

Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances		
		Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées
<b>Pôle 1</b> Communication, démarche commerciale et relation clientèle  <b>C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle</b>	<b>VERSION FEVRIER 2011</b>  C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupe	<b>Les procédures de prise de réservation</b> <b>La relation avec les différents services de l'entreprise</b> <b>Les habitudes de la clientèle française et étrangère</b> <b>Les références culturelles, religieuses,...</b>  <i>L'identification des différents plannings à partir de documents professionnels</i> <i>Les moyens existants et les méthodes à appliquer pour optimiser la communication entre les services</i> <i>L'identification du vocabulaire professionnel adapté à la gestion des réservations</i> <i>L'identification des méthodes de vente directe et indirecte</i> <i>L'identification des us et coutumes de la clientèle française et étrangère</i>	<b>La communication commerciale : L'entretien téléphonique</b> <b>La gestion de la capacité d'accueil</b>  <i>L'identification de l'importance de l'accueil au téléphone et de la valorisation de l'interlocuteur,</i> <i>L'identification des formules professionnelles et procédures couramment utilisées</i> <i>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)</i>	
	C1-1.2 Accueillir la clientèle	<b>Les règles de savoir-vivre et de savoir-être</b> <b>La typologie de la clientèle / Les types de repas</b> <b>La gestion de l'attente / Les méthodes d'accueil et de communication</b>  <i>L'identification des règles de politesse dans le langage et le comportement lors de l'accueil de la clientèle</i> <i>La caractérisation des principales attentes de la clientèle, et les réponses à apporter</i> <i>L'identification et la définition des différents types de repas</i> <i>L'identification des pratiques pour gérer l'attente en restauration</i> <i>L'identification des procédures d'accueil de la clientèle (individuel, groupe..)</i>	<b>La communication commerciale : la prise de contact</b>	
	C1-1.3 Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle	<i>L'identification des règles de politesse dans le langage et le comportement lors de l'accueil de la clientèle</i> <i>La caractérisation des principales attentes de la clientèle, et les réponses à apporter</i> <i>L'identification et la définition des différents types de repas</i> <i>L'identification des pratiques pour gérer l'attente en restauration</i> <i>L'identification des procédures d'accueil de la clientèle (individuel, groupe..)</i>	<i>L'identification des codes sociaux, la classification des registres de langue, la prise en compte de l'interculturalité, la distinction entre le langage verbal et non verbal,</i> <i>L'identification des paralangages : l'articulation, le débit, les postures, la gestuelle</i> <b>L'identification des objectifs de la prise de contact : l'information, l'orientation, le conseil, la façon de convaincre</b>	
	C1-1.4 Présenter les supports de vente	<b>La législation</b> <b>Le choix du support en fonction du concept de restauration</b>  <i>L'identification des éléments de la législation portant sur les supports de vente</i> <i>L'identification des supports de vente : l'ardoise, le chevalet, le set de table, la borne de commande ...)</i> La caractérisation et la justification des différents supports de vente en fonction des concepts de restauration <i>La stratégie de positionnement des plats dans la conception des supports de vente</i>		
	C1-1.5 Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale	<b>L'entretien de vente en face à face</b>  <i>La définition des termes culinaires et des principales appellations</i> <i>Les méthodes et démarches dans l'élaboration d'un argumentaire commercial</i> <i>Le mode d'élaboration de menus et/ou de prestations équilibrés</i> <i>La définition des labels et signes de qualité : AOC, AOP, IGP, AB,...</i>	<b>La communication commerciale : l'entretien de vente en face à face / L'analyse d'indicateurs relatifs à la marge brute</b>  <b>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)</b>  <b>L'identification et l'analyse de la rentabilité des plats : la contribution à la marge brute</b>	<b>L'équilibre alimentaire</b>  <i>La caractérisation de l'équilibre alimentaire</i> <i>L'identification des apports conseillés (qualitatif), pour chaque groupe (catégorie) de consommateurs</i> <i>La justification des équivalences alimentaires</i> <i>L'identification des conséquences d'une alimentation déséquilibrée</i> <i>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</i> <i>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</i>
