

Analyse des référentiels – Repérage des compétences à travailler en seconde

Les compétences qui seront travaillées en 1^{ère} et terminale sont rayées.

Il convient de s'appuyer sur les « Conditions de réalisation » et les « Critères de performance » issus de chaque référentiel.

Pôle 1 - Bac Pro « Cuisine »				
Compétences et savoirs associés (technologie culinaire, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale				
Pôles	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Attendus pour la classe de seconde
- Pôle 1 – Organisation et production culinaire	C1-1 Organiser la production	C1-1.1 Recueillir les informations et renseigner ou élaborer des documents relatifs à la production	<p>L'entreprise, leur diversité, les finalités et les objectifs des entreprises</p> <ul style="list-style-type: none"> - La définition de l'entreprise - La classification économique (secteur, taille) et juridique (public, privé, formes et statut juridiques) des entreprises - L'identification des finalités des entreprises (production de biens et de services marchands ou non marchands) - L'association finalités et types d'entreprises - L'identification des objectifs en fonction de la finalité et du type d'entreprise - 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) <p>L'organigramme de structure au sein de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'analyse de la structure d'une entreprise du secteur de la restauration <p>Les fonctions et les services de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le repérage du rôle et de la place des principaux acteurs dans l'entreprise - La caractérisation de profils de poste - La caractérisation des différentes fonctions de l'entreprise - L'identification des différents services et leurs attributions <p>L'incidence des modes de production sur l'organisation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des avantages et des inconvénients des différents modes d'organisation du travail pour le salarié et pour l'entreprise <p>Les documents relatifs à la production</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification et la caractérisation des principaux documents relatifs à la production : la fiche technique de fabrication, le bon de commande, la feuille de marché, le bon d'économat, le diagramme de fabrication, les fiches de production 	<p>Afin de renforcer l'approche professionnelle des élèves sur « l'entreprise » dès leur entrée en formation des élèves, il est souhaitable d'aborder :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les entreprises; leur diversité ; les finalités et les objectifs des entreprises, - la structure de l'entreprise, - les fonctions et services de l'entreprise, - l'incidence des modes de production sur l'organisation du travail. <p>Ces notions seront abordées en lien avec les entreprises représentatives, si possible locales, du secteur de l'hôtellerie-restauration.</p> <p>On s'attachera à l'utilisation des principaux documents exploitables en cuisine et en salle : la fiche technique de fabrication, le bon de commande,</p>
		C1-1.2 Planifier son travail et celui de son équipe dans le temps et dans l'espace	<p>Le personnel de cuisine</p> <ul style="list-style-type: none"> - La structure du personnel en fonction des concepts de restauration - L'identification des principales fonctions occupées <p>Les zones de production</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le repérage et la caractérisation des différentes zones de production (implantation et fonctions) - La schématisation des principaux circuits - La définition de « la marche en avant » dans le temps / dans l'espace, la description des circuits <p>Les modes de distribution</p> <ul style="list-style-type: none"> - La définition et la caractérisation des différents modes de distribution (directe, différée) - La définition des différents types de liaison (chaude, réfrigérée, surgelée) <p>Les documents relatifs à la gestion de la production</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des principaux documents relatifs à la gestion de la production : les plannings du personnel, les fiches de poste, la grille horaire du personnel, les bons de fabrication ou de production (fiches techniques simples) - Le mode d'élaboration d'un organigramme de travail 	<p>Les élèves devront :</p> <ul style="list-style-type: none"> - se positionner au sein d'une équipe - identifier les différentes phases de la production dans le temps et dans l'espace <p>Une mise en application rigoureuse du principe de la « marche en avant » est réalisée dès l'entrée en formation ; la justification de sa réglementation doit être abordée simultanément.t</p> <p>La démarche se fera en lien avec la compétence C2-2.1 (Réf. BCP CSR) « <i>Participer à l'organisation avec les autres services (cuisine...)</i> »</p>
		C1-1.3 Mettre en place le(s) poste(s) de travail pour la production	<p>La combinaison des facteurs de production appliquée au poste de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - La définition et la caractérisation des facteurs humains (travail) et techniques (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 : cœur de métier) - le facteur technique : la bonne utilisation des moyens matériels (notion d'usure, notion d'inactivité) - la notion de coût d'une activité de production (matières et fournitures, utilisation du personnel, utilisation du matériel) 	<p>La combinaison des facteurs de production appliquée au poste de travail sera privilégiée.</p>

Pôles	Compétences et savoirs associés (technologie culinaire, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale			
	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés	
Pôle 1 – Organisation et production culinaire (suite)	C1-1 Organiser la production (suite)	C1-1.3 Mettre en place le(s) poste(s) de travail pour la production (suite)	<p>Le poste de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'organisation et l'ergonomie du poste de travail <p>L'équipement et le matériel : de préparation, de cuisson, de stockage</p> <ul style="list-style-type: none"> - La classification et les fonction(s) des principaux matériels - Le repérage des éléments de sécurité des matériels - L'implantation des principaux équipements et matériels dans les zones de production <p>L'éclairage des locaux</p> <ul style="list-style-type: none"> - La comparaison des caractéristiques des différentes sources lumineuses artificielles (halogène, fluorescence, électroluminescence) - La traduction des indications portées sur l'étiquetage et l'emballage d'une source lumineuse - 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 ...) <p>L'alimentation en eau froide</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'indication des caractéristiques d'une eau destinée à la consommation humaine (en lien avec le contenu du 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 <p>La ventilation et la climatisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des facteurs de salubrité du local professionnel - La définition d'une atmosphère confinée, polluée - 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) - La description, à partir de schémas simples, du principe de la ventilation et de la climatisation - L'identification des conditions de fonctionnement optimal (entretien, réglage) 	Attendus pour la classe de seconde
		C1-1.4 Entretien des locaux et les matériels	<p>L'entretien des locaux</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification de la procédure de nettoyage et la désinfection du poste de travail, des équipements et des matériels - L'énumération des « bonnes pratiques d'hygiène » et leurs justifications : les protocoles de décontamination (petits matériels, planches, matières premières, poste(s) de travail), les équipements de protection individuelle - L'énumération des points de contrôle - La justification de la protection des locaux contre les nuisibles <p>Les matériels</p> <ul style="list-style-type: none"> - La schématisation du mode de fonctionnement des matériels <p>Les matériaux utilisés dans le secteur professionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - La caractérisation des principaux matériaux utilisés dans l'activité professionnelle pour les revêtements de surfaces (sols, murs, surfaces de travail) : appareils, équipements, emballages, conditionnements : bois, métaux et alliages, verre, produits céramiques, matières plastiques, résines et peintures, matières textiles, granit, papiers et cartons <p>L'hygiène du milieu et du matériel</p> <ul style="list-style-type: none"> - La classification des types de salissures - 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 - La justification des paramètres déterminant l'efficacité d'un entretien - La justification des informations relatives aux précautions d'emploi et d'utilisation de ces produits - 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 et/ou des matériels) <p>La lutte contre la prolifération des nuisibles (insectes, rongeurs,...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'indication des risques liés à la présence de nuisibles dans une cuisine professionnelle - La proposition des moyens de prévention à mettre en œuvre pour prévenir et lutter contre les nuisibles 	<p>Les bonnes pratiques d'hygiène seront mises en œuvre et justifiées.</p> <p>La démarche se fera simultanément avec la compétence C2-1.1 (Réf BCP CSR) : Entretien des locaux et les matériels »</p>

Pôles	Compétences et savoirs associés (technologie culinaire, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale			
	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés	
Pôle 1 – Organisation et production culinaire (suite)	C1-1 Organiser la production (suite)	C1-1.4 Entretien des locaux et des matériels (suite)	<p>La toxicologie alimentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> 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, métaux lourds, produits de nettoyage et désinfection, matériaux au contact des aliments, certaines techniques de type fumage, pyrolyse, 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 (flocons, feuilles, algues...) 	Attendus pour la classe de seconde
		C1-1.5 Optimiser l'organisation de la production	<p>Les incidences de la combinaison des facteurs de production</p> <ul style="list-style-type: none"> La définition et le calcul de la productivité du travail et de la productivité du capital L'identification des opportunités d'amélioration de la productivité des facteurs de production : l'investissement, la formation et la qualification L'identification des incidences des gains de productivité : rendement, coût de production, qualité, main d'œuvre <p>L'optimisation de la production</p> <ul style="list-style-type: none"> L'identification des outils et des démarches pour optimiser l'organisation de la production <p>La liaison chaude et les liaisons froides</p> <ul style="list-style-type: none"> La justification des protocoles des liaisons chaude 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 	
	C1-2 Maîtriser les bases de la cuisine	C1-2.1 Réaliser les préparations préliminaires	<p>Les préparations préliminaires des matières premières</p> <ul style="list-style-type: none"> La définition des termes culinaires courants L'énumération des gestes et des techniques L'identification des matériels et des équipements nécessaires L'énumération des « bonnes pratiques d'hygiène » dans la réalisation des préparations préliminaires (protocoles de décontamination ...) et leurs justifications L'identification du protocole de traitement préliminaire des produits semi-élaborés <p>Les protocoles mis en œuvre lors des préparations préliminaires des matières premières</p> <ul style="list-style-type: none"> La justification des « bonnes pratiques d'hygiène » dans la réalisation des préparations préliminaires (protocoles de décontamination ...) <p>Les propriétés physicochimiques des constituants alimentaires et les modifications subies</p> <ul style="list-style-type: none"> La caractérisation des propriétés des constituants alimentaires mis en œuvre : la solubilité, la suspension... La caractérisation des causes et des conséquences des modifications subies par les constituants alimentaires au cours des préparations : le brunissement enzymatique... La justification du geste et des précautions prises dans la pratique professionnelle L'indication des incidences nutritionnelles et organoleptiques des modifications 	<p>On favorisera les préparations préliminaires facilitant la progressivité des apprentissages dans le respect des bonnes pratiques, notamment d'hygiène..</p> <p>On veillera à justifier les bonnes pratiques mises en œuvre lors des préparations préliminaires</p>

