

Pôle d'activités professionnelles	N°1 : COMMUNICATION, DEMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTELE	N°2 : ORGANISATION ET SERVICES EN RESTAURATION	N°3 : ANIMATION ET GESTION D'EQUIPE EN RESTAURATION	N°4 : GESTION DES APPROVISIONNEMENTS ET D'EXPLOITATION EN RESTAURANT		N°5 : DEMARCHE QUALITE EN RESTAURATION
				Activité : GESTION DES APPROVISIONNEMENTS	Activité : GESTION D'EXPLOITATION	
Tâches	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion des réservations individuelles et de groupe (accueil téléphonique, internet ...) - Accueil et prise en charge du client (présentation des supports de vente, recueil des besoins et attentes, conseils à la clientèle, argumentation commerciale, services au client, mesure de la satisfaction du client, gestion des réclamations éventuelles, prise de congé du client, participation à la fidélisation du client) - Communication interne (au sein d'une équipe, de la structure) - Communication externe (fournisseurs, tiers, clients) - Communication spécifique Avant le service aux personnels concernés (cuisine, bar, cave, réception, ...): argumentation, promotion des produits, des plats En situation de service: annonces au passe, suivi des commandes, mise en œuvre de techniques de vente des mets et des boissons (prix, publicité, conseils, promotions, enquêtes de satisfaction ...) En fin de service: évaluation synthétique de la prestation assurée (auto-évaluation) - Valorisation des produits et des espaces de vente - Prise de commande - Mise en œuvre des techniques de vente et de vente additionnelle - Facturation et encaissement - Gestion des aléas 	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation des prestations - Mises en place : carte, menu, banquets, cocktails, ... en fonction du type de restauration et des prestations commandées - Contrôles des mises en place - Participation à l'organisation entre les différents services (salle, bar, office, salon, étages, ... cuisine ...) - Organisation et répartition des activités et des tâches avant, pendant et après le service - Service des mets et des boissons - Participation à l'élaboration des accords mets boissons - Gestion des denrées alimentaires non utilisées - Gestion des aléas 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion du planning horaire et transmission des heures travaillées aux services concernés - Planification de son travail et de celui de son équipe selon le type de prestation - Identification des besoins en personnel - Calcul du coût de la main d'œuvre - Animation d'équipe - Mise en œuvre des outils de stimulation et de motivation - Analyse et évaluation de son organisation avec l'aide de son supérieur hiérarchique - Évaluation du travail de son équipe - Analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé - Sensibilisation du personnel sous sa responsabilité à l'atteinte des objectifs - Propositions à sa hiérarchie d'actions correctives - Participation à l'évaluation et à la formation des personnels sous sa responsabilité - Participation au recrutement - Gestion des aléas 	<ul style="list-style-type: none"> - Repérage et traitement des anomalies - Stockage des produits - Détermination des niveaux de stock - Mise à jour des stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés - Réalisation d'un inventaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion du coût matières : Choix des produits, participation au choix des fournisseurs / Gestion des stocks / Actualisation des fiches techniques / Gestion des pertes matières / Suivi du coût matières, calcul du ratio matières - Gestion du coût de revient : Identification des éléments constitutifs du coût de revient - Gestion des ventes : Identification des éléments constitutifs d'un prix de vente / Prise en compte des fiches techniques / Analyse des ventes, calculs d'indicateurs de gestion / Gestion des inventus - Exploitation de documents de synthèse - Gestion prévisionnelle : Prévission de la fréquentation et des commandes / Mesure et analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé 	<ul style="list-style-type: none"> - Écoute active de la clientèle, prise en compte des besoins et des attentes - Respect des dispositions réglementaires, des règles d'hygiène, de santé et de sécurité - Prise en compte de l'environnement et du développement durable - Suivi de la qualité : sanitaire, organoleptique et marchande des productions - Prise en compte des principes de nutrition et de diététique § Veille concurrentielle (technique, technologique, scientifique, commerciale, ...) et développement (innovation, créativité...) - Adaptation aux modes de consommation - Auto-évaluation - Gestion des aléas