	C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle	<b>Le vocabulaire professionnel / L'argumentaire de vente</b> <b>Les appellations, labels et sigles de qualité</b>  <i>L'identification : des outils de satisfaction : questionnaires de satisfaction, enquêtes, site internet...</i> <i>des moyens de fidélisation : cartes de fidélité, mailings, site internet, L'analyse des données recueillies et l'identification des principales actions correctives</i>	<b>Les facteurs de fidélisation</b> <b>Les techniques de mercatique après-vente</b>  <i>L'identification :</i> - 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 <i>L'analyse des données recueillies et l'identification des principales actions correctives</i> <i>L'identification et la caractérisation des techniques utilisées en fonction des concepts de restauration</i>	
C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle (suite)				

Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances		
		Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées
<b>C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle (suite...)</b>	C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles	<b>Les moyens de fidélisation de la clientèle</b> <b>Les résultats d'enquêtes</b> <i>La définition d'une réclamation et d'une objection</i> <i>L'identification des conséquences d'une mauvaise communication dans l'entretien de vente</i> <i>Le traitement des objections et des réclamations : l'identification de la nature et des postures à adopter</i> <i>La classification des cas les plus courants et le recensement des mesures correctives</i>		
	C1-1.8 Prendre congé du client	<b>Les règles de savoir vivre et de savoir être</b> <i>L'identification des étapes de la prise de congé : remercier, personnaliser, saluer et fidéliser</i> <i>L'identification des formules de politesse adaptées à la prise de congé du client</i>		
<b>C1-2. ENTRETIEN des relations professionnelles</b>	C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception,...)	<b>Les personnels de l'entreprise</b> <b>Les différents services</b> <b>La fiche de poste</b> <b>La fiche de fonction</b>	<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> <b>La communication au sein de l'entreprise</b> <i>La définition de l'entreprise</i> <i>La classification économique (secteur, taille) et juridique (public, privé, formes et statut juridiques) des entreprises</i> <i>L'identification des finalités des entreprises (production de biens et de services marchands ou non marchands)</i> <i>L'association finalités et types d'entreprises</i> <i>L'identification des objectifs en fonction de la finalité et du type d'entreprise</i> <i>La caractérisation du secteur de la restauration (typologie des entreprises, place du secteur dans l'économie locale, régionale, nationale et mondiale, évolution ces dernières années)</i> <i>L'analyse de la structure d'une entreprise du secteur de la restauration</i> <i>Le repérage du rôle et de la place des principaux acteurs dans l'entreprise</i> <i>La caractérisation de profils de poste</i> <i>La caractérisation des différentes fonctions de l'entreprise</i> <i>L'identification des différents services et leurs attributions</i> <i>L'identification des avantages et des inconvénients des différents modes d'organisation du travail pour le salarié et pour l'entreprise</i> <i>L'adaptation de la communication à la cible et à l'objectif</i>	
	C1-2.2 Communiquer en situation de service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception, ...).	<b>Les annonces</b> <i>L'identification des procédures d'annonce et du vocabulaire professionnel adapté</i>	<b>La communication écrite professionnelle : la valorisation des messages</b> <i>L'identification du contenu des différentes zones du message</i> <i>L'analyse de la nature des informations à transmettre</i>	
	C1-2.3 Communiquer au sein d'une équipe, de la structure	<b>Les partenaires et tiers</b>	<b>L'insertion dans l'entreprise</b> <b>la représentation des salariés / La rupture du contrat de travail</b> <b>La communication au sein de l'entreprise</b> <b>Les relations avec les autres partenaires extérieurs</b> <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</i>	
	C1-2.4 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers	<i>L'identification des partenaires et tiers : fournisseurs, prestataires de service (maintenance du matériel), cabinets d'étude, ...</i>		

Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances			
		Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées	
Pôle 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle	<b>C1-2. ENTREtenir des relations professionnelles (suite...)</b>	<p>C1-2.3 Communiquer au sein d'une équipe, de la structure</p> <p>C1-2.4 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers (suite...)</p>		<p>situation du salarié</p> <p>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</p> <p>L'identification des différents cas de rupture : la démission, la rupture conventionnelle, le licenciement pour motifs personnels et le licenciement économique</p> <p>La qualification des différents cas de rupture, les procédures, les incidences</p> <p>L'analyse de situations de communication au sein de l'entreprise</p> <p>L'identification d'attitudes et de techniques facteurs d'une communication efficace avec autrui</p> <p>L'identification des enjeux de la communication interne</p> <p>L'identification des canaux de communication : oraux, écrits, audiovisuels et numériques</p> <p>Le repérage d'exemples de délimitation de la liberté d'expression, tant pour le salarié que pour l'employeur</p> <p>L'analyse de situations de communication avec les autres partenaires extérieurs : fournisseurs, organismes financiers, assurances, administration fiscale</p> <p>L'identification des enjeux de la communication avec les autres partenaires</p> <p>L'identification des canaux de communication</p>	