Pôles	Compétences et savoirs associés (technologie culinaire, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale					
	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés			
Pôle 1 – Organisation et production culinaire (suite)	C1-2 Maîtriser les bases de la cuisine	C1-2.2 Apprêter les matières premières	<p>Pour l'ensemble des bases de la cuisine :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'énumération et la définition des termes culinaires courants - L'identification des ingrédients, leur mode d'élaboration, leurs utilisations et leurs principaux dérivés - La caractérisation des principaux descripteurs de reconnaissance des qualités organoleptiques - L'identification des appellations et dimensions des principales découpes et tailles de base 	<p>Les techniques d'apprêt des matières premières</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les tailles et découpes 	<p>Les propriétés physicochimiques des constituants alimentaires et les modifications subies</p> <ul style="list-style-type: none"> - La caractérisation des propriétés des constituants alimentaires mis en œuvre : coagulation... - La caractérisation des interactions entre les constituants alimentaires : émulsions, foisonnement, gélification, diffusion, osmose... - La justification du geste et des précautions prises dans la pratique professionnelle - L'indication des incidences nutritionnelles et organoleptiques des modifications 	Attendus pour la classe de seconde
		C1-2.3 Tailler, découper		<ul style="list-style-type: none"> - Les marinades, saumures et sirops 		
C1-2.4 Décorer	<ul style="list-style-type: none"> - Les liaisons 	<ul style="list-style-type: none"> - Les grandes sauces de base, les jus et coulis 				
C1-2.5 Réaliser les marinades, saumures et sirops	<ul style="list-style-type: none"> - Les préparations de base (farces, purées, beurres et crèmes) 	<ul style="list-style-type: none"> - Les pâtes de base 				
C1-2.6 Réaliser les fonds, fumets, essences et glaces						
C1-2.7 Réaliser les liaisons						
C1-2.8 Réaliser les grandes sauces de base, les jus et les coulis						
C1-2.9 Réaliser les préparations de base (farces, appareils, purées, beurres et crèmes)						
C1-2.10 Réaliser les pâtes de base						
	C1-2.11 Mettre en œuvre les cuissons	<p>Les cuissons</p> <ul style="list-style-type: none"> - La définition des termes culinaires courants - L'identification des gestes et des techniques de cuisson - La caractérisation des procédés de cuisson - La justification des classifications - L'adéquation entre les matières premières / le mode de cuisson / les matériels - La définition de la cuisson à « juste température » (températures cibles, temps de référence) - Le repérage des températures « critiques » et leur justification - L'identification des principaux descripteurs de reconnaissance des qualités organoleptiques (couleur, texture) - La schématisation du mode de fonctionnement des principaux matériels de cuisson - L'évolution des cuissons à travers l'histoire de la cuisine, l'identification des marqueurs d'aujourd'hui <p>La production de la chaleur</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 (four à chaleur sèche), les ondes électromagnétiques (micro-ondes et plaque à induction) <p>Les propriétés physicochimiques des constituants alimentaires et les modifications subies lors des cuissons</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 et sublimation) - les glucides (fusion, caramélisation, gélatinisation, gélification, dextrinisation, carbonisation) - les protéides (coagulation, dénaturation, gélification) - les lipides (fusion, décomposition) - les vitamines - La description de la réaction de Maillard - La justification du geste et des précautions des précautions à prendre dans la pratique professionnelle - L'indication des incidences nutritionnelles et organoleptiques des modifications 		<p>On favorisera les techniques :</p> <ul style="list-style-type: none"> - facilitant la progressivité des apprentissages dans le respect des bonnes pratiques - exploitables pour la commercialisation des mets au restaurant 		

Pôles	Compétences et savoirs associés (technologie culinaire, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale				
	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés		
Pôle 1 – Organisation et production culinaire (suite)	C1-3 Cuisiner	C1-3.1 Réaliser les potages	La caractérisation des préparations culinaires en termes de combinaison des techniques :	- Potages	<p>L'identification des modes d'assaisonnement et des quantités de base</p> <p>L'identification des modes d'utilisation des vins et des alcools en cuisine et leurs fonctions</p> <p>Le repérage des principaux descripteurs de reconnaissance des qualités organoleptiques</p> <p>L'évolution des appellations à travers l'histoire de la cuisine, l'identification des marqueurs d'aujourd'hui en fonction des concepts de restauration</p>
		C1-3.2 Réaliser les hors d'œuvre froids et chauds		- Hors d'œuvre froids / chauds	
		C1-3.3 Produire des mets à base de poissons, coquillages, crustacés, mollusques		- Préparations culinaires à base de poissons, coquillages, crustacés, mollusques	
C1-3.4 Produire des mets à base de viandes, volailles, gibiers, abats, œufs		- Préparations culinaires à base de viandes, volailles, gibiers, abats, œufs			
C1-3.5 Réaliser les garnitures d'accompagnement		- Garnitures à base de fruits, légumes, céréales et farines de céréales, algues			
C1-3.6 Réaliser les desserts		- Desserts			
	C1-3.7 Optimiser la production	<p>Les éléments de maîtrise des coûts de production</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'analyse d'indicateurs de gestion relatifs à la consommation de matières premières, à la gestion du personnel, et aux frais généraux liés à l'activité (énergie, fluide ...). - La comparaison avec les coûts cibles, les ratios objectifs et le calcul des écarts - L'identification des principaux dysfonctionnements et des propositions de remédiation <p>L'optimisation de la production</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des rendements des matières premières en : préparations préliminaires, en cuisson - L'identification des outils et des démarches pour optimiser la production 		Attendus pour la classe de seconde	
	C1-4.1 Dresser et mettre en valeur les préparations	<p>Les portions et les grammages</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des portions et des grammages en fonction des concepts de restauration <p>Le dressage</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'énumération des matériels de dressage - L'identification des gestes et des techniques de dressage et de décor - La caractérisation des règles de dressage des préparations dites classiques - L'évolution du dressage à travers l'histoire de la cuisine, l'identification des marqueurs d'aujourd'hui en fonction des concepts de restauration 		<p>L'accent sera mis sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le dressage - la distribution <p>de préparations à l'assiette ou au plat permettant l'acquisition des bases en cuisine et en lien avec la commercialisation.</p>	
	C1-4 Dresser et distribuer les préparations	<p>Les formes de distribution et de service</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des formes de distribution et de service en fonction des concepts de restauration - Les attitudes et comportements professionnels face à la clientèle <p>La réglementation</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'énumération des « bonnes pratiques d'hygiène » en phase de distribution et leurs justifications : le mode opératoire de prélèvement des plats témoins, ... <p>Les plats témoins</p> <ul style="list-style-type: none"> - La description du mode opératoire de prélèvement de plats témoins et son rôle <p>Les toxi-infections alimentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 		<p>L'élève sera sensibilisé aux différentes formes de distribution et de service de façon à acquérir les attitudes et comportements essentiels face à la clientèle et à respecter les bonnes pratiques d'hygiène.</p>	

Pôle 1 - Bac Pro « Commercialisation et Services en Restauration »

Compétences et savoirs associés (technologie, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale

