

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

<b>Compétences associées</b>	<b>C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle</b>	C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupe	<b>C2-1. RÉALISER la mise en place</b>	C2-1.1 Entretien des locaux et des matériels	<b>C3-1. ANIMER une équipe</b>	C3-1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels	<b>C4-1 RECENSER les besoins d'approvisionnement</b>	C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et petits matériels en fonction de l'activité prévue	<b>C5-1. APPLIQUER la démarche qualité</b>	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	<b>C2-2. GÉRER le service</b>	C2-2.1 Participer à l'organisation avec les autres services	<b>C3-2. Optimiser les performances de l'équipe</b>	C3-2.1 Évaluer son travail et/ou celui de son équipe	<b>C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock</b>	C4-2.1 Réceptionner et contrôler les produits livrés	<b>C5-2. MAINTENIR la qualité globale</b>	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	<b>C2-3. SERVIR des mets et des boissons</b>	C2-3.1 Servir des mets	<b>C3-3. Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats</b>	C3-3.1 Produire une synthèse écrite pour rendre compte de son activité et de ses résultats	<b>C4-3. MAÎTRISER les coûts</b>	C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés		<b>C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité</b>
	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				
	<b>C1-2. ENTRETIEN des relations professionnelles</b>	C1-2.2 Communiquer en situation de service avec les équipes	<b>C2-3. SERVIR des mets et des boissons</b>	C2-3.3 Servir des boissons	<b>C3-3. Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats</b>	<b>C4-3. MAÎTRISER les coûts</b>	C4-2.6 Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage	<b>C5-2.5 S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement</b>		
		C1-2.3 Communiquer au sein d'une équipe, de la structure		C4-3.1 Participer à la régulation des consommations des denrées et des boissons						
		C1-2.4 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers		C4-3.2 Améliorer la productivité						
		<b>C1-3. VENDRE des prestations</b>		C1-3.1 Valoriser les produits			C4-3.3 Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité			
	C1-3.2 Valoriser les espaces de vente		C4-3.4 Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé							
	C1-3.3 Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons		C4-3.5 Exploiter des outils de gestion							
	C1-3.4 Proposer des accords mets – boissons ou boissons - mets		<b>C4-4. ANALYSER les ventes</b>	C4-4.1 Contribuer à la fixation des prix						
	C1-3.5 Prendre une commande			C4-4.2 Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne						
	C1-3.6 Favoriser la vente additionnelle, la vente à emporter			C4-4.3 Mesurer la contribution des plats à la marge brute						
	C1-3.7 Facturer et encaisser			C4-4.4 Gérer les inventus						
		C4-4.5 Mesurer la réaction face à l'offre "prix"								
		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**.