



**MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION  
NATIONALE  
ET DE LA JEUNESSE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Brevet Professionnel**

**Spécialité**

**« Arts du service et commercialisation en restauration »**

# SOMMAIRE

**ANNEXE I** Présentation synthétique du référentiel du diplôme

**ANNEXE II** Référentiel des activités professionnelles

**ANNEXE III** Référentiel de compétences

Compétences

Savoirs associés

**ANNEXE IV** Référentiel d'évaluation

**IV a** Unités constitutives du diplôme

**IV b** Règlement d'examen

**IV c** Définition des épreuves

**ANNEXE V** Liste des diplômes permettant de réduire à deux ans la période d'activité professionnelle pour se présenter à l'examen

**ANNEXE VI** Tableau de correspondance entre épreuves ou unités de l'ancien et du nouveau diplôme

**ANNEXE VII** Correspondances entre blocs de compétences du BP « Arts du service et commercialisation en restauration » et blocs de compétences de certifications professionnelles inscrites au RNCP

**ANNEXE VIII** Liste des techniques professionnelles à maîtriser

## ANNEXE I – Présentation synthétique du référentiel du diplôme

*Brevet professionnel spécialité « Arts du service et commercialisation en restauration »*

Activités professionnelles	Blocs de compétences	Unités professionnelles et générales
<p style="text-align: center;"><b>Pôle 1</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Conception et organisation de prestations de restauration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concevoir les prestations en tenant compte des enjeux de l'alimentation durable</li> <li>• Planifier les prestations</li> <li>• Gérer les approvisionnements et les stocks</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Bloc n° 1</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Concevoir et organiser les prestations de restauration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concevoir une prestation de service adaptée à un contexte donné</li> <li>• Planifier une prestation de service en optimisant les moyens à disposition</li> <li>• Gérer les approvisionnements et les stocks en tenant compte des enjeux du développement durable</li> </ul>	<p><b>UP 1</b></p> <p><b>Conception et organisation de prestations de restauration</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Pôle 2</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Commercialisation et service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir et entretenir une relation client</li> <li>• Contribuer à la conception des outils de commercialisation et à la promotion de l'entreprise et de ses démarches durables</li> <li>• Réaliser les mises en place : organisation et préparation du service</li> <li>• Vendre et assurer la prestation de salle</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Bloc n° 2</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Commercialiser et assurer le service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir, prendre en charge et fidéliser le client, en français ou en langue étrangère, de la réservation jusqu'à la prise de congé</li> <li>• Participer à l'élaboration des outils de communication et à la promotion de l'entreprise et de ses démarches durables</li> <li>• Organiser et préparer le service</li> <li>• Conseiller, argumenter, vendre et maîtriser la prestation de service</li> </ul>	<p><b>UP 2</b></p> <p><b>Commercialisation et service</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Pôle 3</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Gestion de l'activité de restauration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer la qualité en restauration</li> <li>• Animer une équipe</li> <li>• Gérer son parcours professionnel</li> <li>• Reprendre ou créer une entreprise</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Bloc n° 3</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Gérer l'activité de restauration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agir avec un comportement responsable dans le cadre de son activité professionnelle</li> <li>• Participer à l'animation du personnel au sein d'une équipe</li> <li>• Gérer son parcours professionnel</li> <li>• Présenter son projet professionnel en s'appuyant sur une démarche construite, argumentée et privilégiant une démarche de développement durable</li> </ul>	<p><b>UP 3</b></p> <p><b>Gestion de l'activité de restauration</b></p>
	<p style="text-align: center;"><b>Bloc 4</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Expression et connaissance du monde</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produire et analyser des discours de nature variée</li> <li>• Produire et analyser des supports utilisant des langages différents</li> <li>• Mobiliser la culture acquise en cours de formation pour produire et analyser ces discours et ces supports</li> <li>• Construire une réflexion personnelle fondée sur les documents proposés lors de l'épreuve, sur des travaux conduits en cours, sur des lectures et une expérience personnelle et professionnelle</li> </ul>	<p><b>UG 4</b></p> <p><b>Expression et connaissance du monde</b></p>

	<p align="center"><b>Bloc 5</b> <b>Langue vivante</b></p> <p align="center"><i>Compétences du niveau B1+ du CECRL</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'exprimer oralement en continu</li> <li>• Interagir en langue étrangère</li> <li>• Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère</li> </ul>	<p align="center"><b>UG 5</b> <b>Langue vivante</b></p>
	<p align="center"><b>Bloc facultatif 1</b> <b>Langue vivante</b></p> <p align="center"><i>Compétences du niveau B1+ du CECRL</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'exprimer oralement et interagir en langue étrangère ou régionale</li> <li>• Comprendre un document écrit, rédigé en langue étrangère ou régionale</li> </ul>	<p align="center"><b>UF 1</b> <b>Langue vivante</b></p>
	<p align="center"><b>Bloc facultatif 2</b> <b>Mobilité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre et se faire comprendre dans un contexte professionnel étranger</li> <li>• Caractériser le contexte professionnel étranger</li> <li>• Réaliser partiellement une activité professionnelle, sous contrôle, dans un contexte professionnel étranger</li> <li>• Comparer des activités professionnelles similaires, réalisées ou observées, à l'étranger et en France</li> <li>• Se repérer dans un nouvel environnement</li> <li>• Identifier des caractéristiques culturelles du contexte d'accueil.</li> </ul>	<p align="center"><b>UF 2</b> <b>Langue vivante</b></p>

## **ANNEXE II – Référentiel des activités professionnelles**

### *Brevet professionnel spécialité « Arts du service et commercialisation en restauration »*

#### **1. Définition**

Le ou la titulaire du Brevet Professionnel « Arts du service et commercialisation en restauration » est « un professionnel hautement qualifié » de l'accueil, des arts de la table, du service et de la commercialisation qui exerce son activité dans des établissements de restauration proposant une cuisine et un service de qualité.

Il ou elle est capable d'accompagner l'évolution de son activité et de posséder une vue prospective de son métier. Sa pratique professionnelle prend en compte les enjeux de l'alimentation durable (diversité et qualité des produits, modes d'approvisionnement, limitation des déchets et des consommations de fluides).

Il ou elle maîtrise les techniques professionnelles des métiers de salle et est en mesure de commercialiser les mets et boissons et d'accueillir une clientèle diversifiée en français et en langue étrangère.

Il ou elle exerce son activité au sein d'une équipe de taille variée dans le respect de l'inclusion des personnels, notamment en situation de handicap. Il ou elle peut diriger un ou plusieurs commis de salle.

#### **2. Emplois et secteur concernés**

Après l'obtention de son diplôme, le ou la titulaire du brevet professionnel « Arts du service et commercialisation en restauration » exerce de manière prioritaire dans des établissements de restauration proposant une cuisine et un service de qualité.

Après une expérience professionnelle et en fonction de ses compétences, il ou elle est destiné à occuper un poste à responsabilité et à évoluer dans toutes formes et concepts de restauration.

Il ou elle peut être amené à créer, reprendre et/ou gérer une entreprise ou une unité de restauration.

#### **3. Contexte professionnel**

Le contexte professionnel se caractérise par :

- une évolution importante des conditions économiques, technologiques et scientifiques ;
- une connaissance approfondie des produits, des mets et des boissons, nécessitant un renouvellement des pratiques professionnelles ;
- une exigence du consommateur, mieux informé, curieux et à la recherche d'une relation plus personnalisée avec le personnel ;
- une réglementation exigeante, notamment dans les domaines de l'hygiène, de la sécurité, de l'ergonomie, du développement et de l'alimentation durables ;
- une exigence dans les savoir-être prenant en compte la diversité de la clientèle et du personnel ;
- une utilisation généralisée des technologies de l'information et de la communication, dans les pratiques professionnelles comme dans les échanges avec la clientèle et les fournisseurs ;
- un marché concurrentiel en constante évolution nécessitant une veille permanente ;
- une pratique professionnelle qui exclut les attitudes et les pratiques discriminatoires ;
- une prise en compte privilégiée des attentes et des besoins de la clientèle (santé et régimes, choix de consommation, handicap).

#### **4. Description des activités professionnelles**

Quels que soient le type de restauration et l'importance de l'établissement, les activités professionnelles exercées peuvent être regroupées dans les pôles suivants :

- Pôle 1 : « Conception et organisation de prestations de restauration »
- Pôle 2 : « Commercialisation et service »
- Pôle 3 : « Gestion de l'activité de restauration »

## PÔLE 1 – CONCEPTION ET ORGANISATION DE PRESTATIONS DE RESTAURATION

### Activité professionnelle 1 - Concevoir les prestations en tenant compte des enjeux de l'alimentation durable

<b>Tâches</b>	<p><b>T1.</b> Se documenter, rencontrer des acteurs de la restauration (professionnels, producteurs, fournisseurs, etc.)</p> <p><b>T2.</b> Se documenter sur les différents signes d'identification de la qualité et de l'origine, sélectionner les produits, rechercher les fournisseurs</p> <p><b>T3.</b> Élaborer des propositions de menus, de contenus de cartes</p> <p><b>T4.</b> Calculer les rendements de production (produits bruts et finis)</p> <p><b>T5.</b> Identifier les marqueurs de la prestation (produits, techniques, typicité, etc.) à des fins commerciales</p> <p><b>T6.</b> Réaliser l'illustration des mets et boissons proposés (schéma, croquis, photo, etc.)</p> <p><b>T7.</b> Réaliser les fiches techniques</p> <p><b>T8.</b> Participer à la fixation des prix de vente</p> <p><b>T9.</b> Estimer le budget lié à une prestation (y compris une prestation spécifique : mariage, buffet, banquet, etc.)</p>
<b>Résultats attendus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en compte de l'environnement en relation avec les acteurs du territoire (rencontres, visites, dégustations, etc.)</li> <li>- Collecte des informations nécessaires pour préparer la prestation</li> <li>- Prise en compte de l'état des stocks</li> <li>- Proposition de prestations en fonction des ressources disponibles et du concept de restauration</li> <li>- Prise en compte des attentes et des besoins de la clientèle dans le respect des spécificités de l'établissement</li> <li>- Prise en compte des influences régionales et étrangères</li> <li>- Adaptation du choix des matières premières en fonction des éléments de contexte</li> <li>- Utilisation rationnelle des outils de communication, informatisés ou non</li> <li>- Conformité des fiches techniques, actualisation des coûts matière</li> <li>- Respect des quantités de base (grammages, doses) selon les standards de l'entreprise</li> <li>- Pertinence de l'identification des points critiques</li> <li>- Clarté et pertinence des illustrations</li> <li>- Pertinence des calculs et cohérence du prix de vente (prise en compte de la concurrence, prix psychologique, etc.)</li> <li>- Optimisation du budget alloué à la prestation</li> </ul>
<b>Activité professionnelle 2 - Planifier les prestations</b>	
<b>Tâches</b>	<p><b>T10.</b> S'informer sur les prestations à réaliser et les ordonnancer</p> <p><b>T11.</b> Organiser la répartition des tâches de l'équipe</p> <p><b>T12.</b> Communiquer avec l'équipe en vue des prestations</p>
<b>Résultats attendus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en compte des ressources disponibles (stocks, livraisons, ressources humaines, matériels), de l'état des réservations et des événements particuliers</li> <li>- Respect des textes réglementaires et des consignes</li> <li>- Cohérence et optimisation de la planification du travail à effectuer selon les consignes reçues</li> <li>- Pertinence de l'argumentation pour aider à la commercialisation et la vente des mets et des boissons</li> <li>- Qualité et précision des consignes données</li> <li>- Optimisation de la prestation dans le temps et dans l'espace</li> <li>- Optimisation des moyens matériels et des matières premières</li> <li>- Optimisation des plannings du personnel selon l'activité</li> </ul>

### Activité professionnelle 3 - Gérer les approvisionnements et les stocks

Tâches	<b>T13.</b> Calculer les quantités nécessaires et le coût des matières
	<b>T14.</b> Sélectionner et proposer les fournisseurs
	<b>T15.</b> Passer les commandes
	<b>T16.</b> Réceptionner et contrôler les livraisons
	<b>T17.</b> Effectuer un inventaire régulier
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en compte de l'état des stocks</li> <li>- Conformité des procédures (inventaire, commande, etc.)</li> <li>- Suivi de la gestion des approvisionnements</li> <li>- Gestion des aléas</li> <li>- Exactitude des données consignées sur les documents d'approvisionnement</li> <li>- Précision et exactitude du compte rendu à sa hiérarchie</li> <li>- Gestion des coûts d'achat</li> </ul>

#### Conditions d'exercice des activités du pôle 1

##### Moyens et ressources

- Temps imparti, budget disponible
- Locaux, matériels, consommables alimentaires et non alimentaires, équipements, personnel
- Technologies de l'information et de la communication, outils numériques
- Fiche de poste, planning de travail du personnel, planning des tâches, document de planification vierge
- Procédures, consignes, protocoles.
- États des réservations, documents de prévisions d'activités, trames de plans de salles et de table
- Fiches de stocks, documents d'approvisionnement et commerciaux, mercuriales, feuille de vente, catalogues fournisseurs, devis, fiches de contrôle à réception
- Fiches produits, notices d'utilisation des matières premières, des fournitures
- Fiches techniques, photographies, croquis de mise en place, argumentation commerciale des cartes
- Répertoire personnel de techniques professionnelles, dictionnaires
- Revues professionnelles et culturelles, ouvrages professionnels
- Logiciels de gestion

##### Réglementation et préconisations

- Réglementation et préconisations dans la profession
- Réglementation induite de la politique nationale de l'alimentation

##### Autonomie et responsabilité

- Autonome et responsable dans l'exécution et le suivi des tâches sous la responsabilité de la hiérarchie à laquelle les informations sont régulièrement et systématiquement transmises.
- Aptitude à communiquer en français et en langue étrangère à l'oral et à l'écrit.
- Respectueux de l'environnement (tri sélectif, utilisation rationnelle des fluides et des denrées, limitation du gaspillage alimentaire...).