Pôles	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Attendus en classe de seconde
Pôle 1 – Communication, démarche commerciale et relation clientèle	C1-1 Prendre en charge la clientèle	C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupe	<p>La communication commerciale : l'entretien téléphonique</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification de l'importance de l'accueil au téléphone et de la valorisation de l'interlocuteur, - L'identification des formules professionnelles et procédures couramment utilisées <p>La gestion de la capacité d'accueil</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) <p>Les procédures de prise de réservation</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des différents plannings à partir de documents professionnels <p>La relation avec les différents services de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les moyens existants et les méthodes à appliquer pour optimiser la communication entre les services - L'identification du vocabulaire professionnel adapté à la gestion des réservations - L'identification des méthodes de vente directe et indirecte <p>Les habitudes de la clientèle française et étrangère</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des us et coutumes de la clientèle française et étrangère <p>Les références culturelles, religieuses, ...</p>	
		C1-1.2 Accueillir la clientèle	<p>La communication commerciale : la prise de contact</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, - L'identification des paralangages : l'articulation, le débit, les postures, la gestuelle - L'identification des objectifs de la prise de contact : l'information, l'orientation, le conseil, la façon de convaincre <p>Les règles de savoir-vivre et de savoir-être</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des règles de politesse dans le langage et le comportement lors de l'accueil de la clientèle <p>La typologie de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> - La caractérisation des principales attentes de la clientèle et les réponses à apporter <p>Les types de repas</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification et la définition des différents types de repas <p>La gestion de l'attente</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des pratiques pour gérer l'attente en restauration <p>Les méthodes d'accueil et de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des procédures d'accueil de la clientèle (individuel, groupe ...) 	Au niveau de l'accueil du client et de la communication, l'accent sera mis sur l'étude et l'application de protocoles adaptés à la clientèle reçue.
		C1-1.4 Présenter les supports de vente	<p>La législation</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des éléments de la législation portant sur les supports de vente <p>Le choix du support en fonction du concept de restauration</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des supports de vente : l'ardoise, le chevalet, le set de table, la borne de commande ...) - La stratégie de positionnement des plats dans la conception des supports de vente - La caractérisation et la justification des différents supports de vente en fonction des concepts de restauration 	Une sensibilisation à l'utilisation des différents supports de vente sera proposée en lien avec le concept de restauration tout en veillant au respect de la législation en vigueur.
		C1-1.5 Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale	<p>La communication commerciale : l'entretien de vente en face à face</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) <p>L'analyse d'indicateurs relatifs à la marge brute</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification et l'analyse de la rentabilité des plats : la contribution à la marge brute <p>Le vocabulaire professionnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - La définition des termes culinaires et des principales appellations <p>L'argumentaire de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les méthodes et démarches dans l'élaboration d'un argumentaire commercial - Le mode d'élaboration de menus et/ou de prestations équilibrés <p>Les appellations, labels et sigles de qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> - La définition des labels et signes de qualité : AOC, AOP, IGP, AB... 	On encouragera les élèves, dès l'entrée en formation, à instaurer une communication commerciale en débutant par une valorisation des mets tout en favorisant l'autonomie et la prise d'initiative. Cette approche se fera en lien avec la compétence C2-2.3 (Réf. BCP Cuisine) : « Communiquer avec la clientèle ».

Pôles		Compétences et savoirs associés (technologie, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale		
Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Attendus en classe de seconde	
Pôle 1 – Communication, démarche commerciale et relation clientèle (suite)	C1-1 Prendre en charge la clientèle (suite)	C1-1.5 Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale (suite)	<p>L'équilibre alimentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - La caractérisation de l'équilibre alimentaire - L'identification des apports conseillés (qualitatif), pour chaque groupe (catégorie) de consommateurs - La justification des équivalences alimentaires - L'identification des conséquences d'une alimentation déséquilibrée - 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 - L'énoncé des principales conséquences sur la santé : <ul style="list-style-type: none"> o d'un excès de consommation de lipides, de glucides sucrés, de sel o d'une carence en fibres, en calcium, en fer, en vitamines 	
		C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle	<p>Les facteurs de fidélisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification : <ul style="list-style-type: none"> o des principes et les enjeux de la gestion de la relation client pour un point de vente o des composantes d'une gestion de la relation client o des enjeux de la fidélisation pour l'unité commerciale o des conséquences en matière de choix effectués o des principes d'utilisation des supports de fidélisation et des aspects juridiques o des outils de mesure permanents et ponctuels de la satisfaction de la clientèle - L'analyse des données recueillies et l'identification des principales actions correctives <p>Les techniques de marketing après vente</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification et la caractérisation des techniques utilisées en fonction des concepts de restauration <p>Les moyens de fidélisation de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification : <ul style="list-style-type: none"> o des outils de satisfaction : questionnaires de satisfaction, enquêtes, site internet... o des moyens de fidélisation : cartes de fidélité, mailings, site internet, ... <p>Les résultats d'enquêtes</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'analyse des données recueillies et l'identification des principales actions correctives 	
		C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles	<p>L'entretien de vente en face à face</p> <ul style="list-style-type: none"> - La définition d'une réclamation et d'une objection - L'identification des conséquences d'une mauvaise communication dans l'entretien de vente - Le traitement des objections et des réclamations : l'identification de la nature et des postures à adopter - La classification des cas les plus courants et le recensement des mesures correctives 	
		C1-1.8 Prendre congé du client	<p>Les règles de savoir vivre et de savoir être</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des étapes de la prise de congé : remercier, personnaliser, saluer et fidéliser - L'identification des formules de politesse adaptées à la prise de congé du client 	
Pôle 1 – Communication, démarche commerciale et relation clientèle (suite)	C1-2 Entretien des relations professionnelles	C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception ...)	<p>L'entreprise, leur diversité, les finalités et les objectifs des entreprises</p> <ul style="list-style-type: none"> - La définition de l'entreprise - La classification économique (secteur, taille) et juridique (public, privé, formes et statut juridiques) des entreprises - L'identification des finalités des entreprises (production de biens et de services marchands ou non marchands) - L'association finalités et types d'entreprises - L'identification des objectifs en fonction de la finalité et du type d'entreprise - 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) <p>L'organigramme de structure au sein de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'analyse de la structure d'une entreprise du secteur de la restauration <p>Les fonctions et les services de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le repérage du rôle et de la place des principaux acteurs dans l'entreprise - La caractérisation de profils de poste - La caractérisation des différentes fonctions de l'entreprise - L'identification des différents services et leurs attributions <p>L'incidence des modes de production sur l'organisation du travail</p> <p>L'identification des avantages et des inconvénients des différents modes d'organisation du travail pour le salarié et pour l'entreprise.</p> <p>La communication au sein de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'adaptation de la communication à la cible et à l'objectif 	<p>Afin de renforcer l'approche professionnelle des élèves sur « l'entreprise » dès leur entrée en formation des élèves, il est souhaitable d'aborder :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les entreprises; leur diversité ; les finalités et les objectifs des entreprises, - la structure de l'entreprise, - les fonctions et services de l'entreprise, - l'incidence des modes de production sur l'organisation du travail. <p>Ces notions seront abordées en lien avec les entreprises représentatives, si possible locales, du secteur de l'hôtellerie-restauration.</p>
Pôles		Compétences et savoirs associés (technologie, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale		

Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Attendus en classe de seconde
C1-2 Entretien des relations professionnelles (suite)	C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception ...) suite.	<p>Les personnels de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - La structure du personnel en fonction des concepts de restauration - L'identification des principales fonctions occupées <p>Les différents services</p> <ul style="list-style-type: none"> - La définition d'un organigramme - La représentation schématique des relations hiérarchiques et fonctionnelles <p>La fiche de poste</p> <p>La fiche de fonction</p> <ul style="list-style-type: none"> - La caractérisation de la fiche de poste, de la fiche de fonction 	<p>Les élèves devront :</p> <ul style="list-style-type: none"> - se positionner au sein d'une équipe - identifier les différentes phases du travail dans le temps et dans l'espace. <p>A partir de produits et de préparations simples, les élèves s'approprient la démarche de communication essentielle entre le personnel de cuisine et de salle avant le service. La démarche se fera en lien avec la compétence C2-2.1 (Réf. BCP Cuisine) : « Communiquer avant le service avec le personnel de salle ».</p>
	C1-2.2 Communiquer en situation de service avec les équipes	<p>La communication écrite professionnelle : la valorisation des messages</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification du contenu des différentes zones du message - L'analyse de la nature des informations à transmettre <p>Les annonces</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des procédures d'annonce et du vocabulaire professionnel adapté 	<p>L'élève sera sensibilisé aux différentes formes de service de façon à acquérir :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les procédures optimisées d'annonce au passe, - les attitudes et comportements essentiels face à la clientèle. <p>La démarche se fera en lien avec la compétence C2-2.2 (Réf BCP Cuisine) : « Communiquer en situation de service »</p>
	C1-2.3 Communiquer au sein d'une équipe, de la structure	<p>L'insertion dans l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des principales phases de l'entretien d'embauche, des attitudes et du langage à privilégier, à éviter - L'analyse de la législation relative aux entretiens d'embauche - L'identification des formalités obligatoires à l'embauche pour le salarié et l'employeur - La caractérisation des principaux contrats de travail en vigueur - L'analyse d'un contrat de travail et le repérage des droits et des obligations des parties - L'identification du contrat adapté à diverses situations au regard de la législation - L'identification des éléments constitutifs de la rémunération - La vérification de la conformité de la rémunération à la législation et à la situation du salarié <p>La représentation des salariés</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>La rupture du contrat de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des différents cas de rupture : la démission, la rupture conventionnelle, le licenciement pour motifs personnels et le licenciement économique - La qualification des différents cas de rupture, les procédures, les incidences <p>La communication au sein de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'analyse de situations de communication au sein de l'entreprise - L'identification d'attitudes et de techniques facteurs d'une communication efficace avec autrui - L'identification des enjeux de la communication interne - L'identification des canaux de communication : oraux, écrits, audiovisuels et numériques <p>Le repérage d'exemples de délimitation de la liberté d'expression, tant pour le salarié que pour l'employeur</p>	<p>L'insertion dans l'entreprise sera abordée lors de la première année de formation.</p>
	C1-2.4 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers	<p>Les relations avec les autres partenaires extérieurs</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'analyse de situations de communication avec les autres partenaires extérieurs : fournisseurs, organismes financiers, assurances, administration fiscale - L'identification des enjeux de la communication avec les autres partenaires - L'identification des canaux de communication <p>Les partenaires et tiers</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des partenaires et tiers : fournisseurs, prestataires de service (maintenance du matériel) ... <p>Les documents réglementaires liés à la production et au contrôle de la sécurité alimentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des organismes de contrôle de la sécurité alimentaire et indication, pour chaque organisme, de ses principales fonctions : <ul style="list-style-type: none"> ○ la DDPP Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations ○ l'ARS (Agence Régionale de la Santé) ○ l'INVS (Institut National de Veille Sanitaire) ○ les laboratoires de contrôle indépendants - Le repérage des documents à présenter aux différents services de contrôle : les documents de traçabilité, les documents de la veille sanitaire et d'auto contrôle, les documents de protocoles de nettoyage journaliers et/ou hebdomadaires 	<p>On se limitera aux relations avec les fournisseurs.</p> <p>La démarche se fera simultanément avec la compétence C2-1.2. (Réf. BCP Cuisine) : « Communiquer avec les fournisseurs »</p>
Pôles	Compétences et savoirs associés (technologie, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale		
Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Attendus en classe de seconde

