



CENTRE DE RESSOURCES NATIONALES

Hôtellerie Restauration



BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

SPÉCIALITÉ RESTAURATION

RÉFÉRENTIEL

SOMMAIRE

(Cliquer sur les titres pour atteindre la page souhaitée)

- ◆ **Arrêté de création**

- ◆ **Annexe I - Référentiel des activités professionnelles**

- ◆ **Annexe I - Référentiel de certification**

- ◆ **Annexe II – Formation en milieu professionnel**

- ◆ **Annexe III – Organisation et horaires des enseignements**

- ◆ **Annexe IV – Règlement d'examen**

- ◆ **Annexe V – Définition des épreuves**

- ◆ **Annexe VI – Tableau de correspondance épreuves/unités**

Arrêté de création

■ Arrêté du 29 juillet 1998

portant création et fixant les modalités de préparation et de délivrance du baccalauréat professionnel Spécialité restauration.

BO hors série n° 9 du 24 septembre 1998 – volume 13.

JO du 2 septembre 1998.

Article premier – La définition et les conditions de délivrance du baccalauréat professionnel, spécialité restauration, sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Art. 2 – Les unités constitutives du référentiel de certification du baccalauréat professionnel, spécialité restauration, sont définies en annexe I au présent arrêté.

Art. 3 – L'accès en première année du cycle d'études conduisant au baccalauréat professionnel, spécialité restauration, est ouvert en priorité aux candidats titulaires du brevet d'études professionnelles hôtellerie-restauration.

Sur décision du recteur, prise après avis de l'équipe pédagogique, peuvent également être admis les élèves :

- titulaires d'un BEP ou d'un CAP autres que celui visé ci-dessus ;
- ayant accompli au moins la scolarité complète d'une classe de première ;
- titulaires d'un diplôme ou titre homologué ou classé au niveau V ;
- ayant interrompu leurs études et souhaitant reprendre leur formation s'ils justifient de deux années d'activité professionnelle ;
- ayant accompli une formation à l'étranger.

Les candidats admis sur décision du recteur font l'objet d'une décision de positionnement qui fixe la durée de leur formation.

Art. 4 – La formation se déroule pour partie en milieu professionnel.

La durée, les modalités, l'organisation et les objectifs de la formation en milieu professionnel au titre de la préparation du baccalauréat professionnel, spécialité restauration, sont définis en annexe II au présent arrêté.

Art. 5 – L'organisation des enseignements et les horaires de formation sont fixés à l'annexe III du présent arrêté.

Art. 6 – Le règlement d'examen est fixé à l'annexe IV du présent arrêté.

La définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation est fixée à l'annexe V du présent arrêté.

Art. 7 (modifié par les arrêtés du 15 juillet 2003 et du 22 mars 2005) – Pour l'épreuve obligatoire de langue vivante, les candidats ont à choisir entre les langues vivantes énumérées ci-après :

allemand, anglais, arabe littéral, arménien, cambodgien, chinois, danois, espagnol, finnois, grec moderne, hébreu moderne, italien, japonais, néerlandais, norvégien, persan, polonais, portugais, russe, suédois, turc, vietnamien.

Pour l'épreuve facultative de langue vivante à l'examen du baccalauréat professionnel, le candidat choisit, au moment de son inscription, une langue parmi celles proposées ci-après :

allemand, amharique, anglais, arabe, arménien, berbère (chleu ou rifain ou kabyle), bulgare, cambodgien, chinois, danois, espagnol, finnois, grec moderne, hébreu moderne, hongrois, islandais, italien, japonais, laotien, malgache, néerlandais, norvégien, persan, polonais, portugais, roumain, russe, serbe, croate, suédois, tchèque,

turc, vietnamien, basque, breton, catalan, corse, créole, gallo, occitan, tahitien, langues régionales d'Alsace, langues régionales des pays mosellans, langues mélanésiennes (ajië, drehu, nengone, paicî).

Cette interrogation n'est autorisée que dans les académies où il est possible d'adjoindre au jury un examinateur compétent.

Art. 8 – Pour chaque session d'examen, le ministre chargé de l'Éducation nationale arrête la date de clôture des registres d'inscription et le calendrier des épreuves écrites obligatoires.

La liste des pièces à fournir lors de l'inscription à l'examen est fixée par chaque recteur.

Art. 9 – Chaque candidat précise, au moment de son inscription, s'il présente l'examen sous la forme globale ou sous la forme progressive, conformément aux dispositions des articles 25 et 26 du décret du 9 mai 1995 susvisé. Le choix pour l'une ou l'autre de ces modalités est définitif.