## PÔLE 2 – COMMERCIALISATION ET SERVICE

### Activité professionnelle 4 – Établir et entretenir une relation client

Tâches	<b>T18.</b> Prendre et gérer la réservation
	<b>T10.</b> Accueillir, prendre en charge un client jusqu'à la prise de congé en prenant en compte ses besoins spécifiques
	<b>T20.</b> Échanger avec le client en français ou en langue étrangère
	<b>T21.</b> Observer, écouter, s'enquérir des attentes du client et y répondre
	<b>T22.</b> Gérer les situations et les comportements particuliers
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité de l'écoute, de l'accueil et de la transcription de l'information lors de la réservation</li> <li>- Communication avec le client en français et en langue étrangère</li> <li>- Prise en compte des attentes, spécificités et/ou habitudes du client</li> <li>- Questionnements et réponses adaptés aux situations</li> <li>- Pertinence, richesse de l'interaction avec le client</li> <li>- Satisfaction et fidélisation de la clientèle</li> <li>- Contribution au développement de la renommée de l'établissement</li> </ul>
<b>Activité professionnelle 5 – Contribuer à la conception des outils de commercialisation et à la promotion de l'entreprise</b>	
Tâches	<b>T23.</b> Concevoir et actualiser les supports de vente
	<b>T24.</b> Contribuer à la promotion de l'environnement culturel et touristique
	<b>T25.</b> Contribuer à la promotion de l'entreprise
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clarté et attractivité des supports de vente</li> <li>- Parfaite connaissance des produits commercialisés (y compris de leur préparation culinaire)</li> <li>- Connaissance de l'environnement culturel et touristique</li> <li>- Implication et attitudes commerciales</li> <li>- Satisfaction et fidélisation du client</li> </ul>
<b>Activité professionnelle 6 – Réaliser les mises en place : organisation et préparation du service</b>	
Tâches	<b>T26.</b> Entretenir les locaux, les mobiliers et les matériels
	<b>T27.</b> S'informer de l'activité
	<b>T28.</b> S'informer des spécificités du jour auprès de la cuisine
	<b>T29.</b> Ajuster et finaliser l'argumentaire de vente
	<b>T30.</b> Transmettre les informations clés à l'équipe
	<b>T31.</b> Organiser la mise en place matérielle des produits et des préparations
	<b>T32.</b> Mettre en valeur le cadre d'accueil
	<b>T33.</b> Veiller à l'exécution des tâches, contrôler et gérer les rectifications
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propreté des locaux et des matériels</li> <li>- Efficacité et qualité de la communication interne</li> <li>- Répartition rationnelle des tâches auprès de l'équipe</li> <li>- Organisation rationnelle et fonctionnelle des mises en place</li> <li>- Valorisation des arts de la table</li> <li>- Réactivité face aux aléas</li> <li>- Efficacité du contrôle des mises en place et des comptes rendus à son supérieur</li> <li>- Application des procédures d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie tout au long de l'activité</li> </ul>



### Activité professionnelle 7 – Vendre et assurer la prestation de salle

Tâches	<p><b>T35.</b> Présenter et communiquer à l'aide des supports de vente</p> <p><b>T36.</b> Conseiller et orienter la vente des mets et boissons</p> <p><b>T37.</b> Prendre les commandes</p> <p><b>T38.</b> Annoncer et suivre la commande avec la cuisine et les autres services</p> <p><b>T39.</b> Assurer et coordonner le service des mets et des boissons</p> <p><b>T40.</b> Facturer et encaisser</p>
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des fiches techniques et des consignes</li> <li>- Maîtrise des techniques et gestes professionnels</li> <li>- Attitudes professionnelles adaptées</li> <li>- Qualité de l'argumentation commerciale</li> <li>- Maîtrise des techniques de vente</li> <li>- Réalisation de ventes additionnelles</li> <li>- Conseil d'accords mets/boissons</li> <li>- Utilisation d'un vocabulaire professionnel</li> <li>- Travail en équipes avec les différents services</li> <li>- Gestion optimale et responsable des produits et des ressources</li> <li>- Adaptation et proposition de solutions face aux aléas</li> <li>- Optimisation du service dans le temps et dans l'espace</li> <li>- Exactitude de la facturation et de l'encaissement</li> </ul>
<b>Conditions d'exercice des activités du pôle 2</b>	
<p><u>Moyens et ressources</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tenue professionnelle</li> <li>- Temps imparti</li> <li>- Locaux, mobiliers</li> <li>- Matériels courants et spécifiques, équipements</li> <li>- Appareils numériques, logiciels spécifiques</li> <li>- Matières premières, produits, fournitures et consommables</li> <li>- Technologies de l'information et de la communication</li> <li>- Procédures, consignes, protocoles</li> <li>- Documents de traçabilité et fiches produits</li> <li>- Bons de commande, bons de transfert entre services</li> <li>- Etats des réservations, feuille de ventes, répertoires clients, plans de salles et de tables</li> <li>- Supports de vente (carte et menus, etc.)</li> <li>- Canaux et supports de communication, supports et objets publicitaires (prospectus, affiches, sites Internet, objets publicitaires, etc.), supports touristiques</li> <li>- Liste de contrôle</li> <li>- Fiches de poste, plannings de travail du personnel, plannings des tâches</li> <li>- Notices d'utilisation des équipements, matériels, fournitures</li> <li>- Fiches de contrôle et fiches techniques</li> <li>- Explicatifs des supports de vente des mets et des boissons</li> <li>- Répertoire personnel de techniques professionnelles, dictionnaires</li> <li>- Documents de facturation, moyens de paiement</li> <li>- Questionnaires de satisfaction</li> <li>- Sites de réservation (sites Internet, agences, etc.)</li> <li>- Préconisations et réglementation en vigueur</li> </ul> <p><u>Réglementation et préconisations</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réglementation et préconisations dans la profession</li> <li>- Réglementation induite de la politique nationale de l'alimentation</li> </ul>	
<p><u>Autonomie et responsabilité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Autonome et responsable dans l'exécution et le suivi des tâches sous la responsabilité de la hiérarchie à laquelle les informations sont régulièrement et systématiquement transmises.</li> <li>- Aptitude à communiquer en français et en langue étrangère, à l'oral et à l'écrit.</li> </ul>	

<b>PÔLE 3 – GESTION DE L'ACTIVITÉ DE RESTAURATION</b>	
<b>Activité professionnelle 8 – Gérer la qualité en restauration</b>	
<b>Tâches</b>	<b>T41.</b> Mettre en œuvre les réglementations en matière d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie et s'impliquer dans une démarche d'amélioration des procédures
	<b>T42.</b> S'inscrire dans une démarche de développement durable
	<b>T43.</b> S'inscrire dans une démarche continue de qualité envers la clientèle
<b>Résultats attendus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des réglementations en matière d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie</li> <li>- Identification des actions pour inscrire l'entreprise dans une démarche de développement durable</li> <li>- Utilisation d'outils de mesure de la qualité</li> <li>- Exploitation des résultats et pertinence des suggestions</li> </ul>
<b>Activité professionnelle 9 – Animer une équipe</b>	
<b>Tâches</b>	<b>T44.</b> Accueillir et faciliter la prise de fonction des nouveaux membres de l'équipe, notamment le personnel en situation de handicap
	<b>T45.</b> Mobiliser, motiver, valoriser l'équipe
	<b>T46.</b> Analyser son travail et celui de son équipe et proposer d'éventuels aménagements
	<b>T47.</b> Prévenir et gérer les conflits
<b>Résultats attendus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification, prise en compte et suivi des besoins en formation</li> <li>- Mise en valeur des compétences développées</li> <li>- Analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé, propositions d'actions correctives</li> <li>- Qualité des échanges avec les membres de l'équipe</li> <li>- Qualité de l'ambiance de travail</li> </ul>
<b>Activité professionnelle 10 – Gérer son parcours professionnel</b>	
<b>Tâches</b>	<b>T48.</b> Entreprendre une démarche de recherche d'emploi
	<b>T49.</b> S'approprier les spécificités de la réglementation du secteur professionnel
	<b>T50.</b> Se former tout au long de son parcours professionnel
<b>Résultats attendus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification et valorisation des compétences acquises</li> <li>- Maîtrise des techniques et des outils de recherche d'emploi</li> <li>- Identification et application de la réglementation en vigueur</li> <li>- Identification et mise en œuvre des dispositifs de formation continue</li> </ul>
<b>Activité professionnelle 11 – Reprendre ou créer une entreprise</b>	
<b>Tâches</b>	<b>T51.</b> Identifier les principales démarches de reprise et de création d'entreprise
	<b>T52.</b> Exploiter les documents de synthèse comptables, administratifs et commerciaux
	<b>T53.</b> Évaluer le potentiel de l'établissement au sein du contexte local et du secteur de la restauration
	<b>T54.</b> Définir les compétences et les besoins en ressources humaines
	<b>T55.</b> Communiquer pour faire connaître et valoriser l'entreprise
<b>Résultats attendus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mesure des enjeux de la création ou de la reprise de d'entreprise</li> <li>- Prise en compte des exigences et des réglementations liées à la gestion d'une entreprise</li> <li>- Identification des risques et des opportunités de la reprise ou de la création d'entreprise</li> <li>- Utilisation pertinente des outils et des médias de communication (notamment numériques)</li> <li>- Recrutement adapté aux besoins de l'entreprise</li> </ul>

### Conditions d'exercice des activités du pôle 3

#### Moyens et ressources

- Documents comptables de base, administratifs, commerciaux et de gestion du personnel
- Logiciel de gestion professionnel
- Plan de maîtrise sanitaire ou équivalent, document unique
- Bilan de compétences, passeport professionnel, portfolio ou livret de compétences
- Résultats des questionnaires de satisfaction de la clientèle
- Enquêtes qualité (guides gastronomiques, questionnaires, forums, etc.)
- Technologie de l'information et de la communication
- Outils et médias de communication (notamment numériques)
- Livret d'accueil
- Indicateurs d'activité
- Grilles d'auto-évaluation
- Conventions collectives
- Règlement intérieur
- Règlements et préconisations
- Chartes qualité d'entreprises
- Documents de gestion du personnel
- Journaux, revues, offres d'emploi

#### Réglementation et préconisations

- Réglementation et préconisations en vigueur dans la profession
- Réglementation induite de la politique nationale de l'alimentation

#### Autonomie et responsabilité

- Autonome et responsable dans l'exécution et le suivi des tâches sous la responsabilité de la hiérarchie, à laquelle les informations sont régulièrement et systématiquement transmises.
- Aptitude à communiquer en français et en langue étrangère à l'oral et à l'écrit.
- Aptitude à collaborer avec des experts répondant aux besoins identifiés d'ordre juridique, social et financier.
- Respectueux de l'environnement et de l'alimentation durable (tri sélectif, utilisation rationnelle des ressources, limitation du gaspillage alimentaire...).

## ANNEXE III – Référentiel de compétences

*Brevet professionnel spécialité « Arts du service et commercialisation en restauration »*

### Mise en relation des activités professionnelles et des compétences

<b>Pôle 1 : « Conception et organisation de prestations de restauration »</b>			
ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	TACHES	COMPÉTENCES GLOBALES	COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES
<b>1- Concevoir les prestations en tenant compte des enjeux de l'alimentation durable</b>	<p><b>T1.</b> Se documenter, rencontrer des acteurs de la restauration</p> <p><b>T2.</b> Sélectionner les produits, rechercher les fournisseurs</p> <p><b>T3.</b> Élaborer des propositions de menus, de contenus de cartes</p> <p><b>T4.</b> Calculer les rendements de production (produits bruts et finis)</p> <p><b>T5.</b> Identifier les marqueurs de la prestation à des fins commerciales</p> <p><b>T6.</b> Réaliser l'illustration des mets et boissons proposés</p> <p><b>T7.</b> Réaliser les fiches techniques</p> <p><b>T8.</b> Participer à la fixation des prix de vente</p> <p><b>T9.</b> Estimer le budget lié à une prestation</p>	<b>C01- Concevoir une prestation de service adaptée à un contexte donné</b>	<p><b>CO1.1</b> – Identifier et analyser des documents relatifs aux différents éléments du contexte</p> <p><b>CO1.2</b> – Participer à la proposition des menus et boissons</p> <p><b>CO1.3</b> – Collecter les informations nécessaires à la vente</p> <p><b>CO1.4</b> – Évaluer les quantités nécessaires des produits et matériels gérés par la salle</p> <p><b>CO1.5</b> – Élaborer les fiches techniques de fabrication</p> <p><b>CO1.6</b> – Proposer, chiffrer et coordonner la mise en œuvre d'une prestation ou d'une animation spécifique</p>
<b>2- Planifier les prestations</b>	<p><b>T10.</b> S'informer des prestations à réaliser et les ordonnancer</p> <p><b>T11.</b> Organiser la répartition des tâches de l'équipe</p> <p><b>T12.</b> Communiquer avec l'équipe en vue des prestations</p>	<b>C02- Planifier les prestations de service en optimisant les moyens à disposition</b>	<p><b>CO2.1</b> - Organiser les prestations dans le temps et dans l'espace en fonction des locaux, du matériel et des moyens humains à disposition, dans une démarche de développement durable</p> <p><b>CO2.2</b> - Répartir les tâches de son équipe</p> <p><b>CO2.3</b> - Identifier les points de vigilance et proposer des actions préventives et correctives</p>
<b>3- Gérer les approvisionnements et les stocks</b>	<p><b>T13.</b> Calculer les quantités nécessaires et le coût des matières</p> <p><b>T14.</b> Sélectionner et proposer les fournisseurs</p> <p><b>T15.</b> Passer les commandes</p> <p><b>T16.</b> Réceptionner et contrôler les livraisons</p> <p><b>T17.</b> Effectuer un inventaire régulier</p>	<b>C03 - Gérer les approvisionnements et les stocks en tenant compte des enjeux du développement durable</b>	<p><b>CO3.1</b> - Recenser et quantifier l'ensemble des besoins</p> <p><b>CO3.2</b> - Sélectionner les fournisseurs</p> <p><b>CO3.3</b> - Calculer le coût d'approvisionnement</p> <p><b>CO3.4</b> - Renseigner le bon de commande et le transmettre au fournisseur</p> <p><b>CO3.5</b> - Réaliser un inventaire, réceptionner et contrôler les livraisons, mettre à jour les stocks</p>