C1-3
Vendre des prestations

C1-3.1 Valoriser les produits

Les supports de la communication visuelle

- La classification des **principaux supports visuels utilisés et leurs principes d'utilisation (fréquence, lieu, circonstances d'utilisation)**
- **L'identification des critères de choix**

La connaissance des produits français

- **L'identification des principaux repères** géographiques et culturels par région
- **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)
- **L'identification de :**
 - o leur saisonnalité
 - o leur origine
 - o leur utilisation
 - o leur coût
 - o leurs labels et certifications,
 - o leurs spécificités
- **L'identification des méthodes d'élaboration des :**
 - o fromages AOP et produits laitiers
 - o vins (tranquilles, méthode traditionnelle, champagne)
 - o vinifications particulières (VDN, VDL, vin jaune, vin de paille, vin gris)
 - o cocktails
 - o eaux de vie, crèmes et liqueurs
 - o boissons rafraîchissantes sans alcool (BRSA)
 - o boissons chaudes
 - o boissons fermentées
- **L'identification des régions** viti-vinicoles françaises
- **L'identification des principales appellations des vins** (AOC appellations régionales et communales)
- **L'identification de la classification des vins**
- **La définition de l'œnologie**
- La caractérisation des étapes de la vigne
- **La caractérisation de l'élevage et de la conservation des vins**
- La classification des cocktails
- **L'identification des modes d'élaboration de** trois cocktails classiques par catégorie :
 - élaboration en direct, au shaker, au verre à mélange, au blender
- **Le calcul du coût d'un cocktail**

Les boissons chaudes

- **L'identification des boissons chaudes** (café, thé, infusions, chocolat)
- **L'identification de :**
 - o leur origine
 - o leur méthode d'élaboration
 - o leurs produits d'accompagnement
 - o leurs labels et certifications,
 - o leurs variétés

La connaissance des produits européens et mondiaux

- **La caractérisation des principales spécialités et produits marqueurs de l'Europe géographique et mondiaux**

C1-3.2 Valoriser les espaces de vente

Le merchandising : l'espace de vente

- **L'identification :**
 - o des aménagements possibles à l'extérieur et à l'intérieur de l'espace de vente (enseigne, façade, vitrine, surfaces d'exposition, surfaces de circulation)
 - o des différents types de circulation de la clientèle
 - o **des principaux supports visuels utilisés et leurs principes d'utilisation (fréquence, lieu, circonstances d'utilisation), les critères de choix**

Les différentes formes de la communication commerciale

- La définition des moyens de communication commerciale, **l'identification des objectifs et du rôle de la publicité média et de la publicité hors média**
- **L'identification des caractéristiques des média et supports utilisés par l'espace de vente** (prospectus, affiche, annonce)
- La distinction communication commerciale locale et communication commerciale nationale

Les élèves seront encouragés dès l'entrée en formation à découvrir les produits :
- en privilégiant : la région, la proximité ou une thématique
- en veillant à la transversalité des utilisations (cuisine, salle)

Une sensibilisation aux facteurs d'ambiance peut être proposée en évitant la répétitivité.

Compétences et savoirs associés (technologie, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale

Pôles

Compétences

Compétences opérationnelles

Savoirs associés

Attendus en classe de seconde

C1-3
Vendre des prestations
(suite)

<p>C1-3.2 Valoriser les espaces de vente (suite)</p>	<p>L'analyse d'indicateurs relatifs aux moyens de communication commerciale — 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</p> <p>Les événements commerciaux — 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</p> <p>Les facteurs d'ambiance - L'identification des éléments d'animation : les costumes, la sonorisation, la décoration - La caractérisation des facteurs d'ambiance en fonction des concepts de restauration et/ou de la prestation commandée</p> <p>Les espaces de vente - La représentation schématique d'un plan de salle en fonction de contraintes données - 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...)</p> <p>L'éclairage des locaux — La comparaison des caractéristiques des différentes sources lumineuses artificielles (halogène, fluorescence, électroluminescence) — La traduction des indications portées sur l'étiquetage et l'emballage d'une source lumineuse — 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 ...)</p> <p>L'alimentation en eau froide — L'indication des caractéristiques d'une eau destinée à la consommation humaine (en lien avec le contenu du 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</p> <p>La ventilation et la climatisation — L'identification des facteurs de salubrité du local professionnel — La définition d'une atmosphère confinée, polluée — 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) — 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>	<p>Une sensibilisation aux facteurs d'ambiance peut être proposée en évitant la répétitivité.</p>
<p>C1-3.3 Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons</p>	<p>Les différentes méthodes et techniques de vente — La définition des techniques de vente (de contact, visuelle, à distance) — L'identification</p> <p>Les techniques de vente — L'identification de la démarche de mise en confiance du client : l'attention portée au client, sa prise en charge, ... — L'identification de la chronologie de l'acte de vente : de l'accueil à la prise de congé</p> <p>La vente à emporter — L'identification des différents procédés de vente à emporter</p>	
<p>C1-3.4 Proposer des accords mets - boissons ou boissons - mets</p>	<p>Les règles d'accords - L'énumération des principes classiques d'accords (exemples : régionaux, vin blanc/poisson...) — L'énumération des principes d'accord vertical (un menu/un vin) et d'accord horizontal (un plat/un vin ou une autre boisson) - L'identification d'accords particuliers, originaux, « tendance »</p>	<p>Une initiation aux accords boissons/mets sera réalisée sur la base d'accords classiques.</p>
<p>C1-3.5 Prendre une commande</p>	<p>Les réseaux de transmission de données à distance — 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 - La description des fonctionnalités de base des logiciels dédiés à la gestion de l'unité commerciale</p> <p>Les bons de commande - L'énumération des différents moyens de prise de commande et de transmission</p> <p>Les moyens de transmission manuels et informatisés - La caractérisation des modes de rédaction des bons de commande en fonction des concepts de restauration — L'identification des éléments de contrôle d'une commande</p>	<p>Les modes classiques de prises de commande seront abordés en lien avec les concepts de restauration.</p>

Compétences et savoirs associés (technologie, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale

Pôles

Compétences

Compétences opérationnelles

Savoirs associés

Attendus en classe de seconde

C1-3
Vendre des prestations (suite)

<p>C1-3.6 Favoriser la vente additionnelle, la vente à emporter</p>	<p>Les techniques promotionnelles en point de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> — L'énumération des techniques promotionnelles en point de vente — La définition de la réglementation spécifique aux promotions — La définition des incidences des promotions sur le comportement du client <p>L'analyse d'indicateurs relatifs aux promotions</p> <ul style="list-style-type: none"> — L'impact des promotions sur les attitudes de la clientèle et le chiffre d'affaires de l'unité commerciale 	
	<p>Les produits de la vente additionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> — L'énumération des produits augmentant le coût moyen par couvert - bouteille d'eau, apéritif, vin à la bouteille ou au verre, suppléments carte, digestifs, boissons chaudes,... <p>La vente à emporter</p> <ul style="list-style-type: none"> — La définition de la vente à emporter, et la réglementation spécifique — L'identification des types de produits dédiés à la vente à emporter : les plats préparés, les produits maison, les articles siglés... 	
	<p>La liaison chaude et les liaisons froides</p> <ul style="list-style-type: none"> — 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 	
<p>C1-3.7 Facturer et encaisser</p>	<p>Les encaissements</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des éléments nécessaires à l'établissement d'une facture, d'une note - L'identification des modes de règlement : espèces, chèques, cartes bancaires, tickets restaurant, débiteurs divers,... <p>Les logiciels dédiés à la gestion de l'unité commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'énumération des principales fonctionnalités relatives aux encaissements <p>La remise de caisse</p> <ul style="list-style-type: none"> — L'identification des différents bordereaux <p>La main courante</p> <ul style="list-style-type: none"> - La définition de la main courante, l'identification du mode d'utilisation en fonction des concepts de restauration 	<p>Lors de services au restaurant d'application, l'élève sera initié :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à l'utilisation du logiciel de caisse, - aux différents modes de paiement.