	<b>C1-3. VENDRE des prestations</b>	C1-3.1 Valoriser les produits	<p><b>La connaissance des produits français</b></p> <p><b>Les boissons chaudes</b></p> <p><b>La connaissance des produits européens et mondiaux</b></p>	<p><b>Les supports de la communication visuelle</b></p>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>● L'identification des principaux repères géographiques et culturels par région</li> <li>● L'identification des principales spécialités et des produits marqueurs par région (vins – eaux de vie – liqueurs – crèmes, boissons apéritives et digestives, eaux, fromages AOC, fruits et légumes, volailles, viandes de boucherie, charcuteries, pâtisseries – confiseries, pains, condiments – épices – aromates) <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'identification de : leur saisonnalité, leur origine, leur utilisation, leur coût, leurs labels et certifications, leurs spécificités</li> </ul> </li> <li>● L'identification des méthodes d'élaboration des : <ul style="list-style-type: none"> <li>- fromages AOP et produits laitiers</li> <li>- vins (tranquilles, méthode traditionnelle, champagne)</li> <li>- vinifications particulières (VDN, VDL, vin jaune, vin de paille, vin gris)</li> <li>- cocktails, eaux de vie, crèmes et liqueurs, boissons rafraîchissantes sans alcool (BRSA)</li> <li>- boissons chaudes, boissons fermentées</li> </ul> </li> <li>● L'identification des régions vitivinicoles françaises</li> <li>● L'identification des principales appellations des vins (AOC appellations régionales et communales)</li> <li>● L'identification de la classification des vins, La définition de l'œnologie</li> <li>● La caractérisation des étapes de la vigne, la caractérisation de l'élevage et de la conservation des vins</li> <li>● La classification des cocktails</li> <li>● L'identification des modes d'élaboration de trois cocktails classiques par catégorie : élaboration en direct, au shaker, au verre à mélange, au blender</li> <li>● Le calcul du coût d'un cocktail</li> <li>● L'identification des boissons chaudes (café, thé, infusions, chocolat)</li> </ul> <p>L'identification de : leur origine, leur méthode d'élaboration</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>	
C1-3.2 Valoriser les espaces de vente	<p><b>Les facteurs d'ambiance</b></p> <p><b>Les espaces de vente</b></p>	<p><b>Le merchandising :</b></p> <p><b>l'espace de vente</b></p> <p><b>Les différentes formes de la communication commerciale</b></p> <p><b>L'analyse d'indicateurs relatifs aux moyens de communication commerciale</b></p>	<p><b>L'éclairage des locaux</b></p> <p><b>La ventilation et la climatisation</b></p>		

Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances		
		Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées
<b>Pôle 1</b> Communication, démarche commerciale et relation clientèle  <b>C1-3. VENDRE des prestations (suite...)</b>		<p><i>L'identification des éléments d'animation : les costumes, la sonorisation, la décoration</i></p> <p><i>La caractérisation des facteurs d'ambiance en fonction des concepts de restauration et/ou de la prestation commandée</i></p> <p><i>La représentation schématique d'un plan de salle en fonction de contraintes données</i></p> <p><i>Le recensement des éléments à prendre en compte dans l'aménagement d'un espace de vente (allées de service, consignes de sécurité, circuits de distribution,...)</i></p>	<p><b>Les événements commerciaux</b></p> <p><i>L'identification :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des aménagements possibles à l'extérieur et à l'intérieur de l'espace de vente (enseigne, façade, vitrine, surfaces d'exposition, surfaces de circulation)</li> <li>- des différents types de circulation de la clientèle</li> <li>- des principaux supports visuels utilisés et leurs principes d'utilisation (fréquence, lieu, circonstances d'utilisation), les critères de choix</li> </ul> <p><i>La définition des moyens de communication commerciale, l'identification des objectifs et du rôle de la publicité média et de la publicité hors média</i></p> <p><i>L'identification des caractéristiques des média et supports utilisés par l'espace de vente (prospectus, affiche, annonce)</i></p> <p><i>La distinction communication commerciale locale et communication commerciale nationale</i></p> <p><i>L'identification des incidences des choix réalisés en matière de média et supports sur les attitudes de la clientèle et le chiffre d'affaires de l'espace de vente</i></p> <p><i>L'identification des différents événements commerciaux mis à la disposition du point de vente (foires, salons et autres manifestations commerciales) : les caractéristiques et les enjeux de la participation du point de vente à un événement commercial donné</i></p>	<p>La comparaison des caractéristiques des différentes sources lumineuses artificielles (halogène, fluorescence, électroluminescence)</p> <p>La traduction des indications portées sur l'étiquetage et l'emballage d'une source lumineuse</p> <p>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'éclairage, rendu des couleurs, ambiance ...)