## Pôle 2 : « Commercialisation et service »

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	TACHES	COMPÉTENCES GLOBALES	COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES
<b>4 – Établir et entretenir une relation client</b>	<p><b>T18.</b>Prendre et gérer la réservation</p> <p><b>T19.</b>Accueillir, prendre en charge un client jusqu'à la prise de congé en prenant en compte ses besoins spécifiques</p> <p><b>T20.</b>Échanger avec le client en français ou en langue étrangère</p> <p><b>T21.</b>Observer, écouter, s'enquérir des attentes du client et y répondre</p> <p><b>T22.</b>Gérer les situations et les comportements particuliers</p>	<b>CS1 - Accueillir, prendre en charge et fidéliser le client, en français ou en langue étrangère, de la réservation jusqu'à la prise de congé</b>	<p><b>CS1.1</b> – Prendre et gérer une réservation</p> <p><b>CS1.2</b> – Gérer la prise en charge du client de l'accueil à la prise de congés en prenant en compte ses besoins spécifiques</p> <p><b>CS1.3</b> – Adapter sa communication avec le client</p> <p><b>CS1.4</b> – S'enquérir des attentes de la clientèle, les anticiper et y répondre</p> <p><b>CS1.5</b> – Contribuer à la fidélisation de la clientèle</p> <p><b>CS1.6</b> – Gérer les aléas tout au long de l'activité</p>
<b>5 – Contribuer à la conception des outils de commercialisation et à la promotion de l'entreprise et de ses démarches durables</b>	<p><b>T23.</b>Concevoir et actualiser les supports de vente</p> <p><b>T24.</b>Contribuer à la promotion de l'environnement culturel et touristique</p> <p><b>T25.</b>Contribuer à la promotion de l'entreprise</p>	<b>CS2-Participer à l'élaboration des outils de communication et à la promotion de l'entreprise et de ses démarches durables</b>	<p><b>CS2.1</b> – Concevoir et actualiser les supports de vente en valorisant les démarches durables</p> <p><b>CS2.2</b> - Concevoir et actualiser les supports de promotion de l'entreprise</p> <p><b>CS2.3</b> – Participer au suivi de la promotion de l'entreprise</p>
<b>6 – Réaliser les mises en place : organisation et préparation du service</b>	<p><b>T26.</b>Entretien des locaux, les mobiliers et les matériels</p> <p><b>T27.</b>S'informer de l'activité (réservations, disponibilités)</p> <p><b>T28.</b>S'informer des spécificités du jour auprès de la cuisine</p> <p><b>T29.</b>Ajuster et finaliser l'argumentaire de vente</p> <p><b>T30.</b>Transmettre les informations clés à l'équipe</p> <p><b>T31.</b>Organiser la mise en place matérielle des produits et des préparations</p> <p><b>T32.</b>Mettre en valeur le cadre d'accueil</p> <p><b>T33.</b>Veiller à l'exécution des tâches, contrôler et gérer les rectifications</p> <p><b>T34.</b>Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie et les maintenir tout au long de l'activité</p>	<b>CS3 - Organiser et préparer le service</b>	<p><b>CS3.1</b> – Veiller à l'état de propreté des locaux, mobiliers et matériels tout au long de l'activité</p> <p><b>CS3.2</b> – Prendre connaissance de la spécificité du service, organiser la mise en place</p> <p><b>CS3.3</b> – Prendre connaissance des suggestions des mets et des boissons</p> <p><b>CS3.4</b> – Mobiliser l'équipe sur les particularités, ventes du jour et ajuster l'argumentaire de vente</p> <p><b>CS3.5</b> – Contrôler la bonne application des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie</p> <p><b>CS3.6</b> - Contrôler la mise en place</p> <p><b>CS3.7</b> - Gérer les rectifications nécessaires sur l'ensemble de la mise en place</p>
<b>7 – Vendre et assurer la prestation de salle</b>	<p><b>T35.</b>Présenter et communiquer à l'aide des supports de vente</p> <p><b>T36.</b>Conseiller et orienter la vente des mets et boissons</p> <p><b>T37.</b>Prendre les commandes</p> <p><b>T38.</b>Annoncer et suivre la commande avec la cuisine et les autres services</p> <p><b>T39.</b>Assurer et coordonner le service des mets et des boissons</p> <p><b>T40.</b>Facturer et encaisser</p>	<b>CS4-Conseiller, argumenter, vendre et maîtriser la prestation de service</b>	<p><b>CS4.1</b> – Présenter les supports de vente</p> <p><b>CS4.2</b> – Conseiller, argumenter et proposer des ventes additionnelles</p> <p><b>CS4.3</b> – Prendre la commande</p> <p><b>CS4.4</b> – Assurer le service</p> <p><b>CS4.5</b> – Coordonner le service</p> <p><b>CS4.6</b> – Etablir la facture et encaisser</p> <p><b>CS4.7</b> – Analyser son travail et celui de son équipe</p>

### Pôle 3 : « Gestion de l'activité de restauration »

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	TACHES	COMPÉTENCES GLOBALES	COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES
<b>8 - Gérer la qualité en restauration</b>	<p><b>T41.</b> Mettre en œuvre les réglementations en matière d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie et s'impliquer dans une démarche d'amélioration des procédures</p> <p><b>T42.</b> S'inscrire dans une démarche de développement durable</p> <p><b>T43.</b> S'inscrire dans une démarche continue de qualité envers la clientèle</p>	<b>G1 - Agir avec un comportement responsable dans le cadre de son activité professionnelle</b>	<p><b>G1.1</b> - Participer à la mise en œuvre et à l'amélioration des pratiques d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie</p> <p><b>G1.2</b> - Émettre des propositions et s'engager dans une démarche de développement durable</p> <p><b>G1.3</b> - S'inscrire dans une démarche de satisfaction clientèle immédiate et différée</p>
<b>9 - Animer une équipe</b>	<p><b>T44.</b> Accueillir et faciliter la prise de fonction des nouveaux membres de l'équipe, notamment le personnel en situation de handicap</p> <p><b>T45.</b> Mobiliser, motiver, valoriser l'équipe</p> <p><b>T46.</b> Analyser son travail et celui de son équipe et proposer d'éventuels aménagements</p> <p><b>T47.</b> Prévenir et gérer les conflits</p>	<b>G2 - Participer à l'animation du personnel au sein d'une équipe</b>	<p><b>G2.1</b> - Communiquer en situation professionnelle</p> <p><b>G2.2</b> - Travailler en équipe</p>
<b>10 - Gérer son parcours professionnel</b>	<p><b>T48.</b> Entreprendre une démarche de recherche d'emploi</p> <p><b>T49.</b> S'approprier les spécificités de la réglementation du secteur professionnel</p> <p><b>T50.</b> Se former tout au long de son parcours professionnel</p>	<b>G3 - Gérer son parcours professionnel</b>	<p><b>G3.1</b> - Analyser son niveau d'employabilité</p> <p><b>G3.2</b> - Entreprendre une démarche de recherche d'emploi</p> <p><b>G3.3</b> - Identifier les spécificités de la réglementation en matière de contrat de travail, convention collective, affichage et mise à disposition des documents obligatoires</p> <p><b>G3.4</b> - Envisager un dispositif de formation continue</p>
<b>11 - Reprendre ou créer son entreprise</b>	<p><b>T51.</b> Identifier les principales démarches de reprise et de création d'entreprise</p> <p><b>T52.</b> Exploiter les documents de synthèse comptables, administratifs et commerciaux</p> <p><b>T53.</b> Évaluer le potentiel de l'établissement au sein du contexte local, et du secteur de la restauration</p> <p><b>T54.</b> Définir les compétences et les besoins en ressources humaines</p> <p><b>T55.</b> Communiquer pour faire connaître et valoriser l'entreprise</p>	<b>G4 - Présenter son projet professionnel en s'appuyant sur une démarche construite, argumentée et privilégiant une démarche de développement durable</b>	<p><b>G4.1</b> - Appréhender les démarches de création ou de reprise d'entreprise</p> <p><b>G4.2</b> - Analyser les principales données comptables, administratives et commerciales</p> <p><b>G4.3</b> - Établir les points clé du projet</p> <p><b>G4.4</b> - Communiquer sur le démarrage de l'activité</p>

## Mise en relation des compétences professionnelles et des savoirs associés

POLE 1 – Conception et organisation de prestations de restauration			
Activité Professionnelle 1 – Concevoir les prestations en tenant compte des enjeux de l'alimentation durable			
► Compétence globale C01 : Concevoir une prestation de service adaptée à un contexte donné			
<b>Performance globale attendue</b> : Prendre en compte le contexte donné (territoire, saisonnalité, événements festifs, thématiques, attentes et besoins du client), les enjeux liés au développement et à l'alimentation durables pour concevoir la prestation et la commercialisation			
Compétences opérationnelles	Résultats attendus	Savoirs associés	Limites de connaissances
<p><b>CO1.1</b> - Identifier et analyser des documents relatifs aux différents éléments du contexte</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des éléments clés pour une exploitation appropriée des ressources</li> </ul>	<p><b>Thème 1</b> <b>Les familles de produits alimentaires et les boissons</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier et citer les principaux produits alimentaires et boissons classés par familles</li> <li>- Identifier les principaux critères d'aspect, de fraîcheur et de qualité</li> <li>- Connaître et respecter la saisonnalité des principaux produits alimentaires</li> <li>- Identifier, citer et valoriser les principaux produits alimentaires et boissons français et européens bénéficiant de signes de qualité et de l'origine en identifiant les critères de qualité et de durabilité associés et en les situant géographiquement (SIQO)</li> <li>- Connaître les grandes régions viticoles françaises et les caractéristiques des vins</li> <li>- Répondre à des demandes spécifiques (menus spéciaux, régimes et allergies, sans alcool)</li> <li>- Utiliser les standards d'usage (grammages et volumes par personne)</li> <li>- Connaître les rendements des produits</li> </ul>
<p><b>CO1.2</b> - Participer à la proposition des menus et boissons</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposition des menus et de boissons :</li> <li>• Choix adapté à la saisonnalité, au concept de restauration, au budget disponible, au stock</li> <li>• Utilisation optimale des produits à disposition</li> <li>• Cohérence et équilibre de la proposition finale</li> <li>• Conception et valorisation d'un support commercial (choix du support, utilisation du numérique, accessibilité du support)</li> </ul>		

<p><b>CO1.3</b> - Collecter les informations nécessaires à la vente</p>	<p>Proposition d'arguments commerciaux (mots clés) relatifs aux recettes et aux boissons</p>	<p style="text-align: center;"><b>Thème 2</b> <b>La conception des prestations dans une démarche de développement durable</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les autres produits nécessaires aux prestations de restauration (nappage, produits d'entretien, produits de décoration et d'animation, etc.)</li> <li>- Mettre en œuvre une démarche de développement durable notamment réemploi, recyclage, lutte contre le gaspillage, circuits courts, produits labellisés durables ou de qualité</li> <li>- Faciliter la commercialisation par la connaissance des : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ accords mets-vins,</li> <li>▪ principaux plats emblématiques de la cuisine française notamment les spécialités régionales (noms des plats, produits marqueurs, région),</li> <li>▪ tendances culinaires actuelles,</li> <li>▪ démarches d'approvisionnement et choix de produits responsables.</li> </ul> </li> <li>- Valoriser les prestations par la connaissance des : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ types de services et de dressage,</li> <li>▪ arts de la table,</li> <li>▪ animations thématiques rattachées à la prestation.</li> </ul> </li> <li>- Appliquer les modalités d'élaboration des propositions de menus, de cartes prenant en compte : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ le cadre réglementaire,</li> <li>▪ les obligations en matière d'information et communication à la clientèle (allergènes, origine des produits, etc.),</li> <li>▪ l'équilibre alimentaire et la cohérence des propositions,</li> <li>▪ les approches commerciales et tarifaires (plat du jour, suppléments, etc.).</li> </ul> </li> <li>- Concevoir des fiches techniques de fabrication en adoptant une démarche créative (travail d'office, cocktails, etc.)</li> <li>- Utiliser des outils numériques d'aide à l'élaboration des prestations</li> </ul>
<p><b>CO1.4</b> - Évaluer les quantités nécessaires des produits et matériels gérés par la salle</p>	<p>Evaluation des besoins en produits et matériels nécessaires à la mise en place et au service en salle  Respect des standards d'usage (quantités par personne, etc.)  Evaluation des besoins en produits nécessaires à la décoration (florale, etc.)</p>		
<p><b>CO1.5</b> - Élaborer les fiches techniques de fabrication (cocktail, assemblage d'office, etc.)</p>	<p>Conception conforme de fiches techniques  Démarche créative dans le respect des codes et usages professionnels</p>		
<p><b>CO1.6</b> - Proposer, chiffrer et coordonner la mise en œuvre d'une prestation ou d'une animation</p>	<p>Proposition d'un prix de vente  Cohérence des propositions d'animation par rapport à la demande et au contexte</p>	<p style="text-align: center;"><b>Thème 3</b> <b>La fixation du prix de vente</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Calculer des coûts intermédiaires : coût d'approvisionnement, coût de production, coût de distribution</li> <li>- Identifier et appliquer le mode de calcul du « coût matière »</li> <li>- Expliciter les pratiques de fixation du prix de vente à partir du coût matière des plats, du coefficient multiplicateur, du ticket moyen, des concurrents, du positionnement marketing, du prix psychologique client, de la stratégie de l'entreprise, etc.</li> <li>- Calculer un prix de vente</li> </ul>



**POLE 1 – Conception et organisation de prestations de restauration**

**Activité Professionnelle 2 – Planifier les prestations**

► **Compétence globale C02 : Planifier les prestations de service en optimisant les moyens à disposition**

**Performance globale attendue** : Optimiser les moyens humains, le temps, le matériel, les équipements et les ressources naturelles lors de la planification des prestations.