Pôle 2 - Bac Pro « Cuisine »

Compétences et savoirs associés (technologie culinaire, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale

Pôles	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Attendus pour la classe de seconde
Pôle 2 – Communication et commercialisation	C2-1 Entretien des relations professionnelles	C2-1.1 Communiquer au sein d'une équipe, de la structure	<p>L'insertion dans l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des principales phases de l'entretien d'embauche, des attitudes et du langage à privilégier, à éviter - L'analyse de la législation relative aux entretiens d'embauche - L'identification des formalités obligatoires à l'embauche pour le salarié et l'employeur - La caractérisation des principaux contrats de travail en vigueur - L'analyse d'un contrat de travail et le repérage des droits et des obligations des parties - L'identification du contrat adapté à diverses situations au regard de la législation - L'identification des éléments constitutifs de la rémunération - La vérification de la conformité de la rémunération à la législation et à la situation du salarié <p>La représentation des salariés</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>La rupture du contrat de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des différents cas de rupture : la démission, la rupture conventionnelle, le licenciement pour motifs personnels et le licenciement économique - La qualification des différents cas de rupture, les procédures, les incidences <p>La communication au sein de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'analyse de situations de communication au sein de l'entreprise - L'identification d'attitudes et de techniques facteurs d'une communication efficace avec autrui - L'identification des enjeux de la communication interne - L'identification des canaux de communication : oraux, écrits, audiovisuels et numériques - Le repérage d'exemples de délimitation de la liberté d'expression, tant pour le salarié que pour l'employeur 	L'insertion dans l'entreprise sera abordée lors de la première année de formation.
		C2-1.2 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers	<p>Les relations avec les autres partenaires extérieurs</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'analyse de situations de communication avec les autres partenaires extérieurs : fournisseurs, organismes financiers, assurances, administration fiscale - L'identification des enjeux de la communication avec les autres partenaires - L'identification des canaux de communication <p>Les partenaires et tiers</p> <p>L'identification des partenaires et tiers : fournisseurs, prestataires de service (maintenance du matériel) ...</p> <p>Les documents réglementaires liés à la production et au contrôle de la sécurité alimentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification des organismes de contrôle de la sécurité alimentaire et indication, pour chaque organisme, de ses principales fonctions : <ul style="list-style-type: none"> ○ la DDPP Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations ○ l'ARS (Agence Régionale de la Santé), l'INVS (Institut National de Veille Sanitaire) ○ les laboratoires de contrôle indépendants - Le repérage des documents à présenter aux différents services de contrôle : les documents de traçabilité, les documents de la veille sanitaire et d'auto contrôle, les documents de protocoles de nettoyage journaliers et/ou hebdomadaires 	<p>On se limitera aux relations avec les fournisseurs.</p> <p>La démarche se fera simultanément avec la compétence C1-2.4 (Réf. BCP CSR) : « Communiquer avec les fournisseurs »</p>
	C2-2 Communiquer à des fins commerciales	C2-2.1 Communiquer avant le service avec le personnel de salle	<p>L'analyse des ventes : les indicateurs de gestion</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification et l'analyse de la rentabilité des plats : la contribution à la marge brute <p>Les techniques de valorisation des matières premières et des fabrications</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le repérage et la caractérisation des éléments distinctifs des matières premières et/ou des fabrications : signes et sigles officiels de qualité, descripteurs des qualités organoleptiques, saisonnalité, aspect nutritionnel, composition... 	<p>A partir de produits et de préparations simples, les élèves s'approprient la démarche de communication essentielle entre le personnel de cuisine et de salle avant le service.</p> <p>La démarche se fera en lien avec la compétence C1-2.1 (Réf. BCP CSR) : « Communiquer avant le service avec les équipes (cuisine, bar...) »</p>
	C2-2.2 Communiquer en situation de service	<p>Les relations entre les services</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le mode d'élaboration d'une commande et d'une annonce, le mode de suivi d'une commande - L'identification des nouvelles technologies de communication entre les services 	<p>L'élève sera sensibilisé aux différentes formes de service de façon à acquérir les procédures optimisées d'annonce au passe,</p> <p>La démarche se fera en lien avec la compétence C1-2.2 (Réf BCP CSR) : « Communiquer en situation de service avec les équipes »</p>	

Pôles	Compétences et savoirs associés (technologie culinaire, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale			
	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés	
Pôle 2 – Communication et commercialisation	C2-2 Communiquer à des fins commerciales	C2-2.3 Communiquer avec la clientèle	<p>La communication commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la prise de contact <ul style="list-style-type: none"> o L'identification des codes sociaux, la classification des registres de langage, la prise en compte de l'interculturalité, la distinction langage verbal et non verbal o L'identification des paralangages : articulation, débit, postures, gestuelle o L'identification des objectifs de la prise de contact : l'information, l'orientation, le conseil, la façon de convaincre — L'entretien de vente en face à face <ul style="list-style-type: none"> o L'identification et la caractérisation 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) <p>L'argumentaire commercial</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'argumentaire technique (fiche technique valorisée) - Du vocabulaire culinaire à l'argumentation commerciale - Les méthodes et démarches dans l'élaboration d'un argumentaire commercial — Le mode d'élaboration de menus et/ou de prestations équilibrés <p>L'équilibre alimentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - La caractérisation de l'équilibre alimentaire - L'identification des apports conseillés (qualitatif), pour chaque groupe (catégorie) de consommateurs - La justification des équivalences alimentaires - L'identification des conséquences d'une alimentation déséquilibrée - 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 - L'énoncé des principales conséquences sur la santé : <ul style="list-style-type: none"> o d'un excès de consommation de lipides, de glucides sucrés, de sel o d'une carence en fibres, en calcium, en fer, en vitamines 	<p>Attendus pour la classe de seconde</p> <p>Au niveau de l'accueil du client et de la communication, l'accent sera mis sur l'étude et l'application de protocoles adaptés à la clientèle reçue</p> <p>Les élèves seront sensibilisés, à l'aide de plats simples, à la démarche d'élaboration d'un argumentaire commercial s'appuyant sur la présentation technique du plat. Cette approche se fera en lien avec la compétence C1-1.5 (Réf. BCP CSR) « Conseiller la clientèle, proposer un argumentaire commercial »</p>
		C2-2.4 Gérer les réclamations et les objections éventuelles	<p>L'entretien de vente en face à face</p> <ul style="list-style-type: none"> — Les conséquences d'une mauvaise communication dans l'entretien de vente — Le traitement des objections et des réclamations : nature et postures à adopter <p>La mesure de la satisfaction de la clientèle</p> <ul style="list-style-type: none"> — L'identification des outils de mesure de la satisfaction en fonction des concepts de restauration 	

Pôle 2 - Bac Pro « Commercialisation et Services en Restauration »

Compétences et savoirs associés (technologie, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale

Pôles	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Attendus en classe de seconde
Pôle 2 – Organisation et services en restauration	C2-1 Réaliser la mise en place	C2-1.1 Entretien des locaux et les matériels	<p>L'entretien des locaux</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification de la procédure de nettoyage et la désinfection du poste de travail, des équipements et des matériels - L'énumération des « bonnes pratiques d'hygiène » et leurs justifications : les protocoles de décontamination (petits matériels, planches, matières premières, poste(s) de travail), les équipements de protection individuelle - L'énumération des points de contrôle - La justification de la protection des locaux contre les nuisibles <p>Les matériaux utilisés dans le secteur professionnel</p> <p>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</p> <p>L'hygiène du milieu et du matériel</p> <p>La classification des types de salissures</p> <p>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</p> <p>La justification des paramètres déterminant l'efficacité d'un entretien</p> <p>La justification des informations relatives aux précautions d'emploi et d'utilisation de ces produits</p> <p>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 ...)</p> <p>La lutte contre la prolifération des nuisibles (insectes, rongeurs,...)</p> <p>L'indication des risques liés à la présence de nuisibles dans les locaux professionnels</p> <p>La proposition des moyens de prévention à mettre en œuvre pour prévenir et lutter contre les nuisibles</p>	<p>Les bonnes pratiques d'hygiène seront mises en œuvre et justifiées.</p> <p>La démarche se fera simultanément avec la compétence C1-1.4 (Réf BCP Cuisine) : Entretien des locaux et les matériels »</p>
		<p>C2-1.2 Organiser la mise en place</p> <p>C2-1.3 Réaliser les différentes mises en place</p> <p>C2-1.4 Contrôler les mises en place</p>	<p>Les locaux</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification et la situation des différents locaux et services en fonction des concepts de restauration - La définition de leurs fonctions <p>Le mobilier, le matériel, le linge</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification et l'utilisation des différents mobiliers, matériels et des différentes pièces de linge - La détermination des besoins en fonction du type de prestation : mobilier, matériel, linge <p>Les bons de service</p> <ul style="list-style-type: none"> - La caractérisation, la rédaction et l'utilisation des bons de service <p>L'implantation de la carcasse</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'identification et l'application des normes : ratio client en fonction du type d'établissement, du type de prestation... - L'identification et l'application des règles de sécurité <p>Le contrôle</p> <ul style="list-style-type: none"> - La justification de la conformité de la mise en place avec la commande 	<p>L'élève s'appropriera les bases essentielles de la mise en place (de l'identification et la connaissance des locaux, mobilier, matériel, linge jusqu'à l'implantation de la carcasse).</p> <p>La démarche de fera :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en respectant les règles de sécurité, - En encourageant la démarche d'autocontrôle de la prestation réalisée.
	C2.2 Gérer le service	<p>C2-2.1 Participer à l'organisation avec les autres services (cuisine, bar, office, lingerie, réception, services techniques...)</p> <p>C2-2.2 Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service</p>	<p>L'organisation du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> - La définition et l'analyse de la planification des tâches : horaires, ordonnancement, gestion du temps - La détermination des besoins en personnel en fonction de la prestation et du concept de restauration - L'identification de la législation : respect du code du travail (amplitude horaire, repos hebdomadaire, travail de nuit, contrats,...) <p>La marche en avant dans le temps et dans l'espace en prévention des contaminations croisées</p> <p>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)</p> <p>L'indication des actions préventives et correctives en lien avec la réglementation</p> <p>Les plats témoins</p> <p>La description du mode opératoire de prélèvement de plats témoins et son rôle</p>	<p>Les élèves devront :</p> <ul style="list-style-type: none"> - se positionner au sein d'une équipe - identifier les différentes phases de la production dans le temps et dans l'espace <p>Une mise en application rigoureuse du principe de la « marche en avant » est réalisée dès l'entrée en formation ; la justification de sa réglementation doit être abordée simultanément.</p> <p>La démarche se fera en lien avec la compétence C1-1.2 (Réf. BCP Cuisine) « Planifier son travail... dans le temps et dans l'espace »</p>