Il précise également s'il souhaite subir l'épreuve facultative.

Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités qu'il souhaite subir à la session pour laquelle il s'inscrit.

Le baccalauréat professionnel, spécialité restauration, est délivré aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté, conformément aux dispositions du titre III du décret du 9 mai 1995 modifié précité.

Art. 10 – Les correspondances entre les épreuves de l'examen défini par l'arrêté du 3 septembre 1997 portant création du baccalauréat professionnel, spécialité restauration et fixant les modalités de préparation et de délivrance de ce baccalauréat professionnel et les épreuves et unités de l'examen défini par le présent arrêté sont fixées à l'annexe VI du présent arrêté.

La durée de validité des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 obtenues aux épreuves ou unités de l'examen subi suivant les dispositions de l'arrêté du 3 septembre 1997 précité et dont le candidat demande le bénéfice est reportée, dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté conformément à l'article 18 du décret du 9 mai 1995 modifié précité et à compter de la date d'obtention de ce résultat.

Art. 11 – La dernière session du baccalauréat professionnel, spécialité restauration, organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 3 septembre 1997 précité aura lieu en 1999. À l'issue de cette session, l'arrêté du 3 septembre 1997 est abrogé.

La première session du baccalauréat professionnel, spécialité restauration, organisée conformément aux dispositions du présent arrêté aura lieu en 2000.

Art. 12 – Le directeur de l'enseignement scolaire et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Référentiel des activités professionnelles

■ Arrêté du 29 juillet 1998

1. Appellation du diplôme

Baccalauréat professionnel Spécialité restauration.

2. Champ d'activités

Définition

Le titulaire du baccalauréat professionnel Spécialité restauration est un professionnel très qualifié, immédiatement opérationnel, dans les activités de production culinaire et de service.

Il est capable de s'adapter, à terme, à des fonctions d'animation et de management et ce, dans tous les secteurs et formes de restauration.

Contexte professionnel

Le titulaire du baccalauréat professionnel Spécialité restauration est appelé à exercer une activité salariée comme à fonder une entreprise, à travailler en territoire national comme à l'étranger.

Au terme d'une formation professionnelle et technique menée conjointement avec les entreprises, le titulaire du baccalauréat professionnel Spécialité restauration peut viser des emplois justifiant d'une capacité à la conception, à l'organisation et à la production de prestations de qualité compatibles avec les évolutions en cours.

En fonction des capacités personnelles, et après une période d'adaptation, le bachelier peut occuper par exemple les postes suivants.

Dans le domaine de l'organisation et de la production culinaire :

- premier commis,
- chef de partie ou adjoint au chef de cuisine pour le secteur restauration commerciale ;
- chef de cuisine ou chef-gérant, ou responsable de production pour le secteur de la restauration collective.

Dans le domaine du service et de la commercialisation :

- chef de rang ;
- maître d'hôtel ;
- adjoint au directeur de restaurant pour le secteur de la restauration commerciale, comme pour celui de la restauration collective.

Tous ces postes dépendent de l'importance de l'établissement ainsi que du type de restauration pratiqué.

En tant que salarié, son activité peut s'exercer dans les secteurs :

- de la restauration commerciale ou de la restauration collective ;
- des entreprises connexes à l'industrie hôtelière (agro-alimentaire, équipementiers, etc.).

Le titulaire du baccalauréat professionnel Spécialité restauration exerce son activité dans un contexte diversifié :

- en respectant l’environnement, les règles et les normes d’hygiène et de sécurité ;
- en valorisant les dimensions relationnelles et commerciales.

Fonctions

- Production culinaire
- Production de services
- Gestion et alimentation d’une équipe
- Commercialisation
- Gestion de l’entreprise

