

**MISE EN RELATION DES CAPACITÉS, DES SAVOIR-FAIRE ET DES SAVOIRS ASSOCIÉS**

<b>C1 ORGANISER</b>	C 11. Dresser une liste des besoins (denrées et produits) pour la remise en état des stocks journaliers				
	C 12. Planifier son travail				
	C 13. Organiser et gérer son rang				

<b>C 2 RÉALISER</b>	C 21. Effectuer les tâches de nettoyage des locaux du mobilier et du matériel				
	C 22. Effectuer la mise en place des tables en fonction de situations précises				
	C 23. Assurer le service des mets et réaliser préparations simples : découpages, filetages et finitions.				
	C 24. Assurer le service des boissons froides et des boissons chaudes au restaurant et au bar				
	C 25. Débarrasser correctement les tables pendant et à la fin du service				
	C 26. Rédiger ou éditer la facture et les divers documents de caisse journaliers				
	C 27. Présenter la facture au client et assurer l'encaissement avec les divers modes de paiement				

<b>C3 CONTRÔLER</b>	C 31 Réceptionner les marchandises				
	C 32. Effectuer un contrôle visuel (quantité, état des emballages, aspect général) des produits denrées et boissons réceptionnés				
	C 33. Contrôler les factures clients et les encaissements				

<b>C4 COMMUNIQUER ET VENDRE</b>	C 41. Accueillir le client, l'installer et assurer le suivi jusqu'à son départ				
	C 42. Prendre la commande				
	C 43. Assurer en permanence la satisfaction du client				
	C 44. Présenter commercialement la facture				
	C 45. Prendre congé du client				
	C.46 Communiquer au sein de l'entreprise				

<b>SAVOIRS ASSOCIÉS</b> →	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>	<b>S4</b>
---------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------



<b>S1 TECHNOLOGIE DE SERVICE</b>
<b>S2 SCIENCES APPLIQUÉES</b>
<b>S3 COMMUNICATION ET VENTE</b>
<b>S4 CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE ET DE SON ENVIRONNEMENT</b>

<b>RELATIONS FONDAMENTALES</b>	
<b>RELATIONS SECONDAIRES</b>	

## SAVOIR ASSOCIÉ 1 : TECHNOLOGIE DE SERVICE

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<b>1.1 LES ARTS DE LA TABLE</b>	
<b>1.1.1 LES COUTUMES FRANÇAISES ET LES HABITUDES DES PRINCIPALES CLIENTÈLES ÉTRANGÈRES.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comparaison des habitudes de la clientèle française et des habitudes des principales clientèles étrangères en ce qui concerne les repas (horaires, préférences alimentaires...).</li> </ul>
<b>1.1.2 LA CLIENTÈLE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La différenciation des types de clientèles et de leurs attentes (loisirs, affaires...).</li> </ul>
<b>1.1.3 LES DIFFÉRENTES FORMULES DE RESTAURATION COMMERCIALES ET SOCIALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'énumération des principales formules de restauration en déterminant les principaux caractères de différenciation :               <ul style="list-style-type: none"> <li>– traditionnel,</li> <li>– brasserie,</li> <li>– grill,</li> <li>– snack-bar,</li> <li>– libre-service,</li> <li>– cafétéria,</li> <li>– etc.</li> </ul> </li> </ul>
<b>1.2 LE PERSONNEL DU RESTAURANT</b>	
<b>1.2.1 L'ÉQUIPE DE TRAVAIL (BRIGADE)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La structure d'une équipe (brigade) en fonction du type et de l'organisation du restaurant.</li> <li>• L'énumération des postes hiérarchiques des différentes équipes.</li> </ul>
<b>1.2.2 LA RÉPARTITION DES TÂCHES AU RESTAURANT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'énumération des tâches de chacun en fonction des caractéristiques d'un établissement et des types de services.</li> <li>• La lecture et l'interprétation des différents tableaux de service affichés dans une entreprise.</li> </ul>
<b>1.2.3 LA TENUE ET LES COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La recherche des règles essentielles d'hygiène corporelle et vestimentaire et des points de comportements spécifiques aux professions hôtelières.</li> </ul>
<b>1.3 LES LOCAUX, LE MOBILIER ET LE MATÉRIEL.</b>	
<b>1.3.1 LES LOCAUX DE RESTAURATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'énumération et l'utilisation des principaux locaux de restaurant et leurs annexes et la représentation sous forme de schéma (les circuits) en restauration traditionnelle.</li> </ul>
<b>1.3.2 LE MOBILIER DE RESTAURANT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La présentation et l'identification des mobiliers spécifiques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'identification des différents circuits.</li> <li>• L'identification des fonctions d'utilisation et d'entretien pour ces divers mobiliers.</li> </ul>

