

COMPÉTENCES ET SAVOIRS ASSOCIÉS

	SAVOIRS ASSOCIES	1 ^{ère}	Ter	TP	CULTURE PRO	TAE	SA	PSE	GA	AUT
POLE 1 COMPETENCE 1 : RECEPTIONNER, CONTROLER ET STOCKER LES MARCHANDISES	Thème 1- Les produits alimentaires et les boissons									
	1.1 Les principales familles de produits alimentaires	X					X			
	1.2 Les critères de sélection	X		X	X					
	1.3 La saisonnalité et les zones de production	X		X	X					
	1.4 les spécialités et les produits marqueurs de la région		X	X	X	X				
	1.5 La qualité : le principe de la labellisation	X		X	X					
	1.7 Les principales régions de production de vin		X	X	X	X				
	1.8 Les typicités des vins		X	X	X					
	1.9 L'étiquetage et la traçabilité	X					CO ANIM	CO ANIM		
	Thème 2- Les autres produits									
	2.1 Les produits d'accueil	X		X	X					
	2.2 Le linge (nappage, draps, tapis de bain....)	X		X	X					
	2.3 Les produits d'entretien	X		X			CO ANIM	CO ANIM		
	Thème 3- Les fournisseurs									
	3.1 Les circuits courts et circuits longs d'approvisionnement	X								X
	3.2 Les documents commerciaux (bons de commande, livraison, fiche de stock, factures...)	X		X						X
	Thème 4- Les mesures d'hygiène et de sécurité dans les locaux professionnels									
	4.1 Les principales préconisations et obligations liées à la sécurité	X			X			X		
	4.2 La classification des produits d'entretien	X			X			X		
	4.3 La réglementation en vigueur concernant l'hygiène et la sécurité	X			X			X		
	4.4 La prévention des risques liée à l'activité physique		X						X	
	Thème 5- Les stocks et les approvisionnements									
	5.1 La réception, le contrôle (étiquetage, traçabilité, températures)	X	X		XX			X		
	5.2 Le tri sélectif et le traitement des emballages consignés	X	X		XX				X	
	5.3 Les principaux outils liés aux approvisionnements (lecteur code barre, logiciels...)	X			X					X
5.4 La gestion des approvisionnements et des stocks	X			X					X	
5.5 Les protocoles de conditionnement et les procédures de conservation	X	X		XX			X			

COMPÉTENCES ET SAVOIRS ASSOCIÉS

SAVOIRS ASSOCIÉS		1 ^{ère}	Ter	TP	CULTURE PRO	TAE	SA	PSE	GA	AUT
POLE 1 COMPÉTENCE 2 : COLLECTER L'ENSEMBLE DES INFORMATIONS ET ORDONNER SES ACTIVITÉS DANS LE RESPECT DES CONSIGNES ET DU TEMPS IMPARTI	Thème 6- L'approche économique									
	6.1 La notion de prix d'achat		X						X	
	6.2 Les notions de coût de revient et de prix de vente		X						X	
	Thème 7- Les locaux, équipements et matériels									
	7.1 Les locaux destinés à la clientèle, aux préparations et au stockage	X		X		X				
	7.2 Le principe de la marche en avant	X		X		X	X			
	7.3 Les équipements, mobiliers et matériels	X		X		X				
	Thème 8- La prévention des risques liés à l'activité									
	8.1 Les points de vigilance et les mesures préventives	X					X			
	8.2 L'utilisation de matériels : consignes d'utilisation	X		CO ANIM			CO ANIM			
	8.3 Les mesures règlementaires relatives aux personnels manipulant des denrées	X		X			X			
	8.4 Les principaux micro-organismes et leurs modes de multiplication	X					X			
	8.5 Les risques de bio-contaminations	X					X			
	Thème 9- Les différents types de prestations									
	9.1 Les différents types de prestations en hôtellerie	X		X	X					
	9.2 Les différents types de prestations en café-brasserie	X		X	X					
	9.3 Les différents types de prestations en restauration	X		X	X					
	Thème 10- Les supports et documents liés aux prestations									
10.1 La fiche technique, fiche de poste, fiche de procédure....	X		X		X					
10.2 Les fiches d'approvisionnement (linge, matériel....)	X		X		X					