Fonction Production culinaire
<p>TÂCHES Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réceptionner et contrôler la conformité des produits à mettre en œuvre. - Effectuer les traitements préliminaires. - Réaliser les préparations, les contrôler, éventuellement les rectifier en fonction de la fiche technique, et (ou) des instructions. - Vérifier les qualités organoleptiques et apporter, si nécessaire, les rectifications. - Dresser et mettre en valeur les préparations, selon les usages de la profession. - Gérer les produits alimentaires non utilisés. - Assurer les opérations de fin de service.
<p>CONDITIONS D'EXERCICE</p> <p><i>Données et informations utiles</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Règles d'hygiène et de sécurité. - Cahier des charges des produits. - Documentations des fournisseurs. - Documents de contrôle internes et externes. - Fiches techniques de fabrication. - Fiches de dégustation. - Notices d'utilisation des produits. - Diagrammes, procédures, documents d'auto-contrôle et documentation professionnelle. - Feuilles de marché. <p><i>Matière d'œuvre</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Produits bruts. - Produits semi-élaborés. - Produits finis et produits d'aide culinaire. <p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Moyens <ul style="list-style-type: none"> • Matériel spécifique de conservation, de préparation, de transformation et de cuisson, de conditionnement, de transport et de remise en température, adapté à l'activité professionnelle. • Matériel nécessaire au nettoyage. - Procédés <ul style="list-style-type: none"> • Techniques de production culinaire, traditionnelle, d'assemblage et de finition pour une consommation directe ou différée. • Techniques de nettoyage. - Lieux, sites <ul style="list-style-type: none"> • Restauration commerciale. • Restauration collective. • Industries agro-alimentaires de plats cuisinés <p><i>Liaisons – Relations</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Internes <ul style="list-style-type: none"> • Avec l'équipe, la hiérarchie et les services de l'entreprise. - Externes <ul style="list-style-type: none"> • Avec les clients, les fournisseurs, les entreprises et les organismes de contrôle. <p><i>Autonomie</i> Variable et évolutive, selon la nature et la taille de l'entreprise.</p>
<p>RÉSULTATS ATTENDUS</p> <p>Réaliser des prestations conformes aux exigences techniques, qualitatives et économiques définies dans les différents types d'entreprises.</p>

Fonction Production de services
<p>TÂCHES Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</p> <ul style="list-style-type: none"> – Réceptionner et contrôler la conformité des matériels et des produits utilisés. – Participer aux travaux de nettoyage des locaux, du mobilier et des matériels avant et après le service et les contrôler. – Participer à la mise en place selon le type de prestation, contrôler et rectifier. – Assurer la prestation, de l'arrivée au départ du client, en mettant en œuvre les techniques de service et de commercialisation adaptées.
<p>CONDITIONS D'EXERCICE</p> <p><i>Données et informations utiles</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Règles d'hygiène et de sécurité. – Documents fournisseurs. – Documents de contrôle internes et externes. – Bons de commande. – Fiches techniques de commercialisation, fiches de postes, fiches de dégustation. – Supports de vente. – Notices d'utilisation des produits. – Procédures, documents d'auto-contrôle. – Cours du change. – Brochures, dépliants touristiques, etc. <p><i>Matière d'œuvre</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Produits bruts. – Produits semi-élaborés. – Produits finis. – Boissons chaudes et froides. <p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Moyens <ul style="list-style-type: none"> • Matériel spécifique de conservation, de préparation, de transformation, de mise et de maintien en température, de finition et de présentation, pour les aliments et les boissons chaudes et froides. • Matériel de facturation et d'encaissement. • Outils de communication. • Éléments de décoration et d'ambiance. • Produits d'accueil. • Linge et tenue vestimentaire. • Mobilier spécifique. – Procédés <ul style="list-style-type: none"> • Techniques de services adaptées à tout type de restauration. • Techniques de nettoyage. – Lieux, sites <ul style="list-style-type: none"> • Restauration commerciale. • Restauration collective. <p><i>Liaisons – Relations</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Internes <ul style="list-style-type: none"> • Avec l'équipe, la hiérarchie et les services de l'entreprise. – Externes <ul style="list-style-type: none"> • Avec les clients, les prospects et clients potentiels, les fournisseurs, les entreprises et les organismes de contrôle. <p><i>Autonomie</i> Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise.</p>
<p>RÉSULTATS ATTENDUS</p> <p>Réaliser des prestations conformes aux exigences techniques, qualitatives et relationnelles, adaptées à la politique commerciale des différents types d'entreprises.</p>

Fonction Organisation et animation d'une équipe
<p>TÂCHES Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</p> <ul style="list-style-type: none"> - Travailler en équipe. - Déterminer les besoins en matériel, produits et denrées en fonction de l'activité prévue. - Planifier son travail et celui de son équipe selon le type de prestation. - Faire appliquer les procédures. - Participer à la formation de son équipe. - Déléguer, assurer le suivi, contrôler les tâches et les faire rectifier si nécessaire. - Apprécier les performances de son équipe et en rendre compte à sa hiérarchie. - Apprécier ses capacités à organiser et à animer.
<p>CONDITIONS D'EXERCICE</p> <p><i>Données et informations utiles</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Fiches de postes, de prévisions, de matériels. - Fiches produits et fiches techniques. - Documents de prévisions, d'activités ou programmes de fabrication. - Plans de production, plannings. - Plans des locaux, livret d'accueil. - Plans et procédures de nettoyage. - Recueils de textes législatifs, notes et documents internes. - Documents de contrôle. - Manuels de procédures. <p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Moyens <ul style="list-style-type: none"> • Travail en équipe et liaisons avec la hiérarchie et les services de l'entreprise. - Procédés <ul style="list-style-type: none"> • Techniques de communication et d'animation. - Lieux, sites <ul style="list-style-type: none"> • Restauration commerciale. • Restauration collective. • Industries agro-alimentaires de plats cuisinés. <p><i>Liaisons – Relations</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Internes <ul style="list-style-type: none"> • Liaison avec l'équipe, la hiérarchie, les services de l'entreprise et les partenaires sociaux. - Externes <ul style="list-style-type: none"> • Entreprises et organismes de contrôle. <p><i>Autonomie</i> Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise.</p>
<p>RÉSULTATS ATTENDUS</p> <p>Par rapport à des objectifs définis, optimiser les moyens humains et matériels pour obtenir la qualité de prestation attendue.</p>