## SAVOIR ASSOCIÉ 1 : TECHNOLOGIE DE SERVICE

<b>CONNAISSANCES</b>	<b>LIMITES DE CONNAISSANCES</b>
<b>1.3.3 LE MATÉRIEL DU RESTAURANT</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Couverts,</li> <li>• Verrerie,</li> <li>• Vaisselle,</li> <li>• Linge,</li> <li>• Petit matériel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'énumération des différents matériels nécessaires au service et les principaux matériaux utilisés.</li> <li>• L'énumération des différentes pièces de lingerie.</li> </ul>
<b>1.3.4 LES INVENTAIRES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'inventaire permanent du matériel.</li> </ul>
<b>1.4 LES PRODUITS</b>	<b>Identification</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poissons, poissons fumés,</li> <li>• Fruits de mer,</li> <li>• Viandes,</li> <li>• Charcuteries,</li> <li>• Légumes,</li> <li>• Fromages A.O.C.,</li> <li>• Fruits locaux et exotiques,</li> <li>• Glaces et sorbets.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'identification, l'énumération, les caractéristiques et les origines des produits les plus courants.</li> </ul>
<b>1.5 APPROVISIONNEMENTS DES SERVICES</b>	
<b>1.5.1 LES COMMANDES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La rédaction de bons (commande, sorties...) pour réapprovisionner les différents services :               <ul style="list-style-type: none"> <li>– le bar,</li> <li>– la cave du jour,</li> <li>– l'office,</li> <li>– le restaurant,</li> <li>– la lingerie.</li> </ul> </li> <li>• L'identification des documents d'approvisionnement et leur utilisation.</li> <li>• Les contrôles à effectuer lors de la réception dans les services.</li> </ul>
<b>1.5.2 LA RÉCEPTION, LE STOCKAGE DES MARCHANDISES ET L'ÉLIMINATION DES DÉCHETS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principaux modes de stockage.</li> <li>• Le tri sélectif des déchets.</li> </ul>
<b>1.6 LES VINS</b>	
<b>1.6.1 LA VIGNE ET LE RAISIN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'énumération des exemples de facteurs naturels influençant la qualité future des vins.</li> <li>• La différenciation des parties composant la grappe et le grain et l'influence des principaux.</li> <li>• La relation des étapes de maturité sur la qualité des vins à obtenir.</li> </ul>
<b>1.6.2 LES VINIFICATIONS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comparaison des principales vinifications en rouge en fonction des vins à obtenir.</li> <li>• La comparaison des principales vinifications en blanc en fonction des vins à obtenir.</li> <li>• La comparaison des principales vinifications en rosé en fonction des vins à obtenir.</li> <li>• La présentation des opérations principales pour l'élaboration des vins mousseux et l'influence de ces opérations sur la qualité des vins.</li> </ul>

## SAVOIR ASSOCIÉ 1 : TECHNOLOGIE DE SERVICE

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<b>1.6.3 LA DISTILLATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'énumération des opérations essentielles permettant d'obtenir une eau de vie de vin.</li> </ul>
<b>1.6.4 LES VIGNOBLES ET LES VINS A.O.C (appellation d'origine contrôlée ) FRANÇAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La situation géographique des vignobles A.O.C. français.</li> <li>• La qualité et la typicité des vins produits dans chaque région et les appellations les plus représentatives et les plus commercialisées dans la restauration.</li> <li>• La lecture et le commentaire d'une étiquette de vin (origine, classification, hiérarchie...) afin de l'identifier rapidement dans la cave du jour ou la cave centrale et de la servir dans les meilleures conditions.</li> <li>• L'étude plus approfondie des vins de la région de localisation de l'établissement scolaire ou de la proche région, leur température de service optimum et leur accord avec les mets, en tenant compte des mets proposés par les restaurateurs locaux ou régionaux.</li> </ul>
<b>1.6.5 LE STOCKAGE ET LA CONSERVATION DES VINS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'énumération des qualités d'une bonne cave de restaurant.</li> <li>• La recherche des fonctions d'une cave du jour.</li> </ul>
<b>1.7 LES AUTRES BOISSONS SERVIES AU RESTAURANT</b>	
<b>1.7.1 LES BOISSONS NON ALCOOLISÉES</b>	<p>La différenciation des produits conditionnés en bouteilles : (une étude plus approfondie des eaux servies au restaurant)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– eaux minérales et eaux de sources,</li> <li>– sodas (principales marques),</li> <li>– jus de fruits (principaux fruits utilisés et différentes méthodes d'obtention).</li> </ul>
<b>1.7.2 LES AUTRES BOISSONS FERMENTÉES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La présentation des autres boissons fermentées couramment consommées, en particulier la bière.</li> <li>• L'énumération de quelques marques les plus connues d'Europe et leur origine.</li> </ul>
<b>1.7.3 LES BOISSONS ALCOOLISÉES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La différenciation des familles de produits et l'énumération des appellations ou marques les plus représentatives : <ul style="list-style-type: none"> <li>– eaux de vie,</li> <li>– apéritifs,</li> <li>– liqueurs,</li> <li>– crèmes.</li> </ul> </li> </ul>
<b>1.7.4 LES BOISSONS CHAUDES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La différenciation des boissons chaudes présentées au restaurant et leurs caractéristiques : <ul style="list-style-type: none"> <li>– cafés,</li> <li>– thés,</li> <li>– infusions,</li> <li>– produits d'accompagnement.</li> </ul> </li> <li>• L'évolution de l'offre.</li> </ul>