</p> <p>L'identification des facteurs de salubrité du local professionnel</p> <p>La définition d'une atmosphère confinée, polluée</p> <p>La justification du renouvellement d'air et la maîtrise des températures et de l'hygrométrie de certains locaux professionnels (facteurs de salubrité, de confort climatique, réglementation)</p> <p>La description, à partir de schémas simples, du principe de la ventilation et de la climatisation</p> <p>L'identification des conditions de fonctionnement optimal (entretien, réglage)</p>
	C1-3.3 Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons	<p><b>Les techniques de vente</b> <b>La vente à emporter</b></p> <p><i>L'identification de la démarche de mise en confiance du client : l'attention portée au client, sa prise en charge,...</i></p> <p><i>L'identification de la chronologie de l'acte de vente : de l'accueil à la prise de congé</i></p> <p><i>L'identification des différents procédés de vente à emporter</i></p>	<p><b>Les différentes méthodes et techniques de vente</b></p> <p><i>La définition des techniques de vente (de contact, visuelle, à distance)</i></p> <p><i>L'identification des critères de choix d'une ou plusieurs méthodes et techniques de vente</i></p>	
	C1-3.4 Proposer des accords mets – boissons ou boissons - mets	<p><b>Les règles d'accords</b></p> <p><i>L'énumération des principes classiques d'accords (exemples : régionaux, vin blanc/poisson,...)</i></p> <p><i>L'énumération des principes d'accord vertical (un menu/un vin) et d'accord horizontal (un plat/un vin ou une autre boisson)</i></p> <p><i>L'identification d'accords particuliers, originaux, « tendance »</i></p>		
	C1-3.5 Prendre une commande	<p><b>Les bons de commande</b> <b>Les moyens de transmission manuels et informatisés</b></p> <p><i>L'énumération des différents moyens de prise de commande et de transmission</i></p> <p><i>La caractérisation des modes de rédaction des bons de commande en fonction des concepts de restauration</i></p> <p><i>L'identification des éléments de contrôle d'une commande</i></p>	<p><b>Les réseaux de transmission de données à distance</b></p> <p><i>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</i></p> <p><i>La description des fonctionnalités de base des logiciels dédiés à la gestion de l'unité commerciale</i></p>	
	C1-3.6 Favoriser : - la vente additionnelle - la vente à emporter	<p><b>Les produits de la vente additionnelle</b> <b>La vente à emporter</b></p> <p><i>L'énumération des produits augmentant le coût moyen par couvert : bouteille d'eau, apéritifs, vin à la bouteille ou au verre, suppléments carte, digestifs, boissons chaudes,...</i></p> <p><i>La définition de la vente à emporter, et la réglementation spécifique</i></p> <p><i>L'identification des types de produits dédiés à la vente à emporter : les plats préparés, les produits maison, les articles siglés...</i></p>	<p><b>Les techniques promotionnelles en point de vente</b> <b>L'analyse d'indicateurs relatifs aux promotions</b></p> <p><i>L'énumération des techniques promotionnelles en point de vente</i></p> <p><i>La définition de la réglementation spécifique aux promotions</i></p> <p><i>La définition des incidences des promotions sur le comportement du client</i></p> <p><i>L'impact des promotions sur les attitudes de la clientèle et le chiffre d'affaires de l'unité commerciale</i></p>	<p><b>La liaison chaude et les liaisons froides</b></p> <p><i>La justification des protocoles des liaisons chaudes 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</i></p>
	C1-3.7 Facturer et encaisser	<p><b>La remise de caisse / La main courante</b></p> <p><i>L'identification des différents bordereaux</i></p> <p><i>La définition de la main courante, l'identification du mode d'utilisation en fonction des concepts de restauration</i></p>	<p><b>Les encaissements</b> <b>Les logiciels dédiés à la gestion de l'unité commerciale</b></p> <p><i>L'identification des éléments nécessaires à l'établissement d'une facture, d'une note</i></p> <p><i>L'identification des modes de règlement : espèces, chèques, cartes bancaires, tickets restaurant, débiteurs divers,...</i></p> <p><i>L'énumération des principales fonctionnalités relatives aux encaissements</i></p>	

Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances			
		Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées	