Moyens et ressources	<ul style="list-style-type: none"> - Réglementations : affichages obligatoires, traçabilité, ... - Organigramme de l'entreprise - Documents internes relatifs à l'approvisionnement, à la production et à la mise en vente : mercuriales, fiches techniques, supports de vente, dépliants, brochures ... - Outils de communication : écrit / oral - Matières d'œuvre - Normes et labels, signes et sigles - Matériels de présentation, éléments de décoration et d'ambiance - Supports d'information : médias, banques de données, progiciel de gestion intégrée - Consommables : produits d'accueil et publicitaires ... - Budget disponible, politique commerciale de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Logistique : Locaux, matériels et équipements / Plannings de service, fiches de poste / Plannings de réservations / Fiches techniques, commandes / Technologies de l'information et de la communication / Procédures de mise en place / Denrées solides et liquides - Réglementation, plan de maîtrise sanitaire, Document Unique 	<ul style="list-style-type: none"> - Documents de prévision de la production - Plannings de production, plannings du personnel - Locaux, matériels, postes de travail, plans des locaux - Fiches techniques, fiches de poste - Consignes, protocoles de nettoyage et de désinfection - Livret d'accueil, règlement intérieur - Textes législatifs, réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la sécurité - Document unique - Guide de bonnes pratiques - Registre du personnel - Documents de gestion du personnel - Plan et dispositifs de formation - Tableau de bord avec indicateurs de gestion - Procédure d'entretien, d'évaluation, grilles d'évaluation - Logiciels de gestion du personnel, progiciel de gestion intégrée 	<ul style="list-style-type: none"> - Cahier des charges - Fiches produits - Fiches techniques - Documents d'approvisionnement (bons d'économat, fiche de marché, bons de commandes...) - Mercuriale - Documents commerciaux (bon de livraison, bon de réception, facture) - Matériels de stockage - Documents de traçabilité - Registre bruts, semi-élaborés et élaborés - Réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la sécurité, guide de bonnes pratiques, plan de maîtrise sanitaire - Documents et données informatiques pour la gestion des stocks, progiciel de gestion intégrée 	<ul style="list-style-type: none"> - Documents fournisseurs - Tableau de bord avec indicateurs de gestion des stocks, des ventes, ... compte de résultat, tableaux d'exploitation courants - Systèmes d'aide à la décision : logiciels spécifiques de restauration, progiciel de gestion intégrée - Documents de gestion prévisionnelle - Fiches techniques, supports de vente - Main courante 	<ul style="list-style-type: none"> - Matières premières - Fournitures (produits d'entretien, emballages), matériels de nettoyage et désinfection, équipements (protection individuelle et collective ...) - Locaux - Énergies, fluides - Réglementation (paquet hygiène, santé et sécurité au travail, plan de maîtrise sanitaire dont traçabilité, protocoles ...), Document Unique - Autocontrôles - Consignes, protocoles et procédures - PNNS – Plan national nutrition santé - Technologie de l'information et de la communication, progiciel de gestion intégrée - Presse professionnelle, sites Internet ... - Visites de salons, marchés, zones de production ... - Grilles d'autoévaluation
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> - Conformité des procédures de réservation - Qualité des techniques de vente de l'entreprise mises en œuvre - Pertinence de l'argumentation commerciale - Cohérence apportée aux relations entre produit / prestation / facteurs d'ambiance / budget - Adaptation, clarté et précision du vocabulaire utilisé - Communication en langue vivante étrangère - Maîtrise de la connaissance des mets et des boissons à vendre et de leurs spécificités - Qualité des attitudes et comportement à adapter à la clientèle - Satisfaction et fidélisation de la clientèle - Développement et optimisation des ventes - Respect des réglementations : supports de vente, traçabilité ... - Maîtrise des outils de communication - Exactitude de la facturation et des encaissements - Pertinence des comptes-rendus à la hiérarchie 	<ul style="list-style-type: none"> - Conformité des mises en place et du temps alloué à la mise en place - Qualité du service des mets et des boissons mis en œuvre - Respect des