COMPÉTENCES ET SAVOIRS ASSOCIÉS

	SAVOIRS ASSOCIES	1 ^{ère}	Ter	TP	CULTURE PRO	TAE	SA	PSE	GA	AUT
POLE 2 COMPETENCE 3 : ACCUEILLIR, PRENDRE EN CHARGE, RENSEIGNER LE CLIENT ET CONTRIBUER A LA VENTE DES PRESTATIONS	Thème 11- Le client									
	11.1 La différenciation des types de clientèle et de leurs attentes	X		X	X					
	11.2 Les us et coutumes, les grandes tendances de comportement et de consommations des clientèles françaises et étrangères.		X		X					
	11.3 Les tendances de consommations (produits et concepts)		X		X					
	11.4 La santé (allergies et allergènes, régimes...) et l'équilibre alimentaire	X					X	X		
	Thème 12- Les points clés de la relation client									
	12.1 La communication professionnelle : accueil et prise en charge	X		X		X				
	12.2 Les moyens et outils de fidélisation		X	X		CO ANIM			CO ANIM	
	12.3 Les moyens et outils de mesure de satisfaction clientèle liés à sa prestation		X	X		CO ANIM			CO ANIM	
	Thème 13- La réservation									
	13.1 Les modes et les outils de la réservation	X		X		X				
	Thème 14- Les supports de vente									
	14.1 Les supports de vente dont supports numériques		X	X		X			X	Ar appli
	14.2 Les méthodes d'animation commerciale à partir des outils et des moyens de communication.		X	X						
	Thème 15- La prise de commande									
	15.1 Les moyens et outils de prise de commande et de transmission des informations	X		X		X				
	Thème 16- Les étapes de la vente									
	16.1 Les éléments de la prise de contact réussie avec son client	X		X		X				
	16.2 Les méthodes de recherches des besoins et attentes des clients	X		X		X				
16.3 Les techniques de vente	X		X		X					
16.4 Les techniques de fidélisation client jusqu'à la prise de congé		X	X		X					

COMPÉTENCES ET SAVOIRS ASSOCIÉS

	SAVOIRS ASSOCIES	1 ^{ère}	Ter	TP	CULTURE PRO	TAE	SA	PSE	GA	AUT
POLE 2 COMPETENCE 4 : METTRE EN ŒUVRE LES TECHNIQUES DE MISE EN PLACE ET DE PREPARATION	Thème 17- Les protocoles de nettoyage et d'entretien									
	17.1 L'entretien des équipements et matériels	X		X		CO ANIM	CO ANIM			
	17.2 L'entretien des locaux	X		X		CO ANIM	CO ANIM			
	17.3 La gestion du linge avec ou sans prestataire	X		X		X				
	Thème 18- La démarche de développement durable									
	18.1 Le tri sélectif et la gestion des déchets	X	X	X				X		
	18.2 La lutte contre le gaspillage alimentaire	X	X	X			X	X	X	
	18.3 L'économie des fluides et des énergies	X	X	X						
	Thème 19- Les mises en place									
	19.1 Voir liste des techniques de mise en place*	X		X		X				
	19.2 Les facteurs d'ambiance		X	X		X				
	19.3 Les différentes mises en place (restaurant, buffet, brunch, banquet...)	X		X		X				
	Thème 20- Le produit chambre									
	20.1 Les différents types de chambre	X		X	X					
	20.2 L'état des chambres (en départ, en recouche, libre, hors service)	X		X	X					
	20.3 Les salles de bain	X		X						
	Thème 21- Les locaux annexes									
	21.1 Les autres locaux (office, buanderie, lingerie, couloir, terrasse....)	X		X		X				
	21.2 Les sanitaires	X		X		X				
	Thème 22- Les techniques de préparation en café-brasserie et en restaurant									
	22.1 Voir liste des techniques professionnelles*	X	X	XX						