Pôle 2 Organisation et services en restauration	<b>C2-1. RÉALISER la mise en place</b>	C2-1.1 Entretien des locaux et les matériels	L'entretien des locaux		<p><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,...)</b></p> <p><i>La caractérisation des principaux matériaux utilisés dans l'activité professionnelle pour les revêtements de surfaces (sols, murs, surfaces de travail...), appareils, équipements, mobilier, éléments de décoration, conditionnements : bois, métaux et alliages, verre, et cristal, produits céramiques, matières plastiques, résines et peintures, matières textiles, granit, ardoise, papiers et cartons</i></p> <p><i>La classification des types de salissures</i></p> <p><i>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</i></p> <p><i>La justification des paramètres déterminant l'efficacité d'un entretien</i></p> <p><i>La justification des informations relatives aux précautions d'emploi et d'utilisation de ces produits</i></p> <p><i>La justification des différentes étapes d'un plan de nettoyage et/ou de désinfection au regard des supports, des salissures, des produits, des procédures, de la réglementation (dans le cadre de situations précises d'entretien des locaux, des matériels...)</i></p> <p><i>L'indication des risques liés à la présence de nuisibles dans les locaux professionnels</i></p> <p><i>La proposition des moyens de prévention à mettre en œuvre pour prévenir et lutter contre les nuisibles</i></p>
			<p><b>Les locaux // Le mobilier, le matériel, le linge</b>  <b>Les bons de service // L'implantation de la carcasse</b>  <b>Le contrôle</b></p> <p><i>L'identification et la situation des différents locaux et services en fonction des concepts de restauration</i></p> <p><i>La définition de leurs fonctions</i></p> <p><i>L'identification et l'utilisation des différents mobiliers, matériels et des différentes pièces de linge</i></p> <p><i>La détermination des besoins en fonction du type de prestation : mobilier, matériel, linge</i></p> <p><i>La caractérisation, la rédaction et l'utilisation des bons de service</i></p> <p><i>L'identification et l'application des normes : ratio client en fonction du type d'établissement, du type de prestation,...</i></p> <p><i>L'identification et l'application des règles de sécurité</i></p> <p><i>La justification de la conformité de la mise en place avec la commande</i></p>		
		C2-1.2 Organiser la mise en place			
		C2-1.3 Réaliser les différentes mises en place			
	C2-1.4 Contrôler les mises en place				
<b>C2-2. GÉRER le service</b>	C2-2.1 Participer à l'organisation avec les autres services (cuisine, bar, office, lingerie, réception, services techniques, ...)	L'organisation du travail		<p><b>La marche en avant dans le temps et dans l'espace en prévention des contaminations croisées</b>  <b>Les plats témoins</b></p> <p><i>La justification de la réglementation concernant « la marche en avant » dans le temps / dans l'espace (à partir d'exemples de risques de biocontaminations lors des circulations des personnels, des denrées, des déchets, de la vaisselle et du linge)</i></p> <p><i>L'indication des actions préventives et correctives en lien avec la réglementation</i></p> <p><i>La description du mode opératoire de prélèvement de plats témoins et son rôle</i></p>	
		<p><i>La définition et l'analyse de la planification des tâches : horaires, ordonnancement, gestion du temps</i></p> <p><i>La détermination des besoins en personnel en fonction de la prestation et du concept de restauration</i></p> <p><i>L'identification de la législation : respect du code du travail (amplitude horaire, repos hebdomadaire, travail de nuit, contrats,...)</i></p>			

	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances		
			Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées
Pôle 2 Organisation et services en restauration	<b>C2-2. GÉRER le service (suite...)</b>	C2-2.3 C2-2.2 Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service Optimiser le service	Les aléas de service	La combinaison des facteurs de production appliquée au poste de travail et leurs incidences Les éléments de maîtrise du service	Les toxi-infections alimentaires La toxicologie alimentaire
			L'identification des aléas de service les plus courants, les actions de remédiation	La définition et la caractérisation des facteurs humains (travail) et technique (capital) L'identification des éléments pris en compte lors de la combinaison des facteurs de production : Le facteur humain : la bonne personne au bon poste (notion de compétence) Le facteur technique : la bonne utilisation des moyens matériels (notion d'usure, notion d'inactivité)	La définition des toxi-infections alimentaires La mise en relation des principales TIA avec les micro-organismes responsables (Staphylocoque aureus, Salmonella, Clostridium botulinum, Clostridium perfringens, Listeria, Campylobacter jejuni, Bacillus cereus, Escherichia coli) La caractérisation des TIAC La définition de la notion de porteur asymptomatique (porteur sain) L'indication des aliments vecteurs fréquemment impliqués dans les TIA L'indication des principaux symptômes des TIA L'indication des obligations d'une entreprise en cas d'intoxication alimentaire La justification des précautions à prendre dans la pratique professionnelle  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, produits de nettoyage et désinfection, matériaux au contact des aliments, certaines techniques de type fumage, 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,...)