<i>Compétences opérationnelles</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Savoirs associés</i>	<i>Limites de connaissances</i>
<p><b>CO2.1</b> - Organiser les prestations dans le temps et dans l'espace en fonction des locaux, du matériel et des moyens humains à disposition, dans une démarche de développement durable</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des consignes, des contraintes et des opportunités</li> <li>• Exploitation adéquate des espaces disponibles</li> <li>• Analyse critique de plans de salle et de table</li> <li>• Optimisation des ressources naturelles</li> </ul>	<p align="center"><b>Thème 4 Les modes d'organisation dans le cadre d'une prestation de service</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaître les modalités d'organisation des prestations sur site et délocalisées</li> <li>- Mesurer les risques de bio-contaminations lors des circulations des personnels, des denrées, des déchets, de la vaisselle et du linge</li> <li>- Identifier les aspects réglementaires concernant : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ l'organisation dans le temps (durées de travail, temps de pause),</li> <li>▪ l'organisation dans l'espace (flux de circulation des denrées, des personnels, de la clientèle),</li> <li>▪ l'hygiène, la sécurité et l'ergonomie (points de vigilance et actions préventives et correctives).</li> </ul> </li> <li>- Identifier les différents matériels à disposition ou nécessaires à une prestation donnée notamment les matériels innovants</li> </ul>
<p><b>CO2.2</b> - Répartir les tâches de son équipe</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répartition adaptée des tâches au sein de l'équipe</li> <li>• Prise en compte du bien-être et des besoins du personnel dans la limite des contraintes de l'entreprise</li> </ul>	<p align="center"><b>Thème 5 L'optimisation de la planification</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier et appliquer des éléments d'optimisation dans une démarche écoresponsable : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ le facteurs temps,</li> <li>▪ les ressources humaines,</li> <li>▪ les moyens mis en œuvre (matériels, matériaux, etc.),</li> <li>▪ les ressources naturelles.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>CO2.3</b> – Identifier les points de vigilance et proposer des actions préventives et correctives</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des points de vigilance</li> <li>• Cohérence des actions préventives et correctives proposées</li> <li>• Exactitude et pertinence des consignes et des informations</li> <li>• Utilisation d'un vocabulaire professionnel pour transmettre les informations à l'oral et à l'écrit</li> </ul>	<p align="center"><b>Thème 6 La conception des supports d'organisation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concevoir les documents d'organisation des prestations : documents de planification, plans de salles et de tables, bons d'approvisionnements en linge et matériel, etc.</li> <li>- Identifier les moyens et les outils de communication nécessaires à la transmission des informations et des consignes</li> <li>- Lister les différents allergènes présents dans la production pour informer ses commis et les clients</li> </ul>

**POLE 1 – Conception et organisation de prestations de restauration**

**Activité Professionnelle 3 – Gérer les approvisionnements et les stocks**

► **Compétence globale C03 : Gérer les approvisionnements et les stocks dans le cadre d'une prestation de service donnée en tenant compte des enjeux du développement durable**

**Performance globale attendue** : Contrôler et gérer les approvisionnements et les stocks en respectant les procédures, la réglementation, les besoins et le développement durable.

<i>Compétences opérationnelles</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Savoirs associés</i>	<i>Limites de connaissances</i>
<b>CO3.1</b> - Recenser et quantifier l'ensemble des besoins	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification précise et quantifiée des produits alimentaires, des boissons et autres produits</li> <li>• Prise en compte des préconisations en matière de politique alimentaire dans une démarche écoresponsable</li> </ul>	<b>Thème 7 Les fournisseurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir les notions de circuits d'approvisionnement : longs, courts et de proximité</li> <li>- Identifier et valoriser des fournisseurs de son territoire répondant aux objectifs de qualité et de durabilité</li> <li>- Définir une stratégie d'approvisionnement</li> <li>- Rechercher des partenaires professionnels et des fournisseurs pour mettre en œuvre une prestation</li> <li>- Identifier les principaux documents commerciaux liés aux approvisionnements (catalogue des fournisseurs, devis, mercures, bons de commande, bons de livraison, fiches de stock, factures, avoirs)</li> <li>- Identifier et appliquer les différents de taux de TVA et les réductions (ristourne, escompte, rabais, remise, etc.)</li> </ul>
<b>CO3.2</b> - Sélectionner les fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix adapté et argumenté des fournisseurs</li> <li>• Choix répondant aux préconisations du développement durable</li> </ul>		
<b>CO3.3</b> - Calculer le coût d'approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en compte du stock disponible</li> <li>• Cohérence des calculs d'approvisionnement</li> </ul>		
<b>CO3.4</b> - Renseigner le bon de commande et le transmettre au fournisseur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exactitude des données consignées dans le bon de commande</li> </ul>	<b>Thème 8 La gestion des stocks et des approvisionnements</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer les protocoles et aspects réglementaires en usage pour la réception, le contrôle, le déstockage et la distribution aux services (conformité, étiquetage, traçabilité, températures)</li> <li>- Appliquer les règles de précaution liées au tri sélectif et au traitement des emballages consignés</li> <li>- Utiliser à bon escient les principaux outils liés aux approvisionnements (lecteur code barre, logiciels spécialisés)</li> <li>- Participer à la gestion des approvisionnements et des stocks (le rôle de l'inventaire, limitation des pertes, rotation des stocks, choix des conditionnements)</li> <li>- Identifier les protocoles de conditionnement et les procédures de conservation</li> <li>- Pratiquer la méthode du « premier entré - premier sorti » pour optimiser les coûts et prévenir le gaspillage</li> <li>- Appliquer les actions de remédiation face aux principaux aléas</li> <li>- Réaliser un inventaire au moyen d'un outil de gestion</li> </ul>
<b>CO3.5</b> - Réaliser un inventaire, réceptionner et contrôler les livraisons, mettre à jour les stocks	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité des procédures de réception, de stockage et de mise à jour des stocks</li> <li>• Conformité de l'inventaire</li> <li>• Utilisation appropriée des outils d'inventaire</li> </ul>		

**POLE 2 – Commercialisation et service**

**Activité Professionnelle 4 – Etablir et entretenir une relation client**

**► Compétence globale CS1 : Accueillir, prendre en charge et fidéliser la clientèle en français ou en langue étrangère, de la réservation jusqu'à la prise de congé**

**Performance globale attendue :** Accueillir et prendre en charge de façon personnalisée la clientèle de façon à répondre à ses attentes et aux usages de l'entreprise de restauration

<i>Compétences opérationnelles</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Savoirs associés</i>	<i>Limites de connaissances</i>	
<b>CS1.1</b> - Prendre et gérer une réservation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des différentes procédures de réservation</li> <li>• Adaptation de la communication aux spécificités des clients</li> <li>• Prise en compte des besoins spécifiques de la clientèle</li> </ul>	<p align="center"><b>Thème 9</b> <b>Le contexte professionnel de l'entreprise</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtriser le secteur de la restauration : l'évolution des concepts et tendances</li> <li>- Repérer les classements et les référencements (guides, sites internet, etc.) et les enjeux pour l'entreprise</li> <li>- Connaître les labels de la restauration</li> <li>- Connaître l'environnement commercial, touristique et culturel régional</li> <li>- Connaître les services et espaces professionnels proposés à la clientèle et leur accessibilité (salon, terrasse, etc.)</li> </ul>	
<b>CS1.2</b> - Gérer la prise en charge du client de l'accueil à la prise de congés en prenant en compte ses besoins spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation du client en prenant en compte ses besoins spécifiques</li> <li>• Pertinence de l'attitude professionnelle</li> <li>• Optimisation du temps d'attente des clients</li> <li>• Personnalisation de la prise en charge</li> </ul>		<p align="center"><b>Thème 10</b> <b>La communication professionnelle</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtriser les différentes techniques de communication : observation, questionnement, écoute active, reformulation, empathie, etc.</li> <li>- Utiliser les éléments de communication : vocabulaire, ton, articulation, paralogues, etc.</li> <li>- Connaître les attitudes comportementales liées aux retours immédiats des clients (satisfaction, remerciements, réclamations, etc.)</li> <li>- Connaître et mettre en œuvre les règles de communication adaptées aux outils utilisés (téléphone, courrier électronique, SMS, etc.)</li> </ul>
<b>CS1.3</b> - Adapter sa communication avec le client	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité et adaptation de la communication avec le client</li> <li>• Communication adaptée en français et en langue étrangère</li> </ul>			<p align="center"><b>Thème 11</b> <b>Le client</b></p> <p align="center"><b>Thème 12</b> <b>Les points clés de la relation client</b></p> <p align="center"><b>Thème 13</b> <b>La réservation</b></p>
<b>CS1.4</b> - S'enquérir des attentes de la clientèle, les anticiper et y répondre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérage et anticipation des besoins et envies du client</li> <li>• Satisfaction de la clientèle : répondre à la demande ou proposer une solution alternative</li> </ul>	<p align="center"><b>Thème 11</b> <b>Le client</b></p> <p align="center"><b>Thème 12</b> <b>Les points clés de la relation client</b></p> <p align="center"><b>Thème 13</b> <b>La réservation</b></p>		
<b>CS1.5</b> —Contribuer à la fidélisation de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposition d'éléments de fidélisation à la clientèle (carte et programme de fidélité, offerts commerciaux, animations, événements, etc.)</li> <li>• Participation au sein de son équipe au développement d'éléments de fidélisation (suggestions, mises à jour des supports, transmission aux commis, etc.)</li> </ul>		<p align="center"><b>Thème 11</b> <b>Le client</b></p> <p align="center"><b>Thème 12</b> <b>Les points clés de la relation client</b></p> <p align="center"><b>Thème 13</b> <b>La réservation</b></p>	
<b>CS1.6</b> – Gérer les aléas tout au long de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réactivité et pertinence des décisions prises</li> <li>• Transmission, si nécessaire, à son responsable ou à son commis</li> </ul>			<p align="center"><b>Thème 11</b> <b>Le client</b></p> <p align="center"><b>Thème 12</b> <b>Les points clés de la relation client</b></p> <p align="center"><b>Thème 13</b> <b>La réservation</b></p>

## POLE 2 – Commercialisation et service

### Activité Professionnelle 5 – Contribuer à la conception des outils de commercialisation et à la promotion de l'entreprise et de ses démarches durables

#### ► Compétence globale CS2 : Participer à l'élaboration des outils de communication et à la promotion de l'entreprise et de ses démarches durables

**Performance globale attendue** : Concevoir des outils de communication actualisés et adaptés à la promotion de l'entreprise

<i>Compétences opérationnelles</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Savoirs associés</i>	<i>Limites de connaissances</i>
<b>CS2.1</b> – Concevoir et actualiser les supports de vente en valorisant les démarches durables : cartes (mets, menus, boissons, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect du cadre réglementaire</li> <li>• Valorisation de la politique commerciale de l'entreprise (concepts et démarches de développement durable)</li> <li>• Qualité des supports de vente et supports promotionnels qui prend en compte :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ la pertinence du choix du support,</li> <li>○ la personnalisation et l'esthétisme,</li> <li>○ les caractéristiques de l'entreprise,</li> <li>○ la valorisation de l'environnement commercial, culturel et touristique régional.</li> </ul> </li> <li>• Pertinence du choix des actions de promotion</li> </ul>	<b>Thème 14</b> <b>Les supports de vente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Créer les supports en veillant à leur accessibilité :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ les cartes (mets et menus, desserts, vins et boissons, etc.)</li> <li>▪ les porte-menus, chevalets, ardoises, vitrines, supports numériques, etc.</li> </ul> </li> <li>- Identifier le cadre réglementaire lié aux mentions obligatoires</li> <li>- Connaître les pratiques d'élaboration d'un support de vente (zones de lecture, couleurs, structure, etc.)</li> </ul>
<b>CS2.2</b> – Concevoir et actualiser les supports de promotion de l'entreprise (site internet, réseaux sociaux, prospectus, cartes de visite, affiches, presse, radio, etc.)		<b>Thème 15</b> <b>Les supports promotionnels</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les supports presse, radio, affichage, télévision, cinéma, sites internet, réseaux sociaux, prospectus, cartes de visite, etc.)</li> <li>- Identifier les supports de promotion sur le lieu de vente (objets publicitaires, tenues vestimentaires, etc.)</li> <li>- Identifier le cadre réglementaire</li> <li>- Elaborer un support publicitaire respectant les préconisations et la réglementation en matière de développement durable</li> </ul>
<b>CS2.3</b> – Participer au suivi de la promotion de l'entreprise		<b>Thème 16</b> <b>Les matériaux utilisables</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les matériaux utilisables et leurs impacts environnementaux (papier, carton, plastique, cuir, ardoise, bois, acier, verre, etc.)</li> <li>- Privilégier une démarche de développement durable (réemploi, matériaux recyclés, etc.)</li> </ul>