## SAVOIR ASSOCIÉ 1 : TECHNOLOGIE DE SERVICE

<b>CONNAISSANCES</b>	<b>LIMITES DE CONNAISSANCES</b>
<b>1.7.5 LES BOISSONS ET LA LOI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La présentation de la législation concernant la vente des boissons en restauration :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- les familles de boissons,</li> <li>- les licences,</li> <li>- les affichages obligatoires.</li> </ul> </li> </ul>
<b>1.8 LES SUPPORTS DE VENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La présentation de la législation sur les mentions obligatoires : organismes génétiquement modifiés (OGM), allergène, traçabilité.</li> </ul>
<b>1.8.1 LES MENUS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La différenciation des types de menus en les plaçant dans le contexte de l'exploitation (plat du jour, menu banquet, etc.)</li> </ul>
<b>1.8.2 LES CARTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La lecture et l'interprétation d'une carte des mets et d'une carte des vins, la recherche des principes commerciaux et des obligations légales de présentation.</li> </ul>
<b>1.9 LES SERVICES PARTICULIERS</b>	
<b>1.9.1 LES PETITS-DÉJEUNERS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La distinction des différentes formes de service               <ul style="list-style-type: none"> <li>- au buffet,</li> <li>- en chambres.</li> </ul> </li> </ul>
<b>1.9.2 LA RESTAURATION À L'ÉTAGE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La présentation du room service et de ses diverses fonctions.</li> </ul>
<b>1.9.3 LES BANQUETS, LUNCHS, COCKTAILS, BUFFETS...</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La définition des diverses manifestations.</li> <li>• La présentation des prestations correspondant aux divers types de manifestation.</li> </ul>

## SAVOIR ASSOCIÉ 2 : SCIENCES APPLIQUÉES

*Les connaissances suivantes seront étudiées, chaque fois que nécessaire, en relation avec la pratique professionnelle.*

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<b>2.1 BIOCHIMIE DES ALIMENTS</b>	
<b>2.1.1 NATURE ET PROPRIÉTÉS DES CONSTITUANTS ALIMENTAIRES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le repérage de la teneur principale en biomolécules (glucides, lipides, protides, vitamines, minéraux, eau).</li> <li>• L'indication de leurs rôles dans l'organisme.</li> </ul> <p style="margin-left: 40px;">A partir des produits utilisés ou des étiquettes indiquant la composition nutritionnelle.</p>
<b>2.1.2 MODIFICATIONS PHYSICO-CHIMIQUES INTERVENANT SOUS L'ACTION DE L'AIR, DE LA CHALEUR, DE FACTEURS CHIMIQUES (ACIDES) :</b> ❖ Lors du stockage, ❖ Lors des préparations culinaires de base, ❖ Lors des cuissons.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'indication et la justification des modifications physico-chimiques souhaitées, attendues ou à éviter.</li> <li>• La justification de la technique.</li> <li>• L'indication des facteurs qui modifient la valeur vitaminique des aliments au cours du stockage, de la préparation et de la distribution.</li> </ul> <p style="margin-left: 40px;">Pour un aliment et/ou une technique culinaire donné.</p>
<b>2.2 QUALITÉ NUTRITIONNELLE DES ALIMENTS</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Classification des aliments.</li> <li>• Valeur énergétique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le repérage des groupes d'aliments présents et de leurs principaux apports nutritionnels à partir d'un menu ou d'une fiche technique.</li> <li>• Le calcul de la valeur énergétique d'un aliment ou d'une préparation à partir de sa composition (donnée pour 100 g).</li> </ul>
<b>2.3 ALIMENTATION RATIONNELLE</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apports nutritionnels conseillés.</li> <li>• Facteurs de variation des besoins : âge, activité, état physiologique et incidences sur les apports conseillés.</li> <li>• Organisation de la journée alimentaire et importance relative de chaque repas.</li> <li>• Équilibre alimentaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'énoncé de la répartition journalière des apports conseillés pour l'organisme humain en protides, lipides, glucides (pourcentage).</li> <li>• L'énoncé de facteurs entraînant une modification des besoins alimentaires.</li> <li>• La répartition de la ration selon la structure des repas pour un adulte et pour un individu en période de croissance</li> <li>• La vérification de l'équilibre qualitatif par identification des groupes d'aliments, pour une structure donnée de repas ou de journée alimentaire.</li> <li>• La vérification de la fréquence de présentation des aliments à partir d'un plan alimentaire donné.</li> <li>• L'énoncé des conséquences :               <ul style="list-style-type: none"> <li>– d'une alimentation carencée (en calcium, fer, vitamines, fibres).</li> <li>– d'une alimentation trop riche en lipides.</li> <li>– de la consommation de boissons alcoolisées.</li> </ul> </li> </ul>

