification des aliments caractéristiques qui en contiennent</i> La caractérisation des groupes d'aliments par les principaux constituants L'identification des différents glucides L'identification des différentes protéines des aliments (albumine, collagène, caséine, gluten) L'identification des différents lipides L'identification des rôles des constituants alimentaires dans l'organisme L'identification de l'intérêt nutritionnel : - des produits alimentaires, - des produits de substitution : les produits allégés en sucres et matières grasses, les produits contenant des édulcorants, les produits enrichis (minéraux, vitamines, acides gras, fibres) - des compléments alimentaires, des probiotiques - des alicaments L'identification des limites de l'utilisation de ces différents produits sur la santé
		<b>C5-1.4 Appliquer des principes de nutrition et de diététique</b>	<b>La qualité globale</b> <b>Les contrôles et autocontrôles</b>  <i>La définition de la qualité globale, sa caractérisation</i> Le repérage des démarches professionnelles mises en œuvre dans le cadre de la démarche qualité L'identification des principales étapes de la démarche de résolution de		<b>La perception sensorielle</b> <b>La valorisation et le contrôle de la qualité alimentaire</b>  <i>La caractérisation de la qualité organoleptique d'un produit</i> La mise en relation des sens et des organes concernés L'identification des principaux objectifs de la perception sensorielle, son principe
		<b>C5-2. MAINTENIR la qualité globale</b>	<b>C5-2.1 Contrôler la qualité sanitaire des matières premières et des productions</b>		
	<b>C5-2.2 Contrôler la qualité</b>				

Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances			
		Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées	
Pôle 5 Démarche qualité en restaurant	C5-2. MAINTENIR la qualité globale (suite)	<b>organoleptique des matières premières et des productions</b>	<i>problème : identification du problème, des causes, choix et mise en œuvre des solutions</i> <i>La définition de la qualité sanitaire, de la qualité marchande, de la qualité organoleptique</i>		<i>L'identification des facteurs individuels et environnementaux susceptibles de modifier la perception sensorielle</i> <i>L'identification des mentions obligatoires et facultatives sur une étiquette, un affichage</i>
		<b>C5-2.3 Contrôler la qualité marchande des matières premières et des productions</b>	<i>L'identification des phases de l'analyse sensorielle</i> <i>La définition de l'analyse comparative</i> <i>Le recensement des pratiques professionnelles d'analyse sensorielle</i> <i>L'identification et la caractérisation des différentes certifications (International System Organisation, Haute Qualité Environnementale,...)</i>		
		<b>C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité</b>	<i>L'identification des méthodes et procédures professionnelles mises en place dans le cadre des contrôles et autocontrôles</i>		
		<b>C5-2.5 S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement (innovation, créativité, ...)</b>	<b>La Restauration : évolutions et prospectives</b> <i>L'évolution de la Cuisine et des Arts de la table au travers des personnages marquants de l'Histoire, et des nouvelles connaissances scientifiques et techniques</i> <i>L'identification des courants culinaires contemporains</i> <i>L'identification des grandes évolutions contemporaines en termes de :</i> - matières premières et leurs dérivés, - techniques professionnelles, - matériels et équipements, - concepts de restauration <i>L'analyse du « repas gastronomique des français »</i> <i>La caractérisation de la cuisine de terroir : spécificités d'une région ou d'un territoire de proximité</i> <i>L'identification d'influences européennes et internationales dans la cuisine française et les arts de la table</i> <i>L'identification des différentes démarches de créativité appliquées à la profession</i>	<b>La croissance de l'entreprise</b>  <i>L'identification des couples produits/marchés de l'entreprise : la diversification de l'offre</i> <i>La caractérisation du positionnement de l'entreprise et de ses concurrents sur les marchés</i> <i>La caractérisation de la politique commerciale : produit, prix, distribution, communication</i> <i>L'identification des objectifs de croissance : accroissement du chiffre d'affaires, des parts de marché</i>	