Pôle 2 Organisation et services en restauration	<b>C2-3. SERVIR des mets et des boissons</b>	C2-3.1 et 2 Servir et valoriser des mets : à l'assiette, au plat (anglaise, française, plat sur table), au plateau, au guéridon, au buffet	Les règles de service La servuction		Les propriétés physico-chimiques des constituants alimentaires et les modifications subies Les protocoles mis en œuvre lors de l'utilisation des décors // La production de la chaleur
			L'identification et la mise en œuvre des différentes techniques de service L'identification des règles de préséance L'adéquation des techniques et attitudes de service avec le type de prestation à assurer ou/et du mets à servir La définition de la servuction L'identification des concepts de restauration utilisant le principe de servuction	La caractérisation des propriétés des constituants alimentaires mis en œuvre : la solubilité ... La caractérisation des interactions entre les constituants alimentaires : les émulsions stables et instables, la diffusion ... La caractérisation des causes et des conséquences des modifications subies par les constituants alimentaires au cours des préparations : le brunissement enzymatique... L'indication des effets de l'action de la température sur les constituants alimentaires et les aliments mis en œuvre : - l'eau (fusion, vaporisation, solidification) ; - les glucides (fusion, caramélisation, carbonisation) ; La justification du geste et des précautions prises dans la pratique professionnelle L'indication des incidences nutritionnelles et organoleptiques des modifications La justification des « bonnes pratiques d'hygiène » dans le décor	

	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances		
			Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées
Pôle 2 Organisation et services en restauration	<b>C2-3. SERVIR des mets et des boissons (suite...)</b>				des mets et des boissons (fleurs, algues, fruits et légumes, pics alimentaires, ...) La caractérisation de l'effet Joule, de la combustion, des ondes électro-magnétiques (micro-ondes, induction), des infra rouges La description, à partir d'un schéma simple, du principe de fonctionnement d'un appareil utilisant la combustion (brûleur atmosphérique), l'effet Joule (chauffe assiettes...), les ondes électromagnétiques (micro-ondes et plaque à induction)
		C2-3.3 Servir des boissons : Apéritifs (au verre, au verre à mélange, au shaker, au blender) Eaux et boissons rafraîchissantes sans alcool (BRSA) : eaux de source, eaux minérales, jus de fruits, sodas, bitter, sirops, boissons fermentées (bières, cidres, ...), vins rouges, blancs, rosés, effervescents Boissons chaudes : café, thés – infusions, chocolat Digestifs et « hot cocktail » : au verre	<b>Les règles de service / Les matériels de service</b> <b>Les produits complémentaires / La législation</b>		
			<i>L'identification et la justification : de la technique de présentation et de service des boissons : panier, seau, carafe, ... des températures de service des dosages du petit matériel : la verrerie, la vaisselle, du bar, de la sommellerie, ... du matériel spécifique : tireuse à bière, machine à café, ... des produits d'accompagnement : les amuse-bouches, les mignardises, les chocolats, les sucres, ... L'énumération des principaux points clefs de la réglementation (licences, affichages obli-gatoires, ...)</i>		<i>L'indication des caractéristiques d'une eau destinée à la consommation humaine (en lien avec le 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'indication du principe de fonctionnement d'un lave-vaisselle</i>
Pôle 3 Animation et gestion d'équipe en restaurant	<b>C3-1. ANIMER une équipe</b>		<b>Les attitudes et comportements professionnels</b> <i>La caractérisation des attitudes et des comportements spécifiques au secteur professionnel : similitudes et différenciations en fonction des concepts de restauration L'identification des différentes règles de préséance les plus usuelles : femmes/hommes, V.I.P., âge, hiérarchie ou titre, ...</i>		
		C3-1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels			
		<b>C3-1.2 Appliquer et faire appliquer les plannings de service</b>	<b>Le personnel</b> <b>Les documents relatifs à la gestion des équipes</b>	<b>L'aménagement du temps de travail</b>	
			<i>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</i>	<i>L'identification de la législation et des accords conventionnels relatifs à la durée du travail : durée légale et maximale, seuil de déclenchement au droit de paiement des heures supplémentaires, au repos compensateur, temps de repos légaux, congés payés et congés spéciaux 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</i>	
		<b>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</b>	<b>Les documents de formation</b>	<b>La formation tout au long de la vie, le projet de déroulement de carrière : • le droit à la formation, • le bilan de compétences</b>	