## SAVOIR ASSOCIÉ 2 : SCIENCES APPLIQUÉES

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<b>2.4 CONTAMINATION ET PROLIFÉRATION</b>	
<p><b>2.4.1 NATURE DES CONTAMINATIONS</b></p> <p><b>2.4.2 MODE DE CONTAMINATION DES ALIMENTS</b></p> <p><b>2.4.3 MULTIPLICATION DES BACTÉRIES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Salmonelles,</li> <li>❖ Staphylococcus aureus,</li> <li>❖ Clostridium perfringens.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'indication des principales bactéries de la flore alimentaire.</li> <li>• L'illustration à l'aide d'exemples de : <ul style="list-style-type: none"> <li>– contamination initiale,</li> <li>– contaminations au cours de la fabrication.</li> </ul> </li> <li>• L'énoncé des conditions : <ul style="list-style-type: none"> <li>– favorisant la multiplication des bactéries,</li> <li>– capables de déclencher la sporulation et la germination des spores.</li> </ul> </li> <li>• Les conséquences sur le comportement et sur la pratique professionnelle notamment lors du maintien en température ou lors du refroidissement des préparations culinaires.</li> </ul>
<b>2.5 INTOXICATIONS ALIMENTAIRES</b>	
<b>2.5.1 TOXI-INFECTIONS ALIMENTAIRES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le repérage : <ul style="list-style-type: none"> <li>– des signes caractéristiques d'une intoxication alimentaire,</li> <li>– de la bactérie responsable,</li> <li>– des aliments contaminés,</li> <li>– du mode de contamination.</li> </ul> </li> </ul> <p>A partir de situation décrivant une intoxication alimentaire.</p>
<b>2.5.2 PARASITOSSES ALIMENTAIRES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'énoncé des principaux parasites et exemples de mesures d'hygiène adaptées.</li> </ul>
<b>2.5.3 MESURES RÉGLEMENTAIRES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'énoncé des obligations d'une entreprise lors d'une intoxication alimentaire.</li> <li>• La mise en œuvre des autocontrôles.</li> </ul>
<b>2.6 MAÎTRISE DES RISQUES SELON LA DÉMARCHE HACCP</b>	
<b>2.6.1 HYGIÈNE DU PERSONNEL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La définition de porteur sain et la conséquence sur la qualité des préparations culinaires.</li> <li>• La justification : <ul style="list-style-type: none"> <li>– du port d'une tenue professionnelle,</li> <li>– du lavage des mains,</li> <li>– des étapes d'une procédure de lavage des mains (procédure donnée).</li> </ul> </li> <li>• Les mesures réglementaires relatives à l'état de santé du personnel manipulant des denrées alimentaires.</li> </ul>

## SAVOIR ASSOCIÉ 2 : SCIENCES APPLIQUÉES

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<b>2.6.2 HYGIÈNE DES LOCAUX ET DES MATÉRIELS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produits de nettoyage, produits de désinfection.</li> <li>• Plans de nettoyage et de désinfection.</li> <li>• Entretien et lavage de la vaisselle et de la verrerie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La classification des produits en fonction de leur mode d'action.</li> <li>• La définition du pouvoir bactéricide, fongicide, virucide d'un désinfectant.</li> <li>• L'identification de procédures de nettoyage : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les étapes, fréquence, autocontrôles,</li> <li>• Le respect du dosage, du temps d'action, de l'action mécanique et de la température,</li> <li>• Les mesures de sécurité liée à l'utilisation et au stockage des produits,</li> <li>• La justification de la nécessité de rinçage.</li> </ul> </li> <li>• L'énoncé : <ul style="list-style-type: none"> <li>– du danger de l'utilisation d'une eau non potable,</li> <li>– des caractéristiques d'une eau dure et les conséquences en milieu professionnel.</li> <li>– du principe de fonctionnement d'un lave-vaisselle.</li> </ul> </li> <li>• La justification : <ul style="list-style-type: none"> <li>– des températures de lavage et de rinçage de la vaisselle.</li> <li>– des règles de stockage de la vaisselle et de la verrerie.</li> </ul> </li> </ul>
<b>2.6.3 RÉCEPTION ET STOCKAGE DES DENRÉES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Altération des denrées et des préparations culinaires.</li> <li>• Conservation des denrées et des préparations culinaires.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'énoncé des conséquences de l'action microbienne sur les aliments lors du stockage et le repérage des dates de consommation (date limite d'utilisation optimale (DLUO), date limite de consommation (DLC)).</li> <li>• L'action du froid, de la chaleur, de l'absence d'air sur les micro-organismes.</li> <li>• L'énoncé du risque lors de la rupture de la chaîne du froid et la chaîne du chaud.</li> </ul>
<b>2.6.4 MAÎTRISE DU FROID</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Applications aux appareils : <ul style="list-style-type: none"> <li>– en froid positif,</li> <li>– en froid négatif,</li> <li>– appareils de production de glace à rafraîchir.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La production de froid mécanique : <ul style="list-style-type: none"> <li>– appareils utilisés,</li> <li>– principe physique de production de froid.</li> </ul> </li> <li>• La justification des relevés de température.</li> </ul>
<b>2.7 PRODUITS EXPOSÉS EN SALLE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation en buffets.</li> <li>• Exposition en vitrines réfrigérées.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'énoncé : <ul style="list-style-type: none"> <li>– des conséquences de l'exposition des produits en salle de restaurant.</li> <li>– des moyens de maîtrise des risques.</li> </ul> </li> <li>• La justification du devenir des excédents.</li> </ul>