Pôles	Compétences et savoirs associés (technologie, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale			
	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés	
Pôle 2 – Organisation et services en restauration	C2.2 Gérer le service (suite)	C2-2.3 Optimiser le service	<p>La combinaison des facteurs de production appliquée au poste de travail et leurs incidences</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 et le calcul de la productivité du travail et de la productivité du capital – L'identification des opportunités d'amélioration de la productivité des facteurs de production : l'investissement, la formation et la qualification – L'identification des incidences des gains de productivité : rendement, coût de production, qualité, main d'œuvre <p>Les éléments de maîtrise du service</p> <ul style="list-style-type: none"> – Le calcul et l'analyse des indicateurs de gestion relatifs à la consommation de matières premières, à la gestion du personnel, et aux frais généraux liés à l'activité (énergie, fluide, ...), les coûts cibles, les ratios objectifs – L'identification des principaux dysfonctionnements et les remédiations apportées <p>Les aléas de service</p> <p>L'identification des aléas de service les plus courants, les actions de remédiation</p> <p>Les toxi-infections alimentaires</p> <p>La définition des toxi-infections alimentaires</p> <p>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)</p> <p>La caractérisation des TIAC</p> <p>La définition de la notion de porteur asymptomatique (porteur sain)</p> <p>L'indication des aliments vecteurs fréquemment impliqués dans les TIA</p> <p>L'indication des principaux symptômes des TIA</p> <p>L'indication des obligations d'une entreprise en cas d'intoxication alimentaire</p> <p>La justification des précautions à prendre dans la pratique professionnelle</p> <p>La toxicologie alimentaire</p> <p>La définition de la toxicité d'une substance (dose journalière admissible, dose sans effet)</p> <p>La définition de la toxicité à court terme et à long terme</p> <p>La différenciation des types de toxicologie (toxicologie extrinsèque à partir de produits résiduels et toxicologie intrinsèque)</p> <p>Repérage de substances toxiques (intrinsèque et extrinsèque) caractéristiques du secteur et lien avec leurs effets sur la santé du consommateur</p> <p>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...</p> <p>Exemples d'aliments à toxicité intrinsèque : champignons, poissons...</p> <p>L'indication des limites d'utilisation des additifs alimentaires (réglementation générale, exemples)</p> <p>La justification des mesures à mettre en œuvre pour limiter les risques liés à leur consommation en se limitant aux exemples cités</p> <p>La justification des précautions à prendre dans l'utilisation de certaines matières premières (fleurs, feuilles, algues...)</p>	Attendus en classe de seconde
	C2-3 Servir des mets et des boissons	C2-3.1 Servir des mets : - à l'assiette - au plat (anglaise, française, plat sur table) - au plateau - au guéridon - au buffet	<p>Les règles de service</p> <p>L'identification et la mise en œuvre des différentes techniques de service</p> <p>L'identification des règles de préséance</p> <p>L'adéquation des techniques et attitudes de service avec le type de prestation à assurer ou/et du mets à servir</p> <p>La servuction</p> <p>La définition de la servuction</p> <p>L'identification des concepts de restauration utilisant le principe de servuction</p>	<p>L'élève s'appropriera les :</p> <ul style="list-style-type: none"> - techniques de base du service d'un mets selon la prestation ou/et le mets à service, - règles de préséance.

Pôles	Compétences et savoirs associés (technologie, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale			Attendus en classe de seconde
	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés	
Pôle 2 – Organisation et services en restauration	C2-3 Servir des mets et des boissons (suite)	C2-3.2 Valoriser des mets : - à l'assiette - au plat (anglaise, française, plat sur table) - au plateau - au guéridon - au buffet	<p>Les propriétés physicochimiques des constituants alimentaires et les modifications subies</p> <p>La caractérisation des propriétés des constituants alimentaires mis en œuvre : la solubilité ...</p> <p>La caractérisation des interactions entre les constituants alimentaires : les émulsions stables et instables, la diffusion ...</p> <p>La caractérisation des causes et des conséquences des modifications subies par les constituants alimentaires au cours des préparations : le brunissement enzymatique...</p> <p>L'indication des effets de l'action de la température sur les constituants alimentaires et les aliments mis en œuvre</p> <p>- l'eau (fusion, vaporisation, solidification) ;</p> <p>- les glucides (fusion, caramélisation, carbonisation) ;</p> <p>La justification du geste et des précautions prises dans la pratique professionnelle</p> <p>L'indication des incidences nutritionnelles et organoleptiques des modifications</p> <p>Les protocoles mis en œuvre lors de l'utilisation des décors</p> <p>La justification des « bonnes pratiques d'hygiène » dans le décor des mets et des boissons (fleurs, algues, fruits et légumes, pics alimentaires ...)</p> <p>La production de la chaleur</p> <p>La caractérisation de l'effet Joule, de la combustion, des ondes électromagnétiques (micro ondes, induction), des infra rouges</p> <p>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)</p>	
		<p>C2-3.3 Servir des boissons:</p> <p><u>Apéritifs</u> (au verre, au verre à mélange, au shaker, au blender)</p> <p><u>Eaux et boissons rafraîchissantes sans alcool</u> (BRSA) : eaux de source, eaux minérales, jus de fruits, sodas, bitter, sirops</p> <p><u>Boissons fermentées</u> bières, cidres, ...</p> <p><u>Vins</u> :</p> <p>- rouges</p> <p>- blancs, rosés</p> <p>- effervescents</p> <p><u>Boissons chaudes</u> : café, thés</p> <p>- infusions, chocolat</p> <p>Digestifs et « hot cocktail » : au verre</p>	<p>Les règles de service</p> <p>L'identification et la justification :</p> <p>- de la technique de présentation et de service des boissons : panier, seau, carafe...</p> <p>- des températures de service</p> <p>- des dosages</p> <p>Les matériels de service</p> <p>- du petit matériel : la verrerie, la vaisselle, du bar, de la sommellerie...</p> <p>- du matériel spécifique : tireuse à bière, machine à café...</p> <p>Les produits complémentaires</p> <p>- des produits d'accompagnement : les amuse-bouches, les mignardises, les chocolats, les sucres...</p> <p>La législation</p> <p>L'énumération des principaux points clefs de la réglementation (licences, affichages obligatoires...)</p> <p>L'alimentation en eau froide et chaude</p> <p>L'indication des caractéristiques d'une eau destinée à la consommation humaine (en lien avec le programme de Prévention Santé Environnement)</p> <p>La caractérisation d'une eau dure (composition d'une eau dure, unité de mesure, conséquences de son utilisation dans différentes activités professionnelles)</p> <p>L'indication du principe de fonctionnement d'un adoucisseur d'eau</p> <p>L'indication du principe de fonctionnement d'un lave-vaisselle</p>	L'élève s'appropriera les règles de base du service d'une boisson en utilisant le matériel adéquat et en proposant, si besoin, le produit d'accompagnement.