## POLE 2 – Commercialisation et service

### Activité Professionnelle 6 – Réaliser les mises en place : organisation et préparation du service

#### ► Compétence globale CS3 : Organiser et préparer le service

**Performance globale attendue** : dresser de manière esthétique, soignée et personnalisée les productions de cuisine, envoyer dans les temps impartis en respectant les contraintes et les usages professionnels

<i>Compétences opérationnelles</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Savoirs associés</i>	<i>Limites de connaissances</i>
<b>CS3.1</b> - Veiller à l'état de propreté des locaux, mobiliers et matériels tout au long de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propreté des locaux, mobiliers et matériels</li> </ul>	<b>Thème 17</b> <b>L'application des procédures de contrôle en hygiène, sécurité et ergonomie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtriser la tenue des relevés et la mise à jour des procédures</li> <li>- Mettre en œuvre les procédures de contrôle et d'autocontrôle</li> <li>- Appliquer les actions correctives à mener dans le cas de situations à risques</li> </ul>
<b>CS3.2</b> – Prendre connaissance de la spécificité du service (type de service, état des réservations, événement, animation), organiser la mise en place	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité et efficacité de la transmission des informations auprès de l'équipe</li> <li>• Pertinence de la mise en place et du cadre d'accueil</li> </ul>	<b>Thème 18</b> <b>Les arts de la table</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Effectuer les mises en place particulières (buffet, banquet, brunch, etc.) en privilégiant les démarches, les gestes et les produits écoresponsables</li> <li>- Connaître les caractéristiques des arts de la table :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ le mobilier,</li> <li>▪ le linge,</li> <li>▪ la vaisselle, la verrerie, les couverts,</li> <li>▪ la décoration (art floral, etc.),</li> <li>▪ les autres facteurs d'ambiance (lumière, couleurs, etc.).</li> </ul> </li> </ul>
<b>CS3.3</b> – Prendre connaissance des suggestions des mets et des boissons	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité de l'écoute et de la compréhension des suggestions de mets et boissons</li> </ul>		
<b>CS3.4</b> – Mobiliser l'équipe sur les particularités, ventes du jour et ajuster l'argumentaire de vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité et efficacité de la transmission des informations auprès de l'équipe</li> <li>• Valorisation des démarches de développement durable</li> </ul>		
<b>CS3.5</b> – Contrôler la bonne application des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie</li> </ul>		
<b>CS3.6</b> – Contrôler la mise en place (voir la liste des techniques avant le service)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adéquation de la mise en place</li> <li>• Mise en valeur du cadre d'accueil</li> </ul>		
<b>CS3.7</b> – Gérer les rectifications nécessaires sur l'ensemble de la mise en place	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinence des rectifications</li> </ul>		

**POLE 2 – Commercialisation et service**

**Activité Professionnelle 7 – Vendre et assurer la prestation de salle**

**► Compétence globale CS4-Conseiller, argumenter, vendre et maîtriser la prestation de service**

**Performance globale attendue** : Concevoir une prestation de service conforme aux attentes de la clientèle, de l'employeur et aux exigences de l'entreprise.

<i>Compétences opérationnelles</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Savoirs associés</i>	<i>Limites de connaissances</i>		
<b>CS4.1</b> - Présenter les supports de vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en valeur des mets et boissons</li> <li>Réponse aux objectifs de vente du jour</li> </ul>	<b>Thème 19</b> <b>Les étapes de vente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecter les étapes de la vente selon les spécificités de la clientèle :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>la prise de contact avec accueil personnalisé,</li> <li>la recherche des besoins : attitudes, comportements et motivations du client,</li> <li>l'argumentation et la persuasion,</li> <li>la prise en compte des remarques,</li> <li>la vente additionnelle,</li> <li>la prise de congé et la fidélisation du client,</li> <li>l'analyse réflexive dans un objectif d'amélioration (individuelle et collective).</li> </ul> </li> </ul>		
<b>CS4.2</b> – Conseiller, argumenter et proposer des ventes additionnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prise en compte des souhaits et des contraintes du client</li> <li>Information du client concernant la spécificité de certains plats et boissons</li> <li>Adaptation à l'attitude et aux attentes du client</li> </ul>				
<b>CS4.3</b> – Prendre la commande	<ul style="list-style-type: none"> <li>Argumentation pertinente</li> <li>Proposition d'accords mets/boissons adaptés</li> <li>Dynamisme dans la proposition de ventes additionnelles</li> <li>Maîtrise de la procédure des bons de commande y compris numériques</li> <li>Transmission adéquate des bons et des informations en interne (équipe et services distributeurs)</li> </ul>				
<b>CS4.4</b> – Assurer le service	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtrise des techniques et pratiques professionnelles (voir liste des techniques pendant le service)</li> <li>Dextérité, rapidité d'exécution, mémorisation, etc.)</li> <li>Organisation et optimisation de l'espace de travail</li> <li>Hygiène et sécurité, etc.</li> <li>Attitudes et comportement adaptés au service (élégance,</li> </ul>			<b>Thème 20</b> <b>La prise de commande</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier et utiliser les outils et supports nécessaires à la prise de commande en privilégiant une démarche de développement durable</li> <li>Gérer les aléas (rupture, erreurs, etc.)</li> </ul>
<b>CS4.5</b> – Coordonner le service	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encadrement efficace de l'équipe</li> <li>Gestion pertinente du service des tables dans le respect des contraintes (synchronisation des tables, temps d'attente, etc.)</li> <li>Qualité du suivi de la prestation avec la cuisine et les autres services</li> </ul>				

<p><b>CS4.6</b> - Établir la facture et encaisser</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exactitude de la facture</li> <li>• Présentation adaptée de la facture en privilégiant une démarche de développement durable (dématérialisée voire absence de facture)</li> <li>• Justesse des opérations d'encaissement</li> </ul>	<p><b>Thème 21</b> <b>La facture</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier et utiliser les matériels et logiciels</li> <li>- Connaitre et mettre en œuvre les conditions particulières de facturation (remises, crédit, etc.)</li> <li>- Appliquer les différents taux de TVA</li> <li>- Contrôler et rectifier la facture client</li> <li>- Utiliser et contrôler les moyens de paiement</li> <li>- Maitriser le fonctionnement des moyens de paiement ainsi que la réglementation associée (ticket-restaurant, chèque vacances, etc.)</li> </ul>
<p><b>CS4.7</b> - Analyser son travail et celui de son équipe</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinence de l'analyse de son travail et de celui de son équipe</li> <li>• Proposition d'actions correctives (élaboration de procédures, liste de contrôle, etc.)</li> </ul>		

**POLE 3 – Gestion de l'activité de restauration**

**Activité Professionnelle 8 – Gérer la qualité en restauration**

**► Compétence globale G1 : Agir avec un comportement responsable dans le cadre de son activité professionnelle**

**Performance globale attendue :** avoir un comportement contribuant à la qualité de vie au travail et respectant la réglementation et la démarche qualité

<i>Compétences opérationnelles</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Savoirs associés</i>	<i>Limites de connaissances</i>
<b>G1.1</b> - Participer à la mise en œuvre et à l'amélioration des pratiques d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bonne implication dans la gestion de la qualité et la prévention des risques</li> <li>Respect strict des procédures</li> </ul>	<b>Thème 22 - La démarche qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Décoder les grands enjeux, les objectifs et les modalités de la démarche qualité (normes et sigles officiels de qualité)</li> <li>Identifier les organismes de certification et de contrôle</li> <li>Exercer une veille continue dans le cadre de la démarche qualité</li> </ul>
		<b>Thème 23 - La qualité en matière d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de santé publique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer la réglementation en vigueur en restauration en dissociant les exigences liées à la restauration commerciale et les exigences liées à la restauration collective</li> <li>Appliquer l'analyse des risques et les mesures correctives</li> <li>Identifier les organismes de contrôle et utiliser des outils de diagnostic</li> <li>Appliquer des règles de nutrition essentielles en lien avec les préconisations (politique nationale de l'alimentation, équilibre alimentaire, addictions, allergies alimentaires)</li> <li>Utiliser le diagnostic de pratiques en entreprise de restauration</li> </ul>
<b>G1.2</b> - Émettre des propositions et s'engager dans une démarche de développement et d'alimentation durables	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposition d'actions pour inscrire l'entreprise dans une démarche de développement durable</li> <li>Engagement volontaire dans les démarches</li> </ul>	<b>Thème 24 - La qualité en matière de développement et d'alimentation durables : ouverture aux préoccupations économiques, environnementales et sociales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer la réglementation et les recommandations en matière de développement et d'alimentation durables (limitation des déchets et du gaspillage alimentaire, valorisation des déchets notamment compostage, gestion raisonnée des ressources, durabilité de l'offre alimentaire)</li> <li>Utiliser des démarches et des outils de diagnostic pour optimiser ses pratiques</li> <li>Formuler des propositions d'actions en lien avec le contexte local</li> </ul>
<b>G1.3</b> - S'inscrire dans une démarche de satisfaction clientèle immédiate et différée	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prise en compte des remarques du client</li> <li>Formulation de réponses adaptées</li> <li>Analyse des résultats d'enquêtes de satisfaction clientèle</li> <li>Proposition d'actions pour fidéliser la clientèle et valoriser l'image de l'entreprise</li> </ul>	<b>Thème 25 - La qualité en matière de satisfaction clientèle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser les principes et les outils d'analyse des pratiques en entreprise de restauration en faveur de la satisfaction clientèle (guides, questionnaires de satisfaction, forums, avis consommateurs, médias numériques)</li> <li>Gérer les aléas du service</li> <li>Analyser des commentaires, formuler des propositions d'améliorations et mettre en œuvre des actions correctives</li> <li>Utiliser des outils digitaux afin de contribuer à la visibilité et à l'image de l'entreprise</li> </ul>



**POLE 3 – Gestion de l'activité de restauration**

**Activité Professionnelle 9 – Animer une équipe**

**► Compétence globale G2 : Participer à l'animation du personnel au sein d'une équipe**

**Performance globale attendue** : s'impliquer au sein d'une équipe en contribuant à la qualité de vie au travail, en motivant et en valorisant tous les personnels et en portant une attention aux besoins spécifiques

<i>Compétences opérationnelles</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Savoirs associés</i>	<i>Limites de connaissances</i>
<b>G2.1</b> – Communiquer en situation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité de la tenue professionnelle tout au long de la prestation</li> <li>• Comportements et attitudes professionnels adaptés</li> <li>• Qualité de l'écoute</li> <li>• Exhaustivité des informations transmises au personnel (origine et qualité des produits, allergènes, ...)</li> <li>• Efficacité du message transmis (sur le fond et sur la forme)</li> </ul>	<p><b>Thème 26 - La gestion du personnel, d'une équipe</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier et appliquer les grands principes de communication interne (enjeux, facteurs d'efficacité, respect de la réglementation en matière d'information sur les allergènes alimentaires, l'origine et la composition des productions culinaires)</li> <li>- Appliquer les principes d'accueil et d'intégration du personnel, notamment en situation de handicap,</li> <li>- Appliquer les techniques d'animation de l'équipe</li> <li>- Expliciter le suivi de l'activité du personnel (enjeux, contrôles qualitatif et quantitatif, notion de productivité)</li> <li>- Appliquer les grands principes de gestion de la motivation et de la valorisation du personnel (enjeux, moyens)</li> <li>- Appliquer l'évaluation et le développement des compétences (la formation interne, le tutorat, la veille technologique, etc.)</li> <li>- Identifier le rôle des représentants du personnel</li> <li>- Identifier les principaux types de conflits individuels et collectifs et leurs modes de résolution</li> </ul>
<b>G2.2</b> - Travailler en équipe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinence des choix d'actions pour :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Intégrer et accompagner les nouveaux membres de l'équipe</li> <li>- Mobiliser, motiver, valoriser un personnel</li> <li>- Gérer des conflits</li> <li>- Prendre en compte les compétences du personnel</li> <li>Prendre en compte les besoins du personnel dans la limite des contraintes de l'entreprise</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Thème 27 - L'aménagement du temps de travail</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gérer des plannings</li> <li>- Gérer l'absentéisme (les conséquences pour l'entreprise, les mesures de prévention possibles)</li> <li>- Intégrer les besoins spécifiques notamment des personnels en situation de handicap</li> </ul>

## POLE 3 – Gestion de l'activité de restauration

### Activité Professionnelle 10 – Gérer son parcours professionnel

#### ► Compétence globale G3 : Gérer son parcours professionnel

**Performance globale attendue :** Présenter son projet professionnel en s'appuyant sur une démarche construite et argumentée.