temps de service § Conformité et suivi des prestations en fonction de l'organisation définie par l'entreprise - Conformité avec la réglementation - Application des procédures - Optimisation des moyens humains, matériels, matières premières - Respect des ratios et des objectifs : qualité, quantité ... - Qualité du contrôle des obligations d'affichage 	<ul style="list-style-type: none"> - Cohérence de la planification du travail à effectuer et des consignes reçues - Optimisation des moyens humains pour obtenir la qualité de prestation attendue (rotation du personnel, productivité, rendement) - Atteinte des objectifs fixés par la hiérarchie - Respect des textes réglementaires, du règlement intérieur, des consignes - Pertinence des décisions prises en fonction des situations - Qualité des améliorations proposées et apportées - Qualité de l'animation et de la formation de l'équipe - D4 Pertinence des comptes-rendus à la hiérarchie 	<ul style="list-style-type: none"> - Adéquation des matériels et des équipements à l'activité prévue - Exactitude des données consignées sur les documents d'approvisionnement - Conformité des contrôles quantitatifs et qualitatifs - Qualité du stockage effectué dans les zones appropriées, selon la nature des produits et les méthodes de valorisation des stocks - Pertinence de l'inventaire réalisé - Optimisation des moyens : humains, matériels, produits C5-1.1 Être à l'écoute de la clientèle C5-1.2 Respecter les dispositions réglementaires, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité C5-1.3 Intégrer les dimensions liées à l'environnement et au développement durable dans sa pratique professionnelle C5-1.4 Appliquer des principes de nutrition et de diététique Pertinence des décisions prises en fonction des situations - Pertinence des comptes-rendus à la hiérarchie 	<ul style="list-style-type: none"> - Qualité de l'actualisation des fiches techniques et des mercuriales - Suivi des coûts matières - Atteinte des ratios objectifs de l'entreprise - Contribution à l'optimisation de la marge brute de l'établissement - Qualité des mesures correctives prises en compte - Pertinence des comptes-rendus à la hiérarchie 	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfaction de la clientèle - Curiosité professionnelle, pouvant se matérialiser par une lecture périodique de la presse et la consultation de sites professionnels - Acquisition d'une culture produit : connaissance et découverte des matières premières et des spécialités - Maîtrise de la connaissance de son environnement professionnel (zone de chalandise) - Pertinence de l'identification des dangers, des risques et points critiques, adéquation des mesures de prévention et de maîtrise des risques - Application et respect de la réglementation, du plan de maîtrise sanitaire, des bonnes pratiques, du document unique, des consignes - Utilisation rationnelle des équipements, des matériels, des fournitures - Utilisation raisonnée et gestion maîtrisée des matières premières, des fournitures (produits d'entretien, emballages), des fluides et des énergies - Tri sélectif - Pertinence de l'analyse organoleptique des fabrications, rectification si nécessaire - Maintien de la qualité globale - Rapidité et pertinence des réponses apportées à la situation - Aptitude à l'auto-évaluation, proposition d'amélioration - Pertinence des comptes-rendus à la hiérarchie

Compétences associées	C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle	C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupe	C2-1. RÉALISER la mise en place	C2-1.1 Entretien des locaux et des matériels	C3-1. ANIMER une équipe	C3-1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels	C4-1 RECENSER les besoins d'approvisionnement	C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et petits matériels en fonction de l'activité prévue	C5-1. APPLIQUER la démarche qualité	C5-1.1 Être à l'écoute de la clientèle	
		C1-1.2 Accueillir la clientèle		C2-1.2 Organiser la mise en place		C3-1.2 Appliquer et faire appliquer les plannings de service		C4-1.2 Participer à l'élaboration d'un cahier des charges		C5-1.2 Respecter les dispositions réglementaires, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité	
		C1-1.3 Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle		C2-1.3 Réaliser les différentes mises en place		C3-1.3 S'inscrire dans un principe de formation continue tout au long de la vie		C4-1.3 Participer à la planification des commandes et des livraisons		C5-1.3 Intégrer les dimensions liées à l'environnement et au développement durable dans sa pratique professionnelle	