## SAVOIR ASSOCIÉ 2 : SCIENCES APPLIQUÉES

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<b>2.8 SÉCURITÉ DES LOCAUX ET DES ÉQUIPEMENTS PROFESSIONNELS</b>	
<b>2.8.1 ÉNERGIE ÉLECTRIQUE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Rappels des principales grandeurs utilisées en électricité.</li> </ul> <p>Sécurité : réglementation et contrôle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le repérage des grandeurs caractérisant le courant électrique (tension, intensité, puissance) à partir de la lecture de plaque signalétique ou de notices techniques :</li> <li>L'identification des risques liés au courant électrique : électrocution, court-circuit, incendie.</li> <li>L'énoncé du rôle des dispositifs de sécurité électrique : disjoncteur, fusible, prise de terre, ligne équipotentielle et système d'arrêt d'urgence.</li> <li>Le repérage de ces dispositifs sur un plan ou dans les locaux.</li> </ul>
<b>2.8.2 RISQUES LIÉS AUX COMBUSTIBLES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La justification du respect des règles de sécurité lors de l'utilisation du réchaud en salle (risques de brûlures des clients et du personnel, risque d'incendie).</li> </ul>
<b>2.9 PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Risques liés à l'activité professionnelle.</li> <li>Ergonomie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les mesures de prévention individuelles et collectives.</li> <li>Les gestes et postures adaptés.</li> <li>La conduite à tenir en cas d'accident (alerte et protection).</li> </ul>

## SAVOIR ASSOCIÉ 3 : COMMUNICATION ET VENTE

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<b>3.1 LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le schéma élémentaire du processus de communication et les éléments de la communication</li> <li>• Les niveaux de communication : relations entre signes verbaux et non verbaux.</li> <li>• Les attitudes et techniques facteurs d'une bonne communication avec autrui.</li> <li>• Les facteurs d'échecs ou d'obstacles à la communication.</li> <li>•</li> <li>• La communication orale et écrite La prise de messages, La communication téléphonique, ...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les mécanismes de base de la communication.</li> <li>• Les éléments de la communication (émetteur, récepteur, canal, code,...)</li> <li>• Les signes de reconnaissance.</li> <li>• L'écoute active, l'attention, la reformulation, la disponibilité, la présentation l'attitude, le regard, le sourire, les gestes et postures, le langage.</li> <li>• Les parasites au niveau de l'émetteur et du récepteur. Le malentendu.</li> </ul> <p>Les techniques de prise de commandes et de réservations téléphoniques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les techniques de rédaction de messages, de notes, de réservations... (à l'aide de l'outil informatique).</li> </ul>
<b>3.2 LES RELATIONS PROFESSIONNELLES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La présentation, l'attitude et le comportement professionnel.</li> <li>• Les relations professionnelles avec la direction, le personnel.</li> <li>• Les relations professionnelles avec les fournisseurs, les clients.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les attitudes et la présentation adaptés aux exigences de l'entreprise.</li> <li>• Les caractéristiques des relations professionnelles, l'adaptation du langage et des attitudes.</li> <li>• Les caractéristiques des relations professionnelles, l'adaptation du langage et des attitudes.</li> <li>• Les qualités et aptitudes nécessaires à un bon vendeur.</li> </ul>
<b>3.3 LA VENTE</b>	
<b>3.3.1 LA NOTION DE SERVICE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation et définition (état d'esprit).</li> </ul>
<b>3.3.2 LE PRODUIT, LA PRESTATION : PRÉSENTATION, MISE EN VALEUR, ARGUMENTAIRES...</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le rôle et l'élaboration d'une présentation commerciale. Les formes de présentation commerciale. Les techniques de vente de contact.</li> </ul>

## SAVOIR ASSOCIÉ 3 : COMMUNICATION ET VENTE

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<b>3.3.3 LES DIFFÉRENTES PHASES D'UNE RELATION COMMERCIALE</b>	
<p>La prise de contact, l'accueil, La recherche des besoins, L'argumentation, La réfutation des objections, La conclusion de la vente, La prise de congé du client</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les bases de l'accueil personnalisé, la maîtrise de l'attitude corporelle et de l'expression orale, l'écoute active, l'observation, la détermination des besoins du client, la reformulation dans un langage adapté au client, la mise en valeur des prestations au travers de l'acte de vente, les techniques de réponse aux objections, la signification des objections, les réclamations, l'aide au client dans sa prise de décision.</li><li>• Une interrogation en anglais est obligatoire.</li></ul>