<i>Compétences opérationnelles</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Savoirs associés</i>	<i>Limites de connaissances</i>
<b>G3.1</b> - Analyser son niveau d'employabilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinence de l'identification des compétences clés</li> </ul>	<b>Thème 28 - Les démarches de recherche d'emploi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les canaux de communication et les organismes spécifiques au marché de l'emploi</li> <li>- Décoder et analyser une sélection d'offres d'emploi</li> </ul>
<b>G3.2</b> - Entreprendre une démarche de recherche d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification pertinente des différents canaux (presse notamment professionnelle, radio, médias numériques, etc.)</li> <li>• Repérage efficace des différents organismes (service public de l'emploi, agences d'intérim, organisations professionnelles, etc.)</li> <li>• Sélection pertinente des offres d'emploi</li> <li>• Enrichissement du curriculum vitae</li> <li>• Personnalisation de la lettre de motivation</li> </ul>	<b>Thème 29 - La construction du parcours professionnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les éléments d'employabilité (auto analyse, mise en valeur des compétences acquises, mise en adéquation avec le marché du travail)</li> <li>- Rédiger un curriculum vitae, une lettre de motivation en mettant en valeur toutes ses compétences</li> <li>- Valoriser son parcours et ses atouts lors d'un entretien d'embauche ou entretien professionnel et au moyen d'outils et médias numériques</li> </ul>
<b>G3.3</b> - Identifier les spécificités de la réglementation en matière de contrat de travail, convention collective, affichage et mise à disposition des documents obligatoires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Repérage pertinent des points clés en matière de contrat de travail, convention collective, affichage et mise à disposition des documents obligatoires</li> </ul>	<b>Thème 30 - L'insertion dans l'entreprise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier la mise à jour des dispositions en matière de législation des contrats de travail : les spécificités des contrats de travail (CDD, CDI, saisonnier, extra, contrats aidés, etc.), les obligations liées au contrat, la rupture du contrat de travail</li> <li>- Identifier les spécificités des conventions collectives de la filière professionnelle</li> <li>- Décoder l'affichage obligatoire légal et conventionnel (règlement intérieur, horaires, etc.)</li> <li>- Identifier les enjeux des documents obligatoires (convention collective, document unique, etc.)</li> </ul>
<b>G3.4</b> - Envisager un dispositif de formation continue	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification d'un dispositif de formation continue approprié</li> </ul>	<b>Thème 31 - La formation tout au long de la vie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les enjeux, les droits et obligations pour le salarié et l'employeur</li> <li>- Citer des dispositifs existants</li> <li>- Identifier ses besoins en formation</li> <li>- Exercer une veille professionnelle pour se former tout au long de son parcours professionnel (formation continue et validation des acquis d'expérience)</li> </ul>

## POLE 3 – Gestion de l’activité de restauration

### Activité Professionnelle 11 – Reprendre ou créer son entreprise

**► Compétence globale G4 : Présenter son projet professionnel en s’appuyant sur une démarche construite, argumentée et privilégiant le développement durable**

**Performance globale attendue** : présenter son projet professionnel en s’appuyant sur une démarche construite et argumentée

<i>Compétences opérationnelles</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Savoirs associés</i>	<i>Limites de connaissances</i>
<b>G4.1</b> - Appréhender les démarches de création ou de reprise d’entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des démarches à réaliser dans le cadre de la création ou de la reprise d’entreprise</li> </ul>	<b>Thème 32 - L’environnement professionnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les principales obligations réglementaires du restaurateur</li> <li>- Définir la notion de clientèle et décrire les habitudes alimentaires et les attentes du consommateur (en termes d’expérience client, d’alimentation durable)</li> <li>- Identifier le marché de la restauration aux niveaux national et local :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ la place du secteur professionnel dans l’économie</li> <li>▪ les principaux indicateurs concernant le secteur professionnel (offre et demande, évolution du marché, place du marché de la restauration privilégiant les savoir-faire gastronomiques, etc. )</li> <li>▪ les organisations professionnelles patronales et syndicales</li> </ul> </li> </ul>
<b>G4.2</b> - Analyser les principales données comptables, administratives et commerciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décodage des principaux résultats comptables et commerciaux</li> <li>• Estimation du potentiel de l’entreprise au sein du contexte local (ressources humaines, locaux, équipements, etc.)</li> </ul>	<b>Thème 33 - L’analyse du contexte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mener une analyse du marché potentiel : estimation quantitative et qualitative du marché (zone de chalandise, comportements, attentes de la clientèle, habitudes de consommation, principes de segmentation de la clientèle, etc.)</li> <li>- Conduire l’analyse de la concurrence</li> <li>- Appliquer l’étude des opportunités et des facteurs de risques pour le projet d’entreprise</li> </ul>
		<b>Thème 34 - Le projet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Définir son projet, citer ses différentes phases de concrétisation</li> <li>- Définir le statut juridique choisi en fonction du projet</li> <li>- Définir et justifier le positionnement retenu et la politique commerciale de l’entreprise (produit, prix, distribution, communication)</li> </ul>
		<b>Thème 35 - L’analyse économique du projet</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Citer les points de vigilance dans les documents de synthèse comptables, administratifs et commerciaux existants (évolution du chiffre d’affaires et du résultat, évolution des coûts et des marges, seuil de rentabilité, calcul des principaux ratios, structure et analyse des ventes)</li> <li>- Identifier les besoins en ressources humaines (profils, compétences, etc.)</li> <li>- Réaliser l’état des lieux des locaux et équipements et envisager les investissements matériels notamment au regard de la potentielle mise à niveau liée au développement durable</li> <li>- Préciser la constitution d’un budget simplifié</li> <li>- Identifier les principes d’imposition de l’activité de l’entreprise : le mécanisme de la TVA, l’imposition des bénéfices</li> </ul>
<b>G4.3</b> - Établir les points clé du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faisabilité et pérennisation du projet</li> </ul>	<b>Thème 36 - Les démarches administratives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les principales démarches en matière de création ou de reprise d’entreprise (le statut du chef d’entreprise, le choix du statut juridique, les baux commerciaux : formes et obligations, le fonds de commerce : clientèle, local, matériels, équipements)</li> </ul>
<b>G4.4</b> - Communiquer sur le démarrage de l’activité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des démarches à réaliser dans le cadre de la création ou de la reprise d’entreprise</li> </ul>	<b>Thème 37 - La réglementation spécifique au secteur d’activité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les formalités de création d’entreprise dans le secteur des métiers de l’industrie hôtelière (permis d’exploitation, formation hygiène et sécurité alimentaire, licences)</li> </ul>
		<b>Thème 38 - La promotion de l’établissement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser la communication (dont les outils et médias numériques et sites E-réputation)</li> <li>- Connaitre les modalités de développement et de fidélisation de la clientèle</li> </ul>

## ANNEXE IV : Référentiel d'évaluation

### ANNEXE IV a – Unités constitutives du diplôme

*Brevet professionnel spécialité « Arts du service et commercialisation en restauration »*

Unités	Intitulés
<b>Unités professionnelles</b>	
<b>UP 1</b>	<b>Conception et organisation de prestations de restauration</b>
<b>UP 2</b>	<b>Commercialisation et service</b>
<b>UP 3</b>	<b>Gestion de l'activité de restauration</b>
<b>Unités d'enseignement général obligatoires</b>	
<b>UG 4</b>	<b>Expression et connaissance du monde</b>
<b>UG 5</b>	<b>Langue vivante</b>
<b>Unités d'enseignement générale facultatives</b>	
<b>UF 1</b>	<b>Langue vivante</b>
<b>UF 2</b>	<b>Mobilité</b>

#### 1. Unités professionnelles

Chacune des trois unités professionnelles du brevet professionnel spécialité « Arts du service et commercialisation en restauration » est constituée d'un ensemble cohérent de compétences. La définition du contenu de ces unités a pour but de préciser, pour chacune d'elles, les principales tâches professionnelles, les compétences et savoirs professionnels à maîtriser selon le contexte d'exécution.

Il s'agit à la fois :

- de permettre la mise en correspondance des activités professionnelles et des unités dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience (VAE) ;
- d'établir la liaison entre les unités, correspondant aux épreuves, et le référentiel d'activités professionnelles, afin de préciser le cadre de l'évaluation.

Unités professionnelles	Épreuves	Correspondance avec le référentiel d'activités professionnelles
<p><b>UP1 :</b> Conception et organisation de prestations de restauration</p>	<p><b>EP1</b></p>	<p><b>Pôle 1</b> <b>Conception et organisation de prestations de restauration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concevoir les prestations en tenant compte des enjeux de l'alimentation durable</li> <li>• Planifier les prestations</li> <li>• Gérer les approvisionnements et les stocks</li> </ul>
<p><b>UP2 :</b> Commercialisation et service</p>	<p><b>EP2</b></p>	<p><b>Pôle 2</b> <b>Commercialisation et service</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir et entretenir une relation client</li> <li>• Contribuer à la conception des outils de commercialisation et à la promotion de l'entreprise et de ses démarches durables</li> <li>• Réaliser les mises en place : organisation et préparation du service</li> <li>• Vendre et assurer la prestation en salle</li> </ul>
<p><b>UP3 :</b> Gestion de l'activité de restauration</p>	<p><b>EP3</b></p>	<p><b>Pôle 3</b> <b>Gestion de l'activité de restauration</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer la qualité en restauration</li> <li>• Animer une équipe</li> <li>• Gérer son parcours professionnel</li> <li>• Reprendre ou créer son entreprise</li> </ul>

## 2. Unités d'enseignement général obligatoires

### Unité UG 4 – Expression et connaissance du monde

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par l'arrêté du 8 février 2016 modifié fixant les programmes des enseignements généraux des classes préparatoires au brevet professionnel (J.O. du 01/03/2016 ; BOEN n° 11 du 17/03/2016)

### Unité UG 5 – Langue vivante étrangère

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par l'arrêté du 8 février 2016 modifié fixant les programmes des enseignements généraux des classes préparatoires au brevet professionnel (J.O. du 01/03/2016 ; BOEN n° 11 du 17/03/2016)

## 3. Unités d'enseignement général facultatives

Les candidats peuvent choisir jusqu'à deux unités facultatives (D. 337-105, code de l'éducation).

### Unité UF 1 – Unité facultative de langue vivante

La langue choisie ne peut pas être l'anglais. L'unité étant facultative, elle ne fait pas l'objet d'un enseignement. Néanmoins les compétences attendues et le niveau sont mentionnés dans l'arrêté du 4 juillet 2017 portant définition de l'épreuve facultative de langue vivante des brevets professionnels (J.O. du 1er/08/2017)

### Unité UF 2 – Unité facultative de mobilité

Les compétences constitutives de l'unité facultative « mobilité » figurent en annexe de l'arrêté du 30 août 2019 portant création d'une unité facultative de mobilité et de l'attestation MobilitéPro dans les diplômes du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet des métiers d'art (J.O. du 26/09/2019 : BOEN n° 35 du 26 septembre 2019).

## Annexe IV b – Règlement d'examen

### Brevet professionnel spécialité « Arts du service et commercialisation en restauration »

<b>Brevet Professionnel « ARTS DU SERVICE ET COMMERCIALISATION EN RESTAURATION »</b>			<b>Apprentissage</b> (CFA habilité au CCF ou porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique)		<b>Formation professionnelle continue</b> (établissement public habilité au CCF intégral)		<b>Apprentissage</b> (CFA non habilité au CCF)	
			<b>Formation professionnelle continue</b> (établissement public non habilité au CCF intégral)				<b>Formation professionnelle continue</b> (établissement non habilité au CCF)	
							<b>Individuel</b>	
							<b>Enseignement à distance</b>	
	Unité	Coef	Mode	Durée	Mode	Durée	Mode	Durée
<b>EP1 – Conception et organisation de prestations de restauration</b>	<b>UP 1</b>	<b>4</b>	Ponctuel Écrit	2 h 30	CCF <sup>1</sup>		Ponctuel Écrit	2 h 30
<b>EP2 – Commercialisation et service</b>	<b>UP 2</b>	<b>12</b>	CCF		CCF		Ponctuel Pratique	5 h 00
<b>EG3 - Gestion de l'activité de restauration</b>	<b>UP 3</b>	<b>5</b>	Ponctuel Oral	30 min	CCF		Ponctuel Oral	30 min
<b>EG4 - Expression et connaissance du monde</b>	<b>UG 4</b>	<b>3</b>	Ponctuel Écrit	3 h 00	CCF		Ponctuel Écrit	3 h 00
<b>EG5 - Langue vivante <sup>2</sup></b>	<b>UG 5</b>	<b>3</b>	CCF		CCF		Ponctuel Oral	20 min
<b>EF1 - Epreuve facultative de langue vivante<sup>3</sup></b>	<b>UF 1</b>	- <sup>5</sup>	Ponctuel Oral	15 min <sup>4</sup>	Ponctuel Oral	15 min <sup>4</sup>	Ponctuel Oral	15 min <sup>4</sup>
<b>EF2 – Epreuve facultative de mobilité</b>	<b>UF 2</b>	- <sup>5</sup>	Ponctuel Oral	20 min	Ponctuel Oral	20 min	-	-

<sup>1</sup> Contrôle en Cours de Formation

<sup>2</sup> anglais, allemand, italien, espagnol au choix

<sup>3</sup> La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative de langue est obligatoirement différente de la langue choisie au titre de l'épreuve obligatoire. La liste exhaustive des langues est fixée par l'arrêté du 04/07/2017 portant définition de l'épreuve, sous réserve de possibilité d'adjoindre un examinateur compétent au jury.

<sup>4</sup> dont 5 min de préparation

<sup>5</sup> Seuls les points excédents 10 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne générale en vue de l'obtention du diplôme.

## ANNEXE IV c - Définition des épreuves

*Brevet professionnel spécialité « Arts du service et commercialisation en restauration »*

### Épreuve EP1 – Conception et organisation de prestations de restauration (UP1) Coefficient 4

#### **1 – Finalités et objectifs de l'épreuve**

Cette épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à mobiliser les compétences acquises et les savoirs associés dans le cadre de situations professionnelles relevant du pôle 1 « Conception et organisation de prestations de restauration » :

- CO1 – Concevoir une prestation de service adaptée à un contexte donné,
- CO2 – Planifier une prestation de service en optimisant les moyens à disposition,
- CO3 – Gérer les approvisionnements et les stocks en tenant compte des enjeux du développement durable.

#### **2 - Contenu de l'épreuve**

Le candidat doit, à partir d'un contexte professionnel donné et d'un ensemble de documents (techniques, commerciaux, schématiques, etc.) mis à sa disposition, concevoir et organiser une prestation de restauration. Il complète ou élabore un ensemble de supports destinés à préciser sa proposition de prestation.