		C1-1.4 Présenter les supports de vente		C2-1.4 Contrôler les mises en place		C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel		C4-1.4 Renseigner les documents d'approvisionnement		C5-1.4 Appliquer des principes de nutrition et de diététique	
		C1-1.5 Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale	C2-2. GÉRER le service	C2-2.1 Participer à l'organisation avec les autres services	C3-2. Optimiser les performances de l'équipe	C3-2.1 Évaluer son travail et/ou celui de son équipe	C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock	C4-2.1 Réceptionner et contrôler les produits livrés	C5-2. MAINTENIR la qualité globale	C5-2.1 Contrôler la qualité sanitaire des matières premières et des productions	
		C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle		C2-2.2 Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service		C3-2.2 Analyser les écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l'aide de son supérieur hiérarchique		C4-2.2 Réaliser les opérations de déconditionnement et de conditionnement		C5-2.2 Contrôler la qualité organoleptique des matières premières et des productions	
		C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles		C2-2.3 Optimiser le service		C3-2.3 Proposer et/ou mettre en œuvre les actions d'optimisation et/ou correctives		C4-2.3 Stocker les produits		C5-2.3 Contrôler la qualité marchande des matières premières et des productions	
		C1-1.8 Prendre congé du client	C2-3. SERVIR des mets et des boissons	C2-3.1 Servir des mets	C3-3. Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats	C3-3.1 Produire une synthèse écrite pour rendre compte de son activité et de ses résultats	C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés	C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés		C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité	
	C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes	C2-3.2 Valoriser des mets		C3-3.2 Présenter oralement la synthèse		C4-2.5 Réaliser un inventaire	C5-2.5 S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement				
	C1-2. ENTRETIEN des relations professionnelles	C1-2.2 Communiquer en situation de service avec les équipes	C2-3. SERVIR des mets et des boissons	C2-3.3 Servir des boissons	C3-3. Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats	C4-3. MAÎTRISER les coûts	C4-2.6 Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage	C4-3. MAÎTRISER les coûts	C4-3.1 Participer à la régulation des consommations des denrées et des boissons	C4-4. ANALYSER les ventes	C4-3.1 Participer à la régulation des consommations des denrées et des boissons
		C1-2.3 Communiquer au sein d'une équipe, de la structure		C4-3.2 Améliorer la productivité			C4-3.2 Améliorer la productivité				
		C1-2.4 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers		C4-3.3 Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité			C4-3.3 Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité				
		C1-3.1 Valoriser les produits		C4-3.4 Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé			C4-3.4 Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé				
	C1-3. VENDRE des prestations	C1-3.2 Valoriser les espaces de vente	C2-3. SERVIR des mets et des boissons	C3-3. Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats	C4-3. MAÎTRISER les coûts	C4-3. MAÎTRISER les coûts	C4-3.5 Exploiter des outils de gestion	C4-4. ANALYSER les ventes	C4-4.1 Contribuer à la fixation des prix	C4-4. ANALYSER les ventes	C4-4.1 Contribuer à la fixation des prix
		C1-3.3 Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons					C4-4.2 Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne		C4-4.2 Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne		
		C1-3.4 Proposer des accords mets – boissons ou boissons - mets					C4-4.3 Mesurer la contribution des plats à la marge brute		C4-4.3 Mesurer la contribution des plats à la marge brute		
		C1-3.5 Prendre une commande					C4-4.4 Gérer les inventus		C4-4.4 Gérer les inventus		
		C1-3.6 Favoriser la vente additionnelle, la vente à emporter					C4-4.5 Mesurer la réaction face à l'offre "prix"		C4-4.5 Mesurer la réaction face à l'offre "prix"		
		C1-3.7 Facturer et encaisser					C4-4.6 Mesurer et analyser les écarts de chiffre d'affaires entre le prévisionnel et le réalisé		C4-4.6 Mesurer et analyser les écarts de chiffre d'affaires entre le prévisionnel et le réalisé		

Les parties en **FUSHIA** sont propres au référentiel **CSR**, les parties en **NOIR** sont identiques aux deux référentiels **CUISINE** et **CSR**.