Pôles	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés	Attendus en classe de seconde
C3-1. ANIMER une équipe	C3-1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels	C3-1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels	<p>Les règles de vie au sein de l'entreprise : le règlement intérieur Les notions de culture d'entreprise et d'éthique L'analyse d'un règlement intérieur représentatif du secteur professionnel L'identification des principaux thèmes abordés et des objectifs Le repérage des droits et des obligations du salarié La hiérarchisation des différentes sanctions applicables en cas de non-respect par le salarié des dispositions du règlement intérieur La caractérisation du pouvoir disciplinaire du chef d'entreprise : conditions d'application et limites</p> <p>Les attitudes et comportements professionnels 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, ...</p> <p>Hygiène et santé de la main d'œuvre : La justification de l'hygiène corporelle et des éléments de la tenue professionnelle La description des différentes étapes du lavage hygiénique des mains et leurs justifications La fréquence et la justification des visites médicales obligatoires au regard de la réglementation</p>	<p>Attendus en classe de seconde</p> <p>Lors de mises en situation, on s'attachera à faire acquérir à l'élève les attitudes et comportements professionnels des métiers :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en lien avec le règlement interne de la section hôtelière, - nécessaires pour l'immersion en PFMP. <p>Cette approche se fera en lien avec les compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> - C1-1.2 (Réf. BCP Cuisine) : « le personnel de cuisine » - C1-1.2 (Réf. BCP CSR) : « les règles de savoir-vivre et savoir-être » - C2-3.1 (Réf. BCP CSR) : « L'identification des règles de préséance »
			<p>L'aménagement du temps de travail 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</p> <p>Le personnel 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</p> <p>Les documents relatifs à la gestion des équipes L'identification des principaux documents relatifs à la gestion des équipes : les plannings du personnel, les fiches de poste, la grille horaire du personnel</p>	<p>A partir des fiches de postes et des documents de rotation de postes, l'élève sera sensibilisé à son positionnement au sein d'une brigade.</p> <p>Cette démarche se fera en lien avec les compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> - C1-2.1 (Réf BCP CSR) et C2-2.1 (Réf BCP Cuisine) : « Communiquer avant et en situation » - C2-1.1 (Réf BCP Cuisine) : « Communiquer au sein d'une équipe »
			<p>La formation tout au long de la vie, le projet de déroulement de carrière 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</p> <p>—le droit à la formation La caractérisation du passeport orientation formation, du projet professionnel</p> <p>—le bilan de compétences 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</p> <p>Les documents de formation La caractérisation du livret de suivi de formation et des différents documents de liaison</p>	<p>En amont de la 1^{ère} PFMP, l'élève doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - repérer sa voie de formation, - identifier le cadre réglementaire (convention de stage), - s'approprier les documents de formation (notamment le livret de formation).

Pôles	Compétences et savoirs associés (technologie, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale			
	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés	
Pôle 3 animation et gestion d' équipe en restauration	C3-1. ANIMER une équipe (suite)	C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel	<p>La gestion des absences</p> <p>L'identification des différentes catégories d'absences</p> <p>La mesure des incidences des absences sur le coût du travail</p> <p>La gestion des conflits</p> <p>La caractérisation des principaux types de conflits du travail et leurs modes de résolution</p> <p>L'identification de la juridiction compétente pour le règlement des conflits individuels du travail</p> <p>La prévention des risques liés à l'activité physique</p> <p>L'identification des principaux risques professionnels liés à l'activité physique</p> <p>La justification des gestes et des postures individuelles et collectives, de l'ergonomie des postes de travail</p>	Attendus en classe de seconde
	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	<p>L'entretien individuel d'évaluation</p> <p>Les objectifs de l'entretien individuel d'évaluation pour l'entreprise et pour le salarié</p> <p>L'identification de supports à l'entretien : livret de compétences, ratios objectifs</p> <p>L'analyse des performances d'une équipe</p> <p>L'identification des critères et des outils de mesure de la performance</p> <p>La comparaison entre les performances attendues et les performances réalisées</p> <p>L'analyse des écarts et l'identification des causes</p> <p>Le recensement d'actions correctives</p>	<p>Avec l'aide de l'enseignant, et en première étape de l'acquisition d'autonomie, il est souhaitable :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de positionner l'élève dans la démarche d'auto-évaluation : analyse de sa prestation, positionnement et émergence des actions d'optimisation et/ou correctives, - d'associer l'élève à son évaluation lors de la PFMP. <p>Il convient de se limiter à cette première approche de l'évaluation individuelle qui sera renforcée en première et terminale.</p> <p>Cette démarche peut contribuer au choix de la valence en fin de seconde.</p>
	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	<p>La rédaction et la diffusion de messages</p> <p>La caractérisation du fonctionnement du courrier électronique</p> <p>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</p> <p>L'identification des règles à respecter pour rédiger un courriel, une note interne, un compte rendu</p>	Lors de mises en situation et en amont de la 1 ^{ère} PFMP, l'élève s'appropriera les éléments essentiels de la communication orale et écrite. Co-intervention lettres ?
Pôle 4 - Gestion des approvisionnements en 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	<p>La politique d'approvisionnement</p> <p>La détermination des besoins et le calcul des quantités à commander</p> <p>L'identification et la caractérisation des supports et des outils de gestion des approvisionnements</p> <p>Les approvisionnements en restauration</p> <p>L'identification des quantités repères</p> <p>L'identification des équivalences poids / pièce / portion, des contenances</p> <p>Le repérage des types de denrées alimentaires en fonction du concept de restauration</p> <p>La saisonnalité des produits</p> <p>Le repérage des périodes de saisonnalité des grandes familles de produits</p>	Le choix et l'approvisionnement des matières premières en lien avec le concept de restauration sont des données essentielles pour comprendre la stratégie de l'entreprise en termes de mets proposés à la carte.
		C4-1.2 Participer à l'élaboration d'un cahier des charges (qualité et prix des produits)	<p>La politique d'approvisionnement</p> <p>La définition et le rôle du cahier des charges</p> <p>L'identification des circuits d'approvisionnement</p> <p>Le choix du circuit d'approvisionnement le plus approprié : calcul des besoins, fréquence, comparaison des coûts</p> <p>Les spécificités des produits approvisionnés</p> <p>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 ...</p>	

Pôles	Compétences et savoirs associés (technologie, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale			
	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés	
Pôle 4 - Gestion des approvisionnements en restauration		C4-1.3 Participer à la planification des commandes et des livraisons État des réservations Fiches techniques valorisées Cahier des charges	La politique d'approvisionnement 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	La décision d'achat 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)	La réception des produits 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	Le protocole de réception des produits doit être abordé de manière transversale : en cuisine, en salle.
			Les éléments de contrôle à la réception 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	
			Les parasitoses alimentaires 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 conditionnement	Le conditionnement, le déconditionnement L'identification du matériel et des procédures de conditionnement et de 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)	Dans le cadre de mise en œuvre du Plan de Maîtrise Sanitaire, les élèves doivent : - acquérir les bons gestes en matière de conditionnement et déconditionnement (notamment pour assurer la traçabilité) des produits reçus, en cours d'élaboration et élaborés, - comprendre les enjeux des protocoles mis en place.
		C4-2.3 Stocker les produits C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés	Le stockage des produits 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	A partir de situations concrètes, les élèves doivent réaliser les opérations de stockage en respectant les « bonnes pratiques » et la réglementation en vigueur notamment en terme de sécurité (durée de vie des produits).
		Les opérations de stockage 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 ...)		

Pôles	Compétences et savoirs associés (technologie, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale		
	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés
Pôle 4 - Gestion des approvisionnements en restauration	C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock (suite)	C4-2.3 C4-2.4 (suite)	La production et l'utilisation du froid 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
		C4-2.5 Réaliser un inventaire	L'inventaire 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
		C4-2.6 Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage	L'optimisation du coût de stockage Le calcul du stock moyen, de la vitesse de rotation des stocks, de la durée de stockage, du coût de stockage Les anomalies dans la gestion des stocks L'identification des types d'anomalies dans la gestion des stocks et des éléments de remédiation spécifiques
	C4-3. MAÎTRISER les coûts	C4-3.1 Participer à la régulation des consommations des denrées et des boissons	Les charges en restauration L'analyse des charges L'identification des principales charges d'une unité de restauration : importance des achats de denrées et de boissons Le calcul du coût matières La définition et calcul de la marge brute L'intérêt du tableau de bord de gestion La gestion du coût matière 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
		C4-3.2 Améliorer la productivité	Les charges en restauration L'identification des éléments constitutifs des charges de personnel Le calcul du coût de production L'analyse des charges 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
		C4-3.3 Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité	Les charges en restauration L'identification des frais généraux liés à l'activité Le calcul du coût de revient La caractérisation d'une immobilisation, la définition et la lecture d'un plan d'amortissement d'une immobilisation, la caractérisation des modalités de financement des immobilisations Le calcul du coût d'occupation L'analyse des charges Le calcul du résultat brut d'exploitation, du résultat courant Le calcul du ratio des frais généraux
		C4-3.4 Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé	La prévision des charges En fonction des prévisions de ventes, calcul des coûts cibles et des ratios objectifs : matières consommées, charges de personnel, frais généraux, coûts d'occupation L'analyse des écarts 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

