

Base de travail : Répartition du programme de TK au 02/11/10

POLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 : COMMUNICATION, DÉMARCHÉ COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE				
Compétences	Activité professionnelle	Seconde	Première	Terminale
C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle	Gestion des réservations individuelles et de groupe	Les procédures de prise de réservation 1 h La relation avec les différents services de l'entreprise 1h Les références culturelles, religieuses,... 1h	Les habitudes de la clientèle française et étrangère 1h	-
	Accueil de la clientèle Recueil des besoins et des attentes de la clientèle	Les règles de savoir-vivre et de savoir être 1h La typologie de la clientèle 1h Les types de repas 1h Les méthodes d'accueil et de communication 1h	-	-
	Présentation des supports de vente	Choix du support en fonction du concept de restauration : matériaux, couleur, style d'écriture 4h	-	La législation : rédaction, affichage intérieur et extérieur,... 2h
	Conseil à la clientèle Proposition d'une argumentation commerciale	Le vocabulaire professionnel 1h L'argumentaire de vente 1h	Les appellations, labels, sigles et signes de qualité 1h	-
	Mesure de la satisfaction du client et la fidélisation de la clientèle	Les moyens de fidélisation de la clientèle 1h	Les différents outils de mesure de satisfaction de la clientèle 1h L'analyse des résultats d'enquête 1h	-

Base de travail : Répartition du programme de TK au 02/11/10

	Gestion des réclamations et des objections éventuelles	Le vocabulaire professionnel 1 h L'énumération des cas les plus courants 1 h	-	-
	Prise de congé du client	Les règles de savoir-vivre et de savoir-être 1h	-	-
C1-2. ENTRETENIR des relations professionnelles	Communication avant le service avec les personnels (cuisine, bar, cave, réception, ...) Proposition d'une argumentation La promotion des produits et des plats	Les personnels de l'entreprise 1h Les différents services 1h		La fiche de fonction 1h La fiche de poste 1h Le vocabulaire professionnel 1h
	Communication en situation de service avec les personnels (cuisine, bar, cave, réception, ...). Saisie et la transmission des commandes	Les bons de commande 2h Les moyens de transmission manuels et informatisés 1h Les annonces 2h	-	-
	Communication avec les fournisseurs, les tiers	-	Les différents partenaires et tiers 1h	-
C1-3. VENDRE des prestations	Valorisation des produits	-	La connaissance des produits français 18h	La connaissance des produits européens 16h La connaissance des produits mondiaux 6h
	Valorisation des espaces de vente	-	-	Les facteurs d'ambiance 1h Les espaces 2h
	Mise en œuvre des techniques de vente des mets et des boissons	Les techniques de vente 1h Les supports de vente	La vente à emporter 1h	-

Base de travail : Répartition du programme de TK au 02/11/10

		2h		
	Proposition d'accords mets – boissons ou boissons – mets	-	Les règles d'accords 1h	-
	Prise de commande	Les moyens utilisés pour prendre une commande 1h Le contrôle 1h	-	-
	Développement de la vente additionnelle et de la vente à emporter	-	Les produits de la vente additionnelle 1h La vente à emporter 1h	-
	Facturation et encaissement	Les moyens de paiements 0.5h La remise de caisse 0.5h La main courante 2h	La législation 0,50h	-

POLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°2 : ORGANISATION ET SERVICES EN RESTAURATION				
Compétences	Activité professionnelle	Seconde	Première	Terminale
C2-1. RÉALISER la mise en place	Entretien des locaux et des matériels	L'entretien des locaux 1 h	-	-
	Organisation, la réalisation et le contrôle de la mise en place	Les locaux 1h Le mobilier, le matériel, le linge 2h Les autres bons 1h Les produits d'entretien 1h	Les besoins 1h L'implantation de la carcasse 1h Le contrôle 0.5h	-
C2-2. GÉRER le service	Organisation et répartition des activités et des tâches avant, pendant et après le service	-	L'organisation du travail 1h	-

Base de travail : Répartition du programme de TK au 02/11/10

	Gestion des aléas de service	-	Les aléas de services 1h	-
	optimisation du service	-	-	
C2-3. SERVIR des mets et des boissons	Service des mets : - à l'assiette - au plat (anglaise, française, plat sur table) - au plateau - au guéridon - au buffet	Les règles de service 2h	-	-
	Service des boissons : Apéritifs (au verre, au verre à mélange, au shaker) Eaux et boissons rafraîchissantes sans alcool (BRSA) : eaux de source, eaux minérales, jus de fruits, sodas, bitter, sirops Boissons fermentées : bières, cidres, ... Vins : - rouges - blancs, rosés - effervescents Boissons chaudes : café, thé – infusions, chocolat Digestifs et eaux de vie : au verre, « hot cocktail »	Les règles de service 2h	Les matériels de service 1h Les produits complémentaires 1h	La législation 2h

POLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°3 : ANIMATION D'ÉQUIPE EN RESTAURATION				
Compétences	Activité professionnelle	Seconde	Première	Terminale
C.3.1 ANIMER une équipe	Appropriation d'une attitude et d'un comportement	Les attitudes et comportements professionnels 1h	-	-

Base de travail : Répartition du programme de TK au 02/11/10

	professionnels	La préséance 1h		
	Application des plannings de service	-	Les tableaux de service 1h	-
	Inscription (ou inscription du personnel sous sa responsabilité) dans un principe de formation continue tout au long de la vie	Les documents de formation 1h	-	
	Gestion des aléas de fonctionnement liés au personnel	-	-	Les outils et les démarches pour gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel 2h
C3.2 OPTIMISER les performances de l'équipe	Evaluation de son travail et/ou celui de son équipe Analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l'aide de son supérieur hiérarchique Proposition et/ou mise en œuvre des actions d'optimisation et/ou correctives	-	-	-
C3.3 RENDRE COMPTE du suivi de son activité et de ses résultats	Production d'une synthèse écrite Présentation orale de la synthèse	-	-	-

POLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 : GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION				
Compétences	Activité professionnelle	Seconde	Première	Terminale
C4.1 RECENSER les besoins d'approvisionnement	Détermination des besoins en consommables et petits matériels en fonction de l'activité	Les approvisionnements en restauration 1 h	La saisonnalité des produits restauration 2h	-

Base de travail : Répartition du programme de TK au 02/11/10

	prévue			
	Participation à l'élaboration d'un cahier des charges (qualité et prix des produits)	-	-	Les spécificités des produits 2h
	Participation à la planification des commandes et des livraisons	-	-	-
	Renseignement des documents d'approvisionnement	-	-	-
C4.2 CONTROLLER les mouvements de stock	Réception et contrôle des produits livrés (sur un plan quantitatif et qualitatif)	Les éléments de contrôle à la réception 1h	-	-
	Réalisation des opérations de déconditionnement Réalisation des opérations de conditionnement	Le conditionnement, le déconditionnement 1h	-	-
	Stockage des produits	Les opérations de stockage 1h		
	Réalisation d'un inventaire	-	-	-
	Repérage et traitement des anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage	-	Les anomalies dans la gestion des stocks 1h	-
C4.3 MAITRISER les coûts	Participation à la régulation des consommations des denrées et des boissons	-	-	-
	Amélioration de la productivité	-	-	-
	Contribution à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité	-	-	-
	Calcul et analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé	-	-	-
	Exploitation des outils de gestion	-	-	-

Base de travail : Répartition du programme de TK au 02/11/10

C4-4 ANALYSER les ventes	Contribution à la fixation des prix	-	-	-
	Suivi du chiffre d'affaires, de la fréquentation, de l'addition moyenne	-	-	-
	Mesure de la contribution des plats à la marge brute	-	-	-
	Gestion des invendus	-	-	-
	Mesure et analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé	-	-	-

POLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°5 : DÉMARCHE QUALITÉ EN RESTAURATION				
Compétences	Activité professionnelle	Seconde	Première	Terminale
C5-1 APPLIQUER la démarche qualité	Ecoute de la clientèle	-	-	-
	Respect des dispositions réglementaires, des règles d'hygiène, de santé et de sécurité	-	-	L'opérationnalisation des procédures 1h
	Intégration des dimensions liées à l'environnement et au développement durable dans sa pratique professionnelle	-	-	Les pratiques professionnelles respectueuses de l'environnement 1h
	Application des principes de nutrition et de diététique	-	Les principes de nutrition et de diététique 2h	-
C5.2. MAINTENIR la qualité globale	Contrôle de la qualité sanitaire des matières premières et des productions	-	-	La qualité globale Les contrôles et autocontrôles
	Contrôle de la qualité organoleptique	-	-	2h

Base de travail : Répartition du programme de TK au 02/11/10

	des matières premières et des productions			
	Contrôle de la qualité marchande des matières premières et des productions	-	-	
	Gestion des aléas liés aux défauts de qualité	-	-	
	Inscription dans une démarche de veille, de recherche et de développement (innovation, créativité, ...)	-	La Restauration : évolutions et prospectives 4h	-

Répartition horaire à titre indicatif

Niveau	Nombre de semaines	Nombre de thèmes abordés en TK (séance de 2h)	Total d'heures	Heures allouées pour les évaluations ou marge de travail	Total
Seconde	32	40	50	14	64
Première	27	24	44	10	54
Terminale	25	15	40	10	50