## SAVOIR ASSOCIÉ 4 : CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE ET DE SON ENVIRONNEMENT

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<b>4.1 ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'entreprise.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son rôle.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'entreprise et ses partenaires.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'identification des partenaires et le rôle de chacun à partir d'un schéma simplifié.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les ménages.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le rôle des ménages.</li> <li>• Les besoins de consommation d'une famille de quatre personnes à partir d'un cas concret.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le budget des ménages.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les composantes du budget : recettes et dépenses.</li> <li>• La notion d'épargne.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La protection des consommateurs. Les associations.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le rôle et l'utilité des associations de défense des consommateurs.</li> </ul>
<b>4.2 ENVIRONNEMENT JURIDIQUE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le statut juridique de l'entreprise.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La différenciation entre l'entreprise individuelle et sociétaire (société anonyme à responsabilité limitée (SARL), entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée (EURL), société anonyme (SA)).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le commerçant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La définition simple du statut de commerçant.</li> </ul>
<b>4.3 ENVIRONNEMENT COMMERCIAL</b>	
<b>4.3.1 APPROVISIONNEMENT ET STOCKAGE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les documents commerciaux : <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Le bon de commande.</li> <li>❖ Le bon de livraison.</li> <li>❖ La facture fournisseur.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le rôle du bon de commande. La rédaction du bon de commande.</li> <li>• Le rôle du bon de livraison. Le contrôle à partir du bon de commande.</li> <li>• L'analyse d'une facture courante.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La fiche technique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La valorisation de la fiche technique. Le calcul du coût matière.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestion des stocks. La fiche de stocks.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La fiche de stocks en quantité.</li> <li>• La valorisation de la fiche de stocks selon la méthode : <ul style="list-style-type: none"> <li>- premier entré, premier sorti,</li> <li>- coût moyen unitaire pondéré après chaque entrée.</li> </ul> </li> </ul>

## SAVOIR ASSOCIÉ 4 : CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE ET DE SON ENVIRONNEMENT

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<b>4.3.2 FACTURATION ET RÈGLEMENT</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les documents commerciaux :               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ la facture client,</li> <li>❖ la note.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La rédaction de la facture client.</li> <li>• La rédaction de la note.</li> <li>• La différenciation entre la facture et la note.</li> <li>• Le contrôle entre la commande du client et la facture où la note est effectuée.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les règlements :               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ cartes bancaires.</li> <li>❖ chèque bancaire et postal.</li> <li>❖ titres de restaurant.</li> <li>❖ espèces.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents modes et leur utilisation.</li> <li>• La rédaction du chèque bancaire et du chèque postal.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'analyse des ventes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lire, compléter et interpréter une main courante de restaurant.</li> <li>• Établir la concordance entre le relevé des ventes et le relevé des recettes.</li> </ul>
<b>4.4 ENVIRONNEMENT SOCIAL</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La convention collective.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le rôle de la convention à partir de l'étude d'extraits.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le contrat de travail :               <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ contrat à durée déterminée,</li> <li>❖ contrat à durée indéterminée,</li> <li>❖ saisonnier,</li> <li>❖ les extras.</li> </ul> </li> <li>• Les documents de fin de contrat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le rôle du contrat de travail.</li> <li>• Les principaux éléments du contrat.</li> <li>• L'analyse des documents de fin de contrat</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La durée du travail.               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le repos hebdomadaire,</li> <li>- Le repos compensateur.</li> </ul> </li> <li>• Les congés payés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le calcul des heures normales et supplémentaires.</li> <li>• Le calcul des heures de repos.</li> <li>Le calcul du nombre de jours de congés payés.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La rémunération du travail.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'identification des éléments d'un bulletin de paie.</li> </ul>