Il dispose de tout ou partie des éléments de contexte suivants :

- le concept de restauration et ses spécificités de service ;
- la capacité d'accueil de l'entreprise ;
- les plans des locaux destinés au service ;
- les caractéristiques de la clientèle et ses attentes ;
- la saison, la durée de la prestation ;
- le type de prestation ;
- le personnel en lien avec la prestation ;
- la liste des mets et boissons, éventuellement caractéristiques d'une région ou d'un territoire ;
- la liste des matériels et équipements à disposition ;
- l'état des stocks ;
- et tout autre élément de contexte.

L'épreuve porte sur :

- la prise en compte du contexte donné (événements festifs, respect des saisons, thématiques, attentes du client, etc.) pour concevoir la prestation ;
- la planification de la prestation en recherchant l'optimisation des moyens, et en particulier du temps, des ressources humaines, du matériel et des équipements ;
- la vérification des approvisionnements et des stocks : ils sont contrôlés et gérés avec rigueur en respectant les procédures et la réglementation ainsi que les besoins à venir.

#### **3. Critères d'évaluation**

Le candidat est évalué en fonction des résultats attendus du pôle 1 indiqués dans le référentiel de compétences.

#### **4. Déroulement de l'épreuve**

##### **4.1. Contrôle en cours de formation**

Le contrôle en cours de formation est constitué d'une situation écrite organisée en fin de formation.

Cette situation d'évaluation est conforme aux exigences du référentiel et à la définition de l'épreuve donnée précédemment (finalités et objectifs, contenu, critères d'évaluation).

Des documents de même nature que celle de l'épreuve ponctuelle sont fournis aux candidats.

Cette situation d'évaluation donne lieu à une proposition de note ; celle-ci est transmise au jury qui arrête la note définitive.

La commission d'évaluation est composée du formateur de spécialité et si possible d'un professionnel. En cas d'absence de ce dernier, la commission pourra valablement statuer.

L'inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation, organisé sous la responsabilité du chef d'établissement.

#### **4.2 Forme ponctuelle (écrite) - Durée : 2h30**

L'épreuve est conforme à la définition générale précisée précédemment (finalités et objectifs, contenu, critères d'évaluation).

### **Épreuve EP2– Commercialisation et service (UP2) Coefficient 12**

#### **1 – Finalités et objectifs de l'épreuve**

Cette épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à mobiliser les compétences acquises et les savoirs associés dans le cadre de situations professionnelles relevant du pôle 2 « Commercialisation et service » :

- CS1 – Accueillir, prendre en charge et fidéliser le client, en français ou en langue étrangère, de la réservation jusqu'à la prise de congé,
- CS2 – Participer à l'élaboration des outils de communication et à la promotion de l'entreprise et de ses démarches durables,
- CS3 – Organiser et préparer le service,
- CS4 – Conseiller, argumenter, vendre et maîtriser la prestation de service.

#### **2- Contenu de l'épreuve**

L'épreuve porte sur :

- l'accueil et la prise en charge personnalisée de la clientèle tout au long de la prestation de façon à répondre à ses attentes et aux usages de l'entreprise de restauration ;
- la conception des outils de communication actualisés et adaptés à la promotion de l'entreprise ;
- la réalisation de la mise en place conformément aux exigences professionnelles ;
- la prestation de service, conforme aux attentes de la clientèle et aux exigences de l'entreprise.

L'épreuve comprend cinq parties :

- une première partie écrite d'organisation de la prestation,
- une deuxième partie de transmission des consignes au commis,
- une troisième partie de travail d'office et de mise en place,
- une quatrième partie de service,
- une cinquième partie de communication et d'argumentation.

Le candidat est aidé par un commis de niveau de terminale CAP ou première année BP . Point de vigilance : pour une même vague de candidats, le niveau des commis est obligatoirement le même pour chaque candidat. Il a à sa disposition son carnet personnel de techniques professionnelles.

#### **3. Critères d'évaluation**

Le candidat est évalué en fonction des résultats attendus du pôle 2 indiqués dans le référentiel de compétences.

#### **4. Déroulement de l'épreuve**

##### **4.1. Contrôle en cours de formation**

Le contrôle en cours de formation est constitué de deux situations d'évaluation organisées au cours de la dernière année de formation dans l'établissement de formation.



### **Première situation d'évaluation :**

Elle porte sur la partie communication et argumentation (partie 5) telle qu'elle est définie dans l'épreuve ponctuelle. Elle évalue la compétence du pôle 2 « commercialisation et service » :

CS2 – Participer à l'élaboration des outils de communication et à la promotion de l'entreprise et de ses démarches durables.

### **Deuxième situation d'évaluation :**

Elle porte sur la maîtrise des compétences du pôle 2 « commercialisation et service » :

- CS1 – Accueillir, prendre en charge et fidéliser le client en français ou en langue étrangère, de la réservation jusqu'à la prise de congé ;
- CS3 – Organiser et préparer le service ;
- CS4 – Conseiller, argumenter, vendre et maîtriser la prestation de service.

Cette situation d'évaluation porte sur les parties 1, 2, 3 et 4 telles qu'elles sont définies dans l'épreuve ponctuelle.

Ces deux situations sont conçues conformément aux exigences du référentiel et à la définition de l'épreuve donnée précédemment (finalités, objectifs et contenu).

Des documents de même nature que celle de l'épreuve ponctuelle sont fournis aux candidats.

Ces deux situations d'évaluation donnent lieu à une proposition de note sur 20 ; celle-ci est transmise au jury qui arrête la note définitive.

L'inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement de l'épreuve, organisée sous la responsabilité du chef d'établissement.

## **4.2 Forme ponctuelle (pratique) - Durée : 5h00**

L'épreuve est conforme à la définition générale précisée précédemment (finalités et objectifs, contenu, critères d'évaluation).

L'épreuve comprend cinq parties :

- une partie d'organisation de la prestation ;
- une partie de transmission au commis ;
- une partie de travail d'office et de mise en place ;
- une partie de service ;
- une partie de communication et argumentation.

### **Première partie : organisation de la prestation (30 min)**

Un cahier des charges d'une prestation de service est remis au candidat. Il peut comprendre :

- le menu avec choix restreint ;
- les objectifs de vente ;
- le temps disponible ;
- le type de prestation ;
- les caractéristiques de la clientèle et leurs attentes particulières ;
- les spécificités du service de restaurant ;
- des techniques et/ou des préparations imposées ;
- etc.

À partir du cahier des charges, le candidat doit :

- planifier et organiser la prestation ;
- noter les consignes et les points de vigilance à expliquer au commis.

Le commis n'est pas présent pendant cette phase. Cette phase écrite n'est pas évaluée.

### **Deuxième partie : transmission des consignes au commis (15 min) :**

Le candidat dispose d'un temps de prise de contact avec son commis pour transmettre les consignes nécessaires à la réalisation de la mise en place et du service.

Le jury évalue cette communication au commis à son poste de travail.

### **Troisième partie : travail d'office et de mise en place (1h30) :**

A l'issue de cette transmission des consignes au commis, le candidat :

- encadre et dirige son commis dans la réalisation :
  - d'un travail d'office,
  - de la mise en place et de la mise en valeur des trois tables décrites dans la quatrième partie. Il participe aux travaux de mise en place aux côtés de son commis ;
- réalise une autre préparation d'office ;
- vérifie la mise en place et fait rectifier si besoin.

#### **Quatrième partie : service (2h15)**

Le candidat réalise une prestation de service (8 couverts, 3 tables) à l'aide de son commis.

Il accueille ses clients, commercialise et prend la commande des mets et boissons des trois tables. Il assure le service et le suivi des tables avec son commis. Il vérifie la facturation, contrôle les encaissements et prend congé des clients.

Il participe à la remise en état des locaux.

L'organisation du service demandée au candidat, aidé de son commis, est la suivante :

- une table de 2 couverts : les mets sont servis à l'assiette ou à l'anglaise et les vins au verre.
- une table de 2 couverts et une table de 4 couverts : sur ces deux tables seront obligatoirement proposés :
  - l'ensemble des modes de service : à la française, à l'anglaise, à l'assiette et à la russe en fonction des consignes de service ;
  - trois techniques de salle : flambage, découpe ou filetage, portionnage ;
  - trois techniques de service des boissons dont le service d'un vin effervescent.

Sur la totalité du service, le candidat est alors évalué sur :

- ses compétences d'encadrement : il supervise l'action du commis et le suivi du service ;
- sa capacité à orienter le choix des clients et/ou à argumenter en vue d'une vente additionnelle ;
- l'ensemble des modes de service ;
- les techniques de salle ;
- les techniques de service des boissons.

En fin de service, à partir d'une grille mise à sa disposition, le candidat procède à l'évaluation de son travail et à celui de son commis (5 minutes). Il remet cette grille au jury.

#### **Cinquième partie : communication et argumentation (30 min)**

Cette partie est dissociée du service.

Le candidat aura conçu pendant sa formation ou son parcours professionnel, les supports de promotion et de commercialisation susceptibles d'être présentés à la clientèle. Ils sont constitués de :

Support 1 : une carte présentant obligatoirement :

- un menu à caractère régional (région au choix du candidat) avec une entrée, un plat, un fromage, un dessert ;
- un menu gastronomique ;
- une carte des mets comprenant 24 références (entrées, poissons, plats, fromages et desserts dont des références végétariennes ;

Support 2 : une carte des boissons et vins présentant obligatoirement :

- 30 à 40 références de boissons froides (sodas, eaux, bières, jus de fruits, etc.), boissons chaudes, boissons apéritives et digestives (cocktails, fermentées, spiritueux, etc.) ;
- 30 références de vins et effervescents.

Support 3 : un support publicitaire à caractère évènementiel ;

Support 4 : une présentation du restaurant diffusable sur le média de son choix.

La réalisation et la présentation de ces quatre supports s'appuient sur un contexte d'entreprise défini par le candidat, prenant en compte l'environnement culturel et touristique et illustrant une réflexion sur l'alimentation durable.

Le jury est composé d'un professeur et d'un professionnel de la spécialité.

L'évaluation se déroule en deux temps :

- la présentation orale par le candidat (10 minutes) sans intervention du jury :
  - o de l'entreprise dans son contexte professionnel, culturel et touristique ;
  - o de la clientèle ;
  - o des supports de vente et de promotion qu'il a conçus.
  
- l'entretien avec le jury concernant :
  - o la présentation orale du candidat (10 minutes). Le jury questionne le candidat sur la stratégie choisie, la clientèle, l'environnement commercial, culturel et touristique, le choix des supports, etc.
  - o la commercialisation des cartes présentées (10 minutes). Le jury interroge le candidat sur des arguments de vente possibles (mets et boissons) en vue d'une commercialisation. Il ne s'agit en aucun cas d'un jeu de rôle mais bien de propositions d'arguments commerciaux destinés à réussir la vente.

L'épreuve EP2 donne lieu à une note sur 20 points, transmise au jury accompagnée des grilles d'évaluation.

### **Épreuve EP3 – Gestion de l'activité de restauration (UP3)** **Coefficient 5**

#### **1 – Finalités et objectifs de l'épreuve**

Cette épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à mobiliser les compétences acquises et les savoirs associés dans le cadre de situations professionnelles relevant du pôle 3 « Gestion de l'activité de restauration » :

- G1 – Agir avec un comportement responsable dans le cadre de son activité professionnelle,
- G2 – Participer à l'animation du personnel au sein d'une équipe,
- G3 – Gérer son parcours professionnel,
- G4 – Présenter son projet professionnel en s'appuyant sur une démarche construite, argumentée et privilégiant une démarche de développement durable.

#### **2 - Contenu de l'épreuve**

Au cours de sa formation, le candidat prépare un dossier présentant son projet professionnel en lien avec les compétences G3 ou G4.

Le candidat présente oralement ce projet professionnel.

La présentation se poursuit par un questionnement du candidat sur les compétences G1, G2, G3 et G4.

##### Le dossier :

Le projet professionnel, matérialisé par un dossier de 4 à 8 pages (hors annexes), élaboré à l'aide de l'outil informatique, porte sur la compétence G3 « gérer son parcours professionnel » ou G4 « Présenter son projet professionnel en s'appuyant sur une démarche construite, argumentée et privilégiant une démarche de développement durable ».

Il doit mettre en évidence :

- la présentation du candidat et de son cursus ;
- sa connaissance du secteur professionnel local et national ;
- la présentation structurée et argumentée de son projet professionnel (objectifs à court, moyen voire long terme, motivations, démarches, etc.).

Le candidat se présente à l'entretien muni de son dossier en deux exemplaires. Celui-ci sert uniquement de support à l'épreuve et n'est pas évalué en tant que tel.

En l'absence de dossier ou de dossier non conforme, l'interrogation ne peut avoir lieu. Le jury informe le candidat que la note de zéro est attribuée à l'épreuve.

Le dossier est considéré non conforme dans les cas suivants :

- il n'est pas personnel ;
- il n'est pas réalisé avec l'outil informatique ;
- il ne comporte pas le nombre de pages requises.

### **3. Critères d'évaluation**

Le candidat est évalué en fonction des résultats attendus du pôle 3 indiqués dans le référentiel de compétences.

### **4. Déroulement de l'épreuve**

#### **4.1. Contrôle en cours de formation**

L'épreuve comprend deux situations d'évaluation :

##### **Première situation d'évaluation : évaluation des connaissances et compétences de gestion**

Elle se déroule au cours de la dernière année de formation et porte sur les compétences :

- G1 – Agir avec un comportement responsable dans le cadre de son activité professionnelle
- G2 – Participer à l'animation du personnel au sein d'une équipe.

Le candidat est questionné sur la maîtrise des compétences ciblées à partir des situations professionnelles rencontrées. Il prend appui sur ses pièces justificatives (supports professionnels, autres documents) portées à l'attention du jury.