Fonction Commercialisation
<p>TÂCHES</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mettre en œuvre une politique de promotion des ventes. – Participer au choix de thèmes d'animation. – Animer le lieu de vente et mettre en valeur le produit. – Préparer un argumentaire de vente. – Appliquer les techniques de vente et de communication.
<p>CONDITIONS D'EXERCICE</p> <p><i>Données et informations utiles</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Descriptif des produits. – Supports de vente. – Résultats d'études de marché, et/ou veille concurrentielle. – Revues professionnelles, rapports de gestion. – Dépliants, brochures. – Supports informatiques et multimédia, banques de données. – Recueils législatifs. – Documents fournisseurs. – Objets publicitaires et produits d'accueil (PLV*). – Questionnaires de satisfaction. <p><i>Matière d'œuvre</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Produits. <p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Moyens <ul style="list-style-type: none"> • Outils de communication. • Éléments de décoration et d'ambiance. • Produits d'accueil. • Tenue vestimentaire. • Linge. • Mobilier spécifique. – Procédés <ul style="list-style-type: none"> • Techniques de communication et de vente. – Lieux, sites <ul style="list-style-type: none"> • Restauration commerciale. • Restauration collective. <p><i>Liaisons – Relations</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Internes <ul style="list-style-type: none"> • Liaison avec l'équipe, la hiérarchie et les services de l'entreprise. – Externes <ul style="list-style-type: none"> • Clients, prospects, clients potentiels. • Organismes de contrôle. • Organismes de tourisme. <p><i>Autonomie</i></p> <p>Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise.</p>
<p>RÉSULTATS ATTENDUS</p> <p>Contribuer à l'image de marque, à l'optimisation des ventes et à la fidélisation de la clientèle.</p>

* Publicité sur les lieux de vente.

Fonction Gestion de l'entreprise
<p>TÂCHES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comparer les offres des fournisseurs. - Gérer les stocks. - Effectuer les opérations courantes journalières. - Préparer les éléments nécessaires au calcul des salaires. - Calculer les coûts élémentaires d'une prestation et les analyser. - Calculer les éléments d'un prix et des taxes afférentes. - Interpréter les documents comptables et financiers de synthèse. - Mettre en œuvre une gestion prévisionnelle. - Apprécier l'opportunité d'un investissement, de son plan de financement. - Maîtriser les éléments fiscaux de base, rédiger les imprimés déclaratifs. - Renseigner les documents relatifs à la création et à la reprise d'une entreprise.
<p>CONDITIONS D'EXERCICE</p> <p><i>Données et informations utiles</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Documents fournisseurs. - Documents de contrôle internes et externes. - Documents, et/ou données informatiques pour la gestion des stocks. - Documents de gestion prévisionnelle et indicateurs de gestion. - Main courante. - États de synthèse comptables et financiers. - Plans comptables. - Recueils de textes législatifs, notes et documents internes. - Documents de gestion du personnel. - Revues professionnelles. <p><i>Matière d'œuvre</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Stocks. <p><i>Moyens et ressources</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Moyens <ul style="list-style-type: none"> • Calculatrices. • Matériel informatique et multimédia. • Logiciels. • Registres, plannings, fiches. - Procédés <ul style="list-style-type: none"> • Techniques de consultation et de saisie informatique. - Lieux, sites <ul style="list-style-type: none"> • Restauration commerciale. • Restauration collective. • Industrie agro-alimentaire. <p><i>Liaisons – Relations</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Internes <ul style="list-style-type: none"> • Avec l'équipe, la hiérarchie et les services de l'entreprise. - Externes <ul style="list-style-type: none"> • Avec les fournisseurs. • Avec les clients. • Avec les organismes de contrôle. <p><i>Autonomie</i></p> <p>Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise.</p>
<p>RÉSULTATS ATTENDUS</p>
<p>Améliorer la rentabilité de l'établissement par une participation efficace à sa gestion.</p>