	<i>La caractérisation du livret de suivi de formation et des différents documents de liaison</i>	<i>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</i>			
	<b>C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel</b>		<b>La gestion des absences. La gestion des conflits</b>	<b>La prévention des risques liés à l'activité physique</b>	
			<i>L'identification des différentes catégories d'absences La mesure des incidences des absences sur le coût du travail</i>	<i>L'identification des principaux risques professionnels liés à l'activité physique</i>	

	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances		
			Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées
Pôle 3 Animation et gestion d'équipe en restaurant	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		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 justification des gestes et des postures individuelles et collectives, de l'ergonomie des postes de travail
				<b>L'entretien individuel d'évaluation</b> <b>L'analyse des performances d'une équipe</b> 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	
	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	
Pôle 4 Gestion des approvisionnements et d'exploitation e restauration	C4-1 RECENSER les besoins d'approvisionnement	C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et en petits matériels en fonction de l'activité prévue	<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		<b>La décision d'achat</b> L'identification du processus général de passation des commandes Le recensement des informations nécessaires à la rédaction du bon de commande L'identification des modes de transmission de la commande : courrier postal, télécopie, internet, téléphone	
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	<b>Le conditionnement, le déconditionnement</b> L'identification du matériel et des procédures de conditionnement et de		<b>Le conditionnement sous vide ou sous atmosphère modifiée</b> La définition du principe du conditionnement sous vide et sous	



Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances		
		Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées
<b>C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock (suite...)</b>	<b>conditionnement</b>	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)		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
	<b>C4-2.3 Stocker les produits</b>	<b>Les opérations de stockage</b>	<b>Le stockage des produits</b>	<b>La production et l'utilisation du froid</b>
	<b>C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés</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, ...) La caractérisation des différentes durées de vie des produits (DLC, DLUO, produits entamés, excédents de production, ...)	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	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
	<b>C4-2.5 Réaliser un inventaire</b>		<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	
	<b>C4-2.6 Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage</b>	<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	
	<b>C4-3. MAÎTRISER les coûts</b>	<b>C4-3.1 Participer à la régulation des consommations des denrées et des boissons</b>		<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
<b>C4-3.2 Améliorer la productivité</b>			<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	
<b>C4-3.3 Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité</b>			<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	
<b>C4-3.4 Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel</b>			<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	

Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances		
		Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées
<b>C4-3. MAITRISER les coûts (suite...)</b>	et le réalisé		<p>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>	
	C4-3.5 Exploiter des outils de gestion		<p><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</p>	
<b>C4-4. ANALYSER les ventes</b>	C4-4.1 Contribuer à la fixation des prix		<p><b>Le prix de vente</b> La caractérisation des déterminants du prix de vente : coût matière, coefficient multiplicateur, concurrence, limites des clients L'identification des facteurs de modification du prix des plats et fréquence</p>	
	C4-4.2 Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne		<p><b>La prévision des ventes et des autres produits d'exploitation</b> <b>Le seuil de rentabilité</b> La définition du chiffre d'affaires et caractérisation de ses composantes L'identification des autres produits d'exploitation L'intérêt de la gestion prévisionnelle pour une entreprise La définition du budget L'intérêt d'une base statistique sur les ventes pour l'entreprise L'identification des éléments figurant dans cette base statistique : suivi du chiffre d'affaires, de la fréquentation, de l'addition moyenne L'analyse de la base statistique en vue de la prévision des ventes Le calcul des ratios objectifs La différenciation entre charges variables et charges fixes La présentation du compte de résultat différentiel avec le calcul de la marge sur coût variable et du résultat courant Le calcul du seuil de rentabilité et du point mort</p>	