COMPÉTENCES ET SAVOIRS ASSOCIÉS

SAVOIRS ASSOCIES		1 ^{ère}	Ter	TP	CULTURE PRO	TAE	SA	PSE	GA	AUT
POLE 2 COMPETENCE 5 : METTRE EN ŒUVRE LES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES, ASSURER LA PRESTATION ET SON SUIVI	Thème 23- Les différentes prestations									
	23.1 Les prestations d'hôtellerie : room-service, petit-déjeuner....	X		X	X					
	23.2 Les séminaires	X		X	X					
	23.3 Les manifestations particulières : banquet, buffet, cocktail	X		X	X					
	Thème 24- Les techniques liées aux prestations en HCR									
	24.1 Voir liste des techniques liées à la prestation et au service des boissons*	X		X		X				
	24.2 Les dosages et grammages	X		X		X				
	24.3 Les températures de services des mets et des boissons		X	X		CO ANIM	CO ANIM			
	24.4 La remise et le maintien en température : réglementation		X	X		CO ANIM	CO ANIM			
	Thème 25- Les comportements professionnels									
	25.1 Les règles : d'assiduité, de ponctualité, de bienséance et de présence, de politesse, d'hygiène corporelle et vestimentaire....	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Thème 26- La facturation (hors hôtellerie)									
	26.1 Les matériels de facturation	X		CO ANIM					CO ANIM	
	26.2 La facture client	X		CO ANIM					CO ANIM	
	26.3 Les taux de TVA	X							X	
	26.4 Le contrôle de la facture	X		CO ANIM					CO ANIM	
	26.5 Les conditions particulières de facturation : remise, débiteurs divers...	X		CO ANIM					CO ANIM	
	26.6 Les moyens de paiement	X		CO ANIM					CO ANIM	

COMPÉTENCES ET SAVOIRS ASSOCIÉS

	SAVOIRS ASSOCIES	1 ^{ère}	Ter	TP	CULTURE PRO	TAE	SA	PSE	GA	AUT
POLE 2 COMPETENCE 6 : COMMUNIQUER EN FONCTION D'UN CONTEXTE PROFESSIONNEL	Thème 27- Le contexte professionnel									
	27.1 Le secteur professionnel de la restauration	X			X					
	27.2 L'environnement touristique et culturel de proximité	X								PPC
	27.3 Les différents types d'hébergement	X			X					
	27.4 La classification des hôtels	X			X					
	27.5 Les différents types de restauration	X			X					
	27.6 Les labels d'entreprise HCR	X			X					
	27.7 Les obligations du restaurateur	X			X					
	Thème 28- L'entreprise									
	28.1 les principaux statuts et formes juridiques	X								X
	28.2 Les liens hiérarchiques et fonctionnels	X		X	X					
	28.3 Les relation fonctionnelles	X		X	X					
	28.4 La notion d'image de l'entreprise		X							X
	28.5 Les documents, outils de communication internes et externes		X							X
	Thème 29- Le parcours professionnel									
	29.1 Le repérage des différents organismes de mise en relation (pôle emploi, intérim...)	X							X	
	29.2 Les démarches de recherche d'emploi	X							X	
	29.3 Les principales informations juridiques et économiques relatives au contrat de travail, à la convention collective nationale HCR	X							X	
	29.4 La gestion de son parcours professionnel (veille technologique et professionnelle, formation continue, VAE ...)	X							X	
	29.5 Les démarches de recherche d'emploi (sélection d'offres d'emploi adaptées, curriculum vitae, lettre de motivation, entretien d'embauche....)	X							X	