Attendus en classe de seconde

Pôles	Compétences et savoirs associés (technologie, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale				
	Compétences	Compétences opérationnelles	Savoirs associés		
Pôle 4 - Gestion des approvisionnements en restauration	C4.3. MAITRISER les coûts (suite)	C4.3.5 Exploiter des outils de gestion	<p>Les outils de gestion</p> <p>En lien avec les activités professionnelles mises en œuvre :</p> <p>– 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</p> <p>– 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>		
	C4.4. ANALYSER les ventes	C4.4.1 Contribuer à la fixation des prix	<p>Le prix de vente</p> <p>La caractérisation des déterminants du prix de vente : coût matière, coefficient multiplicateur, concurrence, sensibilité des clients.</p> <p>L'identification des facteurs de modification du prix des plats et fréquence</p>	Attendus en classe de seconde	
		C4.4.2 Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne	<p>La prévision des ventes et des autres produits d'exploitation</p> <p>La définition du chiffre d'affaires et caractérisation de ses composantes</p> <p>L'identification des autres produits d'exploitation</p> <p>L'intérêt de la gestion prévisionnelle pour une entreprise</p> <p>La définition du budget</p> <p>L'intérêt d'une base statistique sur les ventes pour l'entreprise</p> <p>L'identification des éléments figurant dans cette base statistique : suivi du chiffre d'affaires, de la fréquentation, de l'addition moyenne</p> <p>L'analyse de la base statistique en vue de la prévision des ventes</p> <p>Le calcul des ratios objectifs</p> <p>Le seuil de rentabilité</p> <p>La différenciation entre charges variables et charges fixes</p> <p>La présentation du compte de résultat différentiel avec le calcul de la marge sur coût variable et du résultat courant</p> <p>Le calcul du seuil de rentabilité et du point mort</p>		
		C4.4.3 Mesurer la contribution des plats à la marge brute	<p>L'analyse d'indicateurs</p> <p>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</p> <p>L'identification d'actions à mener en fonction du positionnement des plats</p>		
		C4.4.4 Gérer les invendus	<p>L'analyse d'indicateurs relatifs aux invendus</p> <p>Le calcul régulier du ratio des invendus</p> <p>L'analyse de ce ratio et l'identification d'actions à mener pour limiter le risque</p>		Une sensibilisation aux « bonnes pratiques » en matière de gestion des invendus doit être abordée dès l'entrée en formation de manière transversale (cuisine, restaurant).
			<p>La gestion des invendus</p> <p>Le recensement des « bonnes pratiques » dans l'utilisation des denrées non vendues</p>		
			<p>La gestion des invendus</p> <p>L'identification de la réglementation relative aux invendus</p>		
		C4.4.5 Mesurer la réaction face à l'offre "prix"	<p>L'analyse d'indicateurs relatif à l'offre prix</p> <p>Le calcul du prix moyen des plats demandés</p> <p>Le calcul de la moyenne des prix offerts</p> <p>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>La prévision des ventes, l'analyse des écarts</p> <p>L'exploitation des tableaux de « reporting »</p> <p>Le calcul et l'analyse des écarts : identification des causes et propositions d'actions correctives</p>				

Pôles	Compétences et savoirs associés (technologie, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale		Attendus en classe de seconde	
	Compétences	Compétences opérationnelles		
Pôle 5 - Démarche qualité en restauration	C5-1. APPLIQUER la démarche qualité	C5-1.1 Être à l'écoute de la clientèle	<p>La démarche mercatique : la clientèle</p> <p>L'identification et la classification :</p> <ul style="list-style-type: none"> -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 <p>Les modes de consommation</p> <p>L'identification des spécificités des modes de consommation culturels et religieux.</p> <p>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</p> <p>Les comportements alimentaires</p> <p>L'indication de l'origine physiologique de la faim, de la soif, de la satiété</p> <p>La mise en relation des facteurs psychosensoriels et socioculturels avec les comportements alimentaires et la consommation</p> <p>L'identification de l'incidence du mode de vie sur le comportement alimentaire</p>	
		C5-1.2 Respecter les dispositions réglementaires, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité	<p>L'environnement juridique de l'entreprise</p> <p>La caractérisation et la hiérarchisation des différentes sources du droit national : constitution, loi, ordonnance, décret, arrêté, jurisprudence</p> <p>La caractérisation et la hiérarchisation des différentes sources du droit Européen et international : droit communautaire, directive européenne, traités et accords internationaux</p> <p>La hiérarchisation des sources du droit national et international</p> <p>La définition de la convention collective</p> <p>L'identification des différentes conventions collectives en Restauration</p> <p>L'identification des principaux droits et obligations des employeurs et des salariés de la restauration</p> <p>La définition de la responsabilité</p> <p>La différenciation des différents domaines de la responsabilité : civile contractuelle, civile délictuelle, pénale</p> <p>Hygiène des méthodes</p> <p>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)</p> <p>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)</p>	
		C5-1.3 Intégrer les dimensions liées à l'environnement et au développement durable dans sa pratique professionnelle	<p>La dimension sociétale et environnementale dans l'activité économique de l'entreprise</p> <p>La définition de l'entreprise citoyenne</p> <p>L'identification des méthodes de contrôle des frais généraux dans un objectif de développement durable (énergie, consommables, fluides, produits d'entretien...)</p> <p>L'identification d'indicateurs de développement durable</p> <p>Les pratiques professionnelles respectueuses de l'environnement</p> <p>L'identification d'attitudes et de méthodes permettant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, - l'utilisation raisonnée des produits chimiques, - le choix des matériels, - le choix des matières premières (certifications, saisonnalité – proximité ...) <p>L'identification des points de vigilance</p>	<p>Il convient de faire acquérir, dès l'entrée en formation, les gestes et attitudes respectueux de l'environnement.</p> <p>A aborder, pour le choix des matières premières, en lien avec les compétences C4-1.1 et C4-1.3.</p>
		C5-1.4 Appliquer des principes de nutrition et de diététique	<p>Les pratiques professionnelles respectueuses de la nutrition et de la diététique</p> <p>L'énumération des outils et des démarches mis en œuvre dans les différents concepts de restauration. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> -le choix des denrées et des boissons (origine, composition, produits de substitution...); -le choix des matériels, -les techniques professionnelles préservant les qualités nutritionnelles, <p>L'identification des points de vigilance</p>	

Pôles	Compétences et savoirs associés (technologie, sciences appliquées et gestion) à aborder en classe de seconde et en classes de 1ère et terminale		Attendus en classe de seconde	
	Compétences	Compétences opérationnelles		
Pôle 5 - Démarche qualité en restauration	C5-1. APPLIQUER la démarche qualité (suite)	C5-1.4 Appliquer des principes de nutrition et de diététique (suite)	Savoirs associés Les constituants des aliments et leurs rôles nutritionnels L'identification des différents constituants des aliments : eau, glucides, protéines, éléments minéraux, oligoéléments, vitamines. L'identification des aliments caractéristiques qui en contiennent La caractérisation des groupes d'aliments par les principaux constituants L'identification des différents glucides L'identification des différentes protéines des aliments (albumine, collagène, caséine, gluten) L'identification des différents lipides La dimension nutritionnelle des produits alimentaires L'identification des rôles des constituants alimentaires dans l'organisme L'identification de l'intérêt nutritionnel : - 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 L'identification des limites de l'utilisation de ces différents produits sur la santé	
	C5-2. MAINTENIR la qualité globale	C5-2.1 Contrôler la qualité sanitaire des matières premières et des productions	La qualité globale La définition de la qualité globale, sa caractérisation Le repérage des démarches professionnelles mises en œuvre dans le cadre de la démarche qualité Le repérage des principales étapes de la démarche de résolution de problème : identification du problème, des causes, choix et mise en œuvre des solutions La définition de la qualité sanitaire, de la qualité marchande, de la qualité organoleptique L'identification des phases de l'analyse sensorielle La définition de l'analyse comparative Le recensement des pratiques professionnelles d'analyse sensorielle L'identification et la caractérisation des différentes certifications (International System Organisation, Haute Qualité Environnementale...)	Maîtriser les phases de l'analyse sensorielle nécessite du temps et de l'apprentissage, c'est pourquoi, assez rapidement, l'élève sera initié à la démarche en commençant avec des produits simples.
		C5-2.2 Contrôler la qualité organoleptique des matières premières et des productions	Les contrôles et autocontrôles L'identification des méthodes et procédures professionnelles mises en place dans le cadre des contrôles et autocontrôles	
		C5-2.3 Contrôler la qualité marchande des matières premières et des productions	La perception sensorielle La caractérisation de la qualité organoleptique d'un produit La mise en relation des sens et des organes concernés L'identification des principaux objectifs de la perception sensorielle, son principe L'identification des facteurs individuels et environnementaux susceptibles de modifier la perception sensorielle La valorisation et le contrôle de la qualité alimentaire L'identification des mentions obligatoires et facultatives sur une étiquette, un affichage	
	C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité	La croissance de l'entreprise L'identification des couples produits/marchés de l'entreprise : la diversification de l'offre La caractérisation du positionnement de l'entreprise et de ses concurrents sur les marchés La caractérisation de la politique commerciale : produit, prix, distribution, communication L'identification des objectifs de croissance : accroissement du chiffre d'affaires, des parts de marché		
C5-2.5 S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement (innovation, créativité,...)	La restauration : évolutions et perspectives 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 L'identification des courants culinaires contemporains L'identification des grandes évolutions contemporaines en termes de : - matières premières et leurs dérivés, - techniques professionnelles, matériels et équipements, - concepts de restauration L'inscription du « repas gastronomique des français » au patrimoine immatériel de l'UNESCO La caractérisation de la cuisine de terroir : spécificités d'une région ou d'un territoire de proximité L'identification d'influences européennes et internationales dans la cuisine française et les arts de la table L'identification des différentes démarches de créativité appliquées à la profession	L'approche des différents concepts de restauration se fait tout au Une approche de la cuisine de terroir se fera en lien avec l'étude des produits (cf compétence C1-3.1 « Valoriser les produits » du BCP CSR)		