	C4-4.3 Mesurer la contribution des plats à la marge brute		<p><b>L'analyse d'indicateurs</b> La prise en compte de la rentabilité des plats : le classement des plats en fonction de leur popularité et de leur contribution à la marge brute L'identification d'actions à mener en fonction du positionnement des plats</p>	
	C4-4.4 Gérer les invendus	<p><b>La gestion des invendus</b> Le calcul régulier du ratio des invendus L'analyse de ce ratio et l'identification d'actions à mener pour limiter le risque Le recensement des « bonnes pratiques » dans l'utilisation des denrées non vendues</p>	<p><b>L'analyse d'indicateurs relatifs aux invendus</b> Le calcul régulier du ratio des invendus L'analyse de ce ratio et l'identification d'actions à mener pour limiter le risque</p>	<p><b>La gestion des invendus</b> L'identification de la réglementation relative aux invendus</p>
	C4-4.5 Mesurer la réaction face à l'offre "prix"		<p><b>L'analyse d'indicateurs relatif à l'offre prix</b> Le calcul du prix moyen des plats demandés Le calcul de la moyenne des prix offerts Le calcul et l'analyse de l'indice réponse prix</p>	
	C4-4.6 Mesurer et analyser les écarts du chiffre d'affaires entre le prévisionnel et le réalisé		<p><b>La prévision des ventes, l'analyse des écarts</b> L'exploitation des tableaux de « reporting » Le calcul et l'analyse des écarts : identification des causes et propositions d'actions correctives</p>	

Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances		
		Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées
<b>Pôle 5 Démarche qualité en restaurant</b>  <b>C5-1. APPLIQUER la démarche qualité</b>	<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>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 l'environnement</b>  <i>L'identification d'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, - utilisation raisonnée des produits chimiques, - le choix des matériels, - le choix des matières premières (certifications, saisonnalité – proximité, ...) <i>L'identification des points de vigilance</i>	<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> <i>L'identification d'indicateurs de développement durable</i>	
	<b>C5-1.4 Appliquer des principes de nutrition et de diététique</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, <i>L'identification des points de vigilance</i>		<b>Les pratiques professionnelles respectueuses de la nutrition et de la diététique</b>  <i>L'identification des différents constituants des aliments : eau, glucides, protides, éléments minéraux, oligoéléments, vitamines.</i> <i>L'identification des aliments caractéristiques qui en contiennent</i> <i>La caractérisation des groupes d'aliments par les principaux constituants</i> <i>L'identification des différents glucides</i> <i>L'identification des différentes protéines des aliments (albumine, collagène, caséine, gluten)</i> <i>L'identification des différents lipides</i> <i>L'identification des rôles des constituants alimentaires dans l'organisme</i> <i>L'identification de l'intérêt nutritionnel :</i> - 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 aliments <i>L'identification des limites de l'utilisation de ces différents produits sur la santé</i>
	<b>C5-2. MAINTENIR la qualité globale</b>	<b>C5-2.1 Contrôler la qualité sanitaire des matières premières et des productions</b>	<b>La qualité globale</b> <b>Les contrôles et autocontrôles</b>  <i>La définition de la qualité globale, sa caractérisation</i> <i>Le repérage des démarches professionnelles mises en œuvre dans le cadre</i>	

Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés / limites de connaissances		
		Technologie	Gestion appliquée	Sciences Appliquées
<b>C5-2.</b> <b>MAINTENIR la</b> <b>qualité globale</b>  <b>(suite...)</b>	<b>C5-2.2 Contrôler la qualité organoleptique des matières premières et des productions</b>	<i>de la démarche qualité</i> <i>Le repérage des principales étapes de la démarche de résolution de 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 principaux objectifs de la perception sensorielle, son principe</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> <i>L'identification des méthodes et procédures professionnelles mises en place dans le cadre des contrôles et autocontrôles</i>		
	<b>C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité</b>			
	<b>C5-2.5 S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement (innovation, créativité, ...)</b>	<b>La Restauration : évolutions et perspectives</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>- matières premières et leurs dérivés,</li> <li>- techniques professionnelles,</li> <li>- matériels et équipements,</li> <li>- concepts de restauration</li> </ul> <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>	