## TECHNIQUES DE SERVICE ET COMMERCIALISATION

TECHNIQUES A	TECHNIQUES B
<b>Mise en place</b>	
Effectuer le nappage des tables de restaurant	Napper les tables de banquet et les buffets, en effectuant la mise en place
Effectuer les diverses mises en place (tables, consoles, guéridon, table chaude...)	Trier, compter et organiser le change du linge sale, réceptionner, contrôler et stocker le linge propre.
<b>Tenue des postes</b>	
<b>Approvisionnement</b>	
* Contrôler les livraisons internes (bar, cave...)	*Évaluer les quantités à commander : grammages, portionnages, volumes.
Ranger par nature les produits selon les règles d'hygiène, de sécurité et de stockage selon les consignes de conservation	
<b>Entretien</b>	
Respecter les directives générales et particulières des tableaux de service de répartition des tâches d'entretien, appliquer les règles d'hygiène et de sécurité et réaliser seul ou en équipe les différentes tâches d'entretien des locaux, du mobilier et du matériel	
<b>Enregistrement des ventes, facturation, caisse main courante manuelle et informatisée</b>	
Rédiger et / ou enregistrer la commande à l'aide de divers matériels. Présenter une note au client.	* Suivre la fiche de poste « main – courante », mettre en place le poste, ouvrir la main – courante, effectuer les enregistrements courants, effectuer les enregistrements spécifiques (annulation, additions séparées...). Fermer la main – courante.
* Distinguer les différents modes de règlement et passer les écritures nécessaires.	* Effectuer les récapitulatifs, les balances carrées.
	Contrôler les encaissements et établir le bordereau de recettes.
<b>Service des boissons</b>	
<b>Apéritifs et digestifs</b>	
Effectuer le service au plateau au départ du bar	Choisir les verres adéquats et apprécier les doses servies. Doser et élaborer des cocktails classiques simples à partir de fiches techniques.
<b>Vins et autres boissons</b>	
Choisir, en fonction d'un vin donné ou d'une autre boisson, la verrerie adaptée.	Respecter les consignes de stockage et de conservation (cave générale et cave du jour).
Conditionner chaque type de vin, chaque boisson afin de les servir à bonne température et de les mettre en valeur.	S'assurer de la concordance entre le produit commandé et le produit présenté au client (suivi rigoureux de l'étiquetage).
Déboucher avec méthode en fonction de la présentation de la bouteille : droite,	Déboucher avec méthode en fonction de la présentation de la bouteille : dans un seau, dans un panier.
Effectuer avec soin le service des vins en respectant les règles de présence en assurer le suivi et la débarrassage.	
<b>Boissons chaudes.</b>	
Choisir le matériel approprié au service de chaque boisson, en effectuer le service au plateau ou à la verseuse.	
<b>Analyse sensorielle</b>	
	Découvrir et reconnaître les défauts des vins les plus fréquents (goût de bouchon, madérisation).
<b>Service des mets</b>	
<b>Les circuits</b>	
Respecter les circuits pendant le service.	
<b>Méthodes de service</b>	
Identifier, choisir et appliquer les différentes méthodes de service.	
<b>Utilisation du matériel</b>	
Transporter en toute sécurité " la suite ".	
Débarrasser et préparer la table pour le dessert	
<b>Utilisation du guéridon</b>	
Positionner rationnellement son guéridon et l'organiser en fonction des mets à servir (plaque chauffante, * réchaud...).	* Positionner rationnellement son guéridon et l'organiser en fonction des finitions ou flambages.
<b>Utilisation de la console</b>	
Tenir efficacement et proprement sa console.	
<b>Service</b>	
Effectuer le service d'une table (4 personnes)	Synchroniser le service de deux tables.

\* Les techniques précédées d'un astérisque ne seront pas évaluées lors de l'épreuve de restaurant.

TECHNIQUES A	TECHNIQUES B
<b>Préparations spécifiques</b>	
Hors d'œuvre, charcuterie	
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Découper différentes charcuteries : saucisse, saucissons, boudins, terrines (excepté le jambon)</li> <li>Dresser et servir différentes charcuteries</li> </ul>	Préparer une sauce émulsionnée instable,
Poissons et coquillages	
* Enlever la peau et l'arête d'une darne de poisson grillée ou pochée Fileter et servir un poisson plat portion Meunière, grillé, et frit	* Fileter et servir un poisson rond portion poché, grillé et Meunière, un poisson rond présenté pour 2 personnes, un poisson rond présenté froid (Saumon Bellevue) et un tronçon de turbot poché.
	* Ouvrir des huîtres, présenter et servir avec leurs accompagnements
Volailles	
* Découper une volaille sans carcasse (poulet grillé),	* Découper une volaille pour 4 personnes (poulet ou pintadeau) Découper un magret de canard.
Viandes	
* Trancher verticalement une pièce de viande rôtie Trancher verticalement une pièce avec côtes et entrecôtes	Couper et servir une entrecôte double et une côte de bœuf pour 2 personnes. Découper un carré d'agneau.
Fruits	
* Peler, découper et servir au client les principaux fruits frais et les pamplemousses rafraîchis	Peler et découper des agrumes en suprêmes et composer une assiette en les intégrant à d'autres produits.
Finitions et flambages	
	* Flamber une viande en terminant la sauce. Préparation des steaks tartare
	* Flamber des fruits
	Préparer une crêpe flambée. Flamber une crêpe simplement arrosée de liqueur ou d'eau de vie.
Particularités de service	
Portionner avec un couteau ou une cuillère	Adapter la coupe du fromage en fonction de sa forme
<b>Préparations commerciales à l'information, à la présentation des boissons et des mets</b> (à partir de supports de vente).	
Supports de vente	
Donner aux clients les supports de vente : différentes cartes	Utiliser les documents nécessaires à chaque type de vente : plats du jour, menus, cartes...
Rechercher et utiliser des propositions commerciales et réaliser des ventes additionnelles	
Les mets	Les vins, les apéritifs, les cocktails, les digestifs, les eaux minérales et les boissons chaudes
Rechercher et proposer des accords mets et vins	
Sur un plat et sur un menu simple.	Sur un menu plus complexe
Mets proposés	
Répondre dans un langage adapté aux questions du client et être en mesure de lui préciser la composition des plats.	Guider le client dans son choix en tenant compte de ses souhaits, de ses goûts afin de lui donner entière satisfaction. Proposer des ventes additionnelles.
<b>Accueil dans une ambiance communicative. Prise de contact. Recherche de l'information client</b>	
Atmosphère d'accueil	
	* Réaliser une décoration de table
Accueil, Prise de contact	
Assurer l'accueil, l'installation et le confort des clients avec le sourire en faisant preuve d'attention et de disponibilité	Appliquer les règles de savoir – vivre et de préséance et notamment avec amabilité, discrétion, politesse, disponibilité...
	Observer avec discrétion le comportement du client. Anticiper une demande. Gérer les objections.
<b>Continuité dans le profil général de communication (jusqu'à la prise de congé).</b>	
Tenue, attitude	
Respecter une tenue professionnelle, une présentation, une hygiène corporelle irréprochable. Faire preuve de savoir – vivre, politesse, attention, disponibilité et discrétion.	
État d'esprit	
Entretenir des relations courtoises dans l'équipe de travail.	Avoir un comportement commercial afin de mieux vendre.
Respecter les règles, consignes, tableaux de service.	Se préoccuper constamment du confort des clients et s'enquérir de leur satisfaction ;
Adaptabilité aux situations	
Appliquer avec logique des techniques définies.	Être organisé, efficace, pour une tâche définie dans un contexte donné.
	Faire face aux situations : évaluer les éléments de la situation et y conformer sa conduite.
Relations avec les services	
Annoncer correctement une commande en cuisine en utilisant les termes professionnels adéquats.	Transmettre avec exactitude les informations aux différents services.