L'évaluation est réalisée par le formateur d'économie gestion et le formateur de sciences appliquées ou de la spécialité.

##### **Deuxième situation d'évaluation : présentation du projet professionnel du candidat et entretien**

Elle se déroule en fin de formation et porte sur les compétences :

- G3 – Gérer son parcours professionnel,
- G4 – Présenter son projet professionnel en s'appuyant sur une démarche construite, argumentée et privilégiant une démarche de développement durable.

Cette situation prend appui sur le dossier « projet professionnel » tel que défini dans le contenu de l'épreuve.

L'évaluation est réalisée par le formateur d'économie gestion et le formateur ou un professionnel de la spécialité. En cas d'absence de ce dernier, la commission pourra valablement statuer.

L'ensemble des situations d'évaluation donne lieu à une proposition de note. Celle-ci est transmise au jury qui arrête la note définitive.

L'inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation, organisé sous la responsabilité du chef d'établissement.

#### **4.2 Forme ponctuelle (orale) - Durée : 30 min**

L'évaluation comporte deux parties :

- **Partie 1 : Présentation du projet professionnel du candidat et entretien (15 min)**

Le candidat présente son projet professionnel sans être interrompu (5 min maximum).

Le jury engage un entretien avec le candidat sur son projet professionnel et les compétences correspondantes (G3 ou G4).

- **Partie 2 : Evaluation des connaissances et compétences de gestion (15 min)**

Le jury questionne le candidat au sujet de situations professionnelles rencontrées par celui-ci en lien avec les autres compétences du pôle n°3 (G1, G2) et la compétence non évaluée lors de la première partie de l'épreuve (G3 ou G4).

La commission d'évaluation se compose du formateur d'économie gestion, de sciences appliquées et du formateur ou d'un professionnel de la spécialité. En cas d'absence de ce dernier, la commission pourra valablement statuer.

**Épreuve EG4 - Expression et connaissance du monde (UG4)**  
**Coefficient 3**

L'épreuve d'Expression et connaissance du monde est fixée par l'arrêté du 3 mars 2016 définissant les épreuves et règlements d'examen des unités d'enseignement général des brevets professionnels (J.O. du 30 mars 2016 et BOEN n°14 du 08 avril 2016).

**Épreuve EG5 - Langue vivante Anglais (UG 5)**  
**Coefficient 3**

L'épreuve de langue vivante anglais est fixée par l'arrêté du 3 mars 2016 définissant les épreuves et règlements d'examen des unités d'enseignement général des brevets professionnels. (J.O. du 30 mars 2016 et BOEN n°14 du 08 avril 2016).

**Épreuves facultatives :**  
**EF1 – Epreuve facultative de langue vivante (UF1)**  
**EF2 – Epreuve facultative de mobilité (UF2)**

Les candidats peuvent choisir zéro, une ou deux épreuves facultatives.

L'épreuve facultative de langue vivante est fixée par l'arrêté du 4 juillet 2017 (J.O. du 1er/08/2017). La liste exhaustive des langues est fixée par l'arrêté du 04/07/2017, sous réserve de possibilité d'adjoindre un examinateur compétent au jury.

La définition de l'épreuve facultative de mobilité est fixée par l'arrêté du 30 août 2019 portant création d'une unité facultative de mobilité et l'attestation MobilitéPro dans les diplômes du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet (J.O. du 31/08/2019 et BOEN n°35 du 26 septembre 2019).

**ANNEXE V - Liste des diplômes permettant de réduire à deux ans la période d'activité professionnelle  
pour se présenter à l'examen**

*Brevet professionnel spécialité « Arts du service et commercialisation en restauration »*

**Diplômes de niveau 3 :**

CAP « Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant »

**Diplômes de niveau 4 :**

Baccalauréat professionnel « Commercialisation et services en restauration »

Baccalauréat technologique « Sciences et technologies de l'hôtellerie et de la restauration »

Brevet professionnel « Sommelier »

**Diplômes de niveau 5 :**

BTS « Management en hôtellerie restauration »

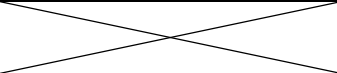
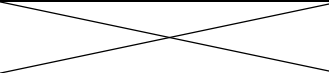
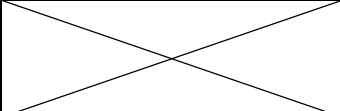
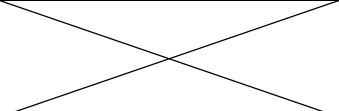
- Option A Management d'unité de restauration

- Option B Management d'unité de production culinaire

- Option C Management d'unité d'hébergement

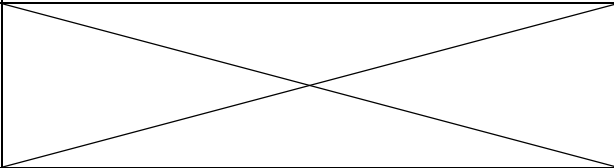
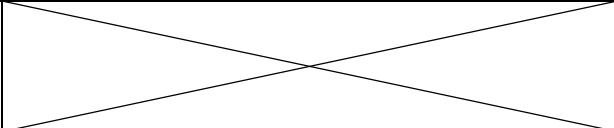
**ANNEXE VI**  
**Tableau de correspondances entre épreuves ou unités**  
**de l'ancien et du nouveau diplôme**

*Brevet professionnel spécialité « Arts du service et commercialisation en restauration »*

<b>Brevet professionnel</b> <b>Arts du service et commercialisation en restauration</b> défini par l'arrêté du 7 janvier 2015 modifié <b>Dernière session : 2025</b>		<b>Brevet professionnel</b> <b>Arts du service et commercialisation en restauration</b> défini par le présent arrêté <b>Première session : 2026</b>	
<b>Épreuves</b>	<b>Unités</b>	<b>Épreuves</b>	<b>Unités</b>
E1 - Conception et organisation de prestations de restauration	U10	EP1 - Conception et organisation de prestations de restauration	<b>UP1</b>
E2 – Commercialisation et service	U 20	EP2 – Commercialisation et service	<b>UP 2</b>
E3 - Gestion de l'activité de restauration	UP 30	EG3 - Gestion de l'activité de restauration	<b>UP 3</b>
E4 - Langue vivante étrangère	U 40	EG5 - Langue vivante	<b>UG 5</b>
E5 – Arts appliqués à la profession	UG 50		
E6 - Expression française et ouverture sur le monde	U 60	EG4 - Expression et connaissance du monde	<b>UG 4</b>
EF1 - Epreuve facultative de langue vivante étrangère	UF	EF1 - Epreuve facultative de langue vivante <sup>3</sup>	<b>UF 1</b>
		EF2 – Epreuve facultative de mobilité	<b>UF2</b>

**ANNEXE VII – Correspondances entre blocs de compétences du BP « Arts du service et commercialisation en restauration »  
et blocs de compétences de certifications professionnelles inscrites au RNCP**

Les correspondances entre les blocs de compétences du BP « Arts du service et commercialisation en restauration » et les blocs de compétences de certifications professionnelles inscrites au RNCP sont définies dans le tableau ci-dessous. Ces correspondances entre blocs de compétences de certifications permettent d'établir des attestations d'acquisition de blocs de compétences du BP « Arts du service et commercialisation en restauration » au candidat qui en ferait la demande. Elles permettent également d'accorder une dispense d'épreuves à l'examen.

		Certification détenue par le candidat	
		Brevet professionnel « Arts de la cuisine » de niveau 4 <i>Ministère de l'éducation nationale</i>	Certification professionnelle de niveau 4 « Chef de rang » <i>Ministère des armées</i>
<b>Brevet professionnel « Arts du service et commercialisation en restauration » de niveau 4</b> <i>Ministère de l'éducation nationale</i>	<b>Bloc n°1.</b> Concevoir et organiser les prestations de restauration <i>correspondant à l'épreuve EP1</i>		<b>Bloc 2.</b> Effectuer la gestion et l'approvisionnement des stocks ET <b>Bloc 3.</b> Effectuer la production culinaire et la distribution
	<b>Bloc n°2.</b> Commercialiser et assurer le service <i>correspondant à l'épreuve EP2</i>		
	<b>Bloc n°3.</b> Gérer l'activité de restauration <i>correspondant à l'épreuve EP3</i>	<b>Bloc 3.</b> Gérer l'activité de restauration	

Bloc : bloc de compétences décrits dans la fiche de la certification publiée au registre national des certifications professionnelles (RNCP)

EP : épreuve professionnelle



## ANNEXE VIII - Liste des techniques professionnelles liées au service à maîtriser

*Brevet professionnel spécialité « Arts du service et commercialisation en restauration »*

### **1. Les techniques avant le service**

Il s'agit de techniques de mise en place :

<b>Être capable de :</b>	<b>Éléments spécifiques :</b>
Napper avec du linge de table	Nappage à thème ou particulier Pliage particulier Nappage d'un buffet
Dresser une table « à la carte » Dresser un salon, un séminaire, un banquet, etc. Redresser une table pour un nouveau service	
Réaliser une décoration cohérente, adaptée à un thème ou un budget établi	Réaliser une décoration de table avec accessoires divers Réaliser une décoration éphémère florale ou non (centre de table) Adapter la mise en place à la thématique

### **2. Les techniques pendant le service**

#### **A. Les techniques de service simple**

<b>Techniques à maîtriser dans le cadre d'un menu « à la carte » ou « à choix et prix multiples »</b>
Être capable de combiner les techniques de service adaptées aux besoins de la clientèle et mettre en valeur le savoir faire du travail de salle :
Servir au plateau : verrines, coupes et assiettes atypiques Assurer le suivi du rang
Synchroniser plusieurs tables
Effectuer un service de type « banquet » avec des contraintes (temps, préséances, protocole, intervenants etc.)
Servir un buffet à thème ou non, un cocktail, un lunch, brunch etc.
Assembler et présenter des produits de restauration « minute élaborée » (club sandwich, toast caviar...)

## B. Les techniques concernant les boissons

Être capable de :	Exemples
Préparer, conditionner, doser, présenter, servir et mettre en valeur les boissons suivantes :  Un cocktail « short et/ou long drink » chauds ou froids classique ou une création  ➤ au shaker ➤ au blender ➤ un « cups »	Pina Colada, smoothies, etc.  Soupes, punches, sangria, etc.
Préparer, conditionner, doser, présenter, servir et mettre en valeur les boissons suivantes :	Différents crus de cafés, variétés de thés ou de chocolats (capuccinos, viennois, lattés) Cafés et thés glacés
Carafer, décanter, service au panier	Vins rouges structurés, les vieux vins Vins effervescents
	Vins blancs, rosés, effervescents

## C. Les techniques d'atelier ou d'office

Préparer, conditionner les produits à l'aide des techniques adaptées en conformité avec les attentes de la clientèle (consommation plus aisée etc.) et les usages professionnels (présentation, températures, réglementations, etc.)

Techniques	Produits complémentaires
Assembler une verrine saumon fumé (technique saumon fumé, etc.)	
Assembler une assiette nordique Découper toutes sortes de poissons fumés	Crème fouettée aromatisée, vodka...
Découper un jambon cru à la griffe	Condiments
Réaliser une vinaigrette à la carte	Huiles, vinaigres, moutardes, épices, aromates, condiments
Ouvrir des coquillages	
Préparer un plateau de fruits de mer	
Préparer une assiette ou un plateau de fromages nationaux	
Préparer une assiette de fruits exotiques	
Détailler un ananas « piston » (à la carte)	
Préparer une coupe glacée à la carte ou personnalisée	

## D. Les techniques de préparation et de finition en salle

Préparer, conditionner et servir avec dextérité les produits à l'aide des techniques adaptées en conformité avec les attentes de la clientèle (consommation plus aisée etc.) les usages professionnels (présentation, températures, réglementations...) et en mettant en valeur la nature du produit.

Techniques /Services	Produits et techniques complémentaires	Variantes
Dresser un buffet de hors d'œuvres (réaliser quelques préparations froides)		
Préparer et servir une soupe de poissons (en 2 temps)		Matelote, Poichouse, Bouillabaisse, Ttoro, Cotriade
Détailler un poisson en « Bellevue »		
Détailler un foie gras en terrine	Chutney, fruits, pains...	
Servir des plats régionaux, internationaux (avec leurs spécificités)		
Servir et préparer des pâtes au guéridon		
Découper une pièce en croûte de sel ou en pièce de sel		Croute d'argile, etc.
Découper un jambon à l'os, au torchon ou braisé		Jambon à la « Nuitonne », à la « Chablisienne », au foin, etc
Préparer des poissons ronds grillés, sautés, rôtis, à la plancha (désarêter, flamber...)		Peler une truite au bleu
Détailler un homard, une langouste, un tourteau froid ou chaud		
Préparer et flamber des crustacés		
Préparer un tartare de poissons, crustacés, Saint Jacques		
Découper un canard, des volailles blanches multi portions (poêlés ou rôtis)	Volailles et gibiers grillés, Pigeon, Caille, Faisan, etc.	Canard au sang
Découper un carré (toutes viandes)		
Servir un soufflé chaud	Coulis, sauce	
Terminer une sauce à l'aide de spiritueux, de crème, de beurre, de fines herbes, champignons, etc		
Préparer une assiette composée à partir d'un flambage de fruits		
Préparer et/ou flamber des crêpes, des omelettes norvégiennes, etc.	Glace, Sorbet, Fruits, Appareils, etc.	
Préparer et découper un dessert présenté en chariot ou en buffet	Découper un dessert de grande taille	Gâteau de mariage, pièce montée
Préparer un tartare de fruits ou/et de légumes (hacher)		
Préparer des techniques de finition (assaisonner, zester, râper, verser de la sauce, un jus, etc)	Caviar, œufs de poissons, truffe, etc	