\* Les techniques précédées d'un astérisque ne seront pas évaluées lors de l'épreuve de restaurant.

# MISE EN RELATION DES CAPACITÉS, DES SAVOIR-FAIRE ET DES SAVOIRS ASSOCIÉS

## UNITÉ U1 – APPROVISIONNEMENT ET ORGANISATION DU SERVICE

<b>C1 ORGANISER</b>	C 11. Dresser une liste des besoins (denrées et produits) pour la remise en état des stocks journaliers				
	C 12. Planifier son travail				
	C 13. Organiser et gérer son rang				

<b>C3 CONTRÔLER</b>	C 31 Réceptionner les marchandises				
	C 32. Effectuer un contrôle visuel (quantité, état des emballages, aspect général) des produits, denrées et boissons réceptionnés				

<b>SAVOIRS ASSOCIÉS</b>	→	S1	S2	S3	S4
-------------------------	---	----	----	----	----

<b>S1 TECHNOLOGIE DE SERVICE</b>
<b>S2 SCIENCES APPLIQUÉES</b>
<b>S3 COMMUNICATION ET VENTE</b>
<b>S4 CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE ET DE SON ENVIRONNEMENT</b>

<b>RELATIONS FONDAMENTALES</b>	
<b>RELATIONS SECONDAIRES</b>	

## UNITÉ U2 – PRODUCTION DU SERVICE DES METS ET DES BOISSONS

<b>C2 RÉALISER</b>	C 21. Effectuer les tâches de nettoyage des locaux du mobilier et du matériel				
	C 22. Effectuer la mise en place des tables en fonction de situations précises				
	C 23. Assurer le service des mets et réaliser préparations simples : découpages, filetages et finitions.				
	C 24. Assurer le service des boissons froides et des boissons chaudes au restaurant et au bar				
	C 25. Débarrasser correctement les tables pendant et à la fin du service				
	C 26. Rédiger ou éditer la facture et les divers documents de caisse journaliers				
	C 27. Présenter la facture au client et assurer l'encaissement avec les divers modes de paiement				

<b>C3 CONTRÔLER</b>	C 33. Contrôler les factures clients et les encaissements				
-------------------------	---	--	--	--	--

<b>C4 COMMUNIQUER ET VENDRE</b>	C 41. Accueillir le client, l'installer et assurer le suivi jusqu'à son départ				
	C 42. Prendre la commande				
	C 43. Assurer en permanence la satisfaction du client				
	C 44. Présenter commercialement la facture				
	C 45. Prendre congé du client				
	C 46. Communiquer au sein de l'entreprise				

<b>SAVOIRS ASSOCIÉS</b> →	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>	<b>S4</b>
---------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------



<b>S1 TECHNOLOGIE DE SERVICE</b>
<b>S2 SCIENCES APPLIQUÉES</b>
<b>S3 COMMUNICATION ET VENTE</b>
<b>S4 CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE ET DE SON ENVIRONNEMENT</b>

<b>RELATIONS FONDAMENTALES</b>	
<b>RELATIONS SECONDAIRES</b>	

## UNITÉ U3 COMMUNICATION ET COMMERCIALISATION