Référentiel des activités professionnelles		Référentiel de certification
<p align="center">CHAMP D'INTERVENTION</p> Produit culinaire Production de services Organisation et animation d'une équipe Commercialisation Gestion de l'entreprise		<p align="center">COMPÉTENCE GLOBALE</p> Le titulaire du baccalauréat professionnel doit être capable de produire, de vendre, de gérer l'activité d'une unité de restauration, d'animer son équipe dans le souci permanent de satisfaire la clientèle et dans le respect de la réglementation. Il doit s'exprimer dans la langue choisie pour E4.
TÂCHES PRINCIPALES		CAPACITÉS ET COMPÉTENCES TERMINALES
Approvisionnements Gestion des stocks Gestion du personnel Gestion des coûts Gestion prévisionnelle	<p align="center">C1</p> <p align="center">Organiser</p> <p align="center">Gérer</p>	C1.1 Gérer les approvisionnements et les stocks. C1.2 Organiser son travail et celui de son équipe. C1.3 Gérer les investissements. C1.4 Gérer le personnel. C1.5 Créer ou reprendre une entreprise.
Contrôle de la qualité : – des matériels – des produits – des préparations Évaluation : – des actions de promotion – des compétences – des coûts Analyse de documents	<p align="center">C2</p> <p align="center">Apprécier</p>	C2.1 Contrôler la conformité des produits stockés, des matériels et des mobiliers à mettre en œuvre. C2.2 Contrôler la réalisation des phases préliminaires. C2.3 Vérifier les préparations et rectifier si nécessaire. C2.4 Conserver ou éliminer les produits. C2.5 Évaluer les actions de communication et de promotion. C2.6 Apprécier les documents de synthèse. C2.7 Évaluer ses capacités d'organisation et d'animation. C2.7 Évaluer le travail et les compétences de son équipe. C2.8 Apprécier les coûts élémentaires d'une prestation (matière et personnel) C2.9 Identifier les principaux éléments des déclarations fiscales.
Préparation Mise en place Production culinaire Service Facturation, encaissement Fixation des prix Nettoyage des locaux et matériels	<p align="center">C3</p> <p align="center">Réaliser</p>	C3.1 Assurer les préparations seul et/ou avec son commis. C3.2 Dresser les préparations. C3.3 Réaliser, seul ou en équipe, les opérations de nettoyage des locaux, des mobiliers, des matériels et les contrôler. C3.4 Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de l'environnement. C3.5 Effectuer la mise en place en fonction du type de prestation et des exigences des clients. C3.6 Assurer le service. C3.7 Facturer, encaisser. C3.8 Effectuer et enregistrer les opérations courantes. C3.9 Déterminer le prix de vente.
Animation des points de vente Actions de promotion Accueil, information du client Réservation Prise de commande Suivi du client Prise de congé Animation d'une équipe dans le cadre de la production de service	<p align="center">C4</p> <p align="center">Communiquer</p> <p align="center">Commercialiser</p>	C4.1 Prendre les réservations, les enregistrer et les communiquer aux services concernés. C4.2 Accueillir le client. C4.3 Prendre la commande. C4.4 Prendre congé du client. C4.5 Animer son équipe. C4.6 Assurer en permanence la satisfaction du client. C4.7 Établir les actions de communication et de promotion. C4.8 Construire l'argumentaire de vente. C4.9 Finaliser les actions de communication, de promotion.

Référentiel de certification

■ Arrêté du 29 juillet 1998

Synthèse des capacités et des compétences professionnelles

Pour obtenir le baccalauréat professionnel Spécialité restauration, le candidat doit faire preuve qu'il est capable de :

C1 Organiser Gérer	C1.1 Gérer les approvisionnements et les stocks. C1.2 Organiser son travail et celui de son équipe. C1.3 Gérer les investissements. C1.4 Gérer le personnel. C1.5 Créer ou reprendre une entreprise.
C2 Apprécier	C2.1 Contrôler la conformité des produits stockés, des matériels et des mobiliers à mettre en œuvre. C2.2 Contrôler la réalisation des phases préliminaires. C2.3 Vérifier les préparations et rectifier si nécessaire. C2.4 Conserver ou éliminer les produits. C2.5 Évaluer les actions de communication et de promotion. C2.6 Apprécier les documents de synthèse. C2.7 Évaluer ses capacités d'organisation et d'animation. C2.7 Évaluer le travail et les compétences de son équipe. C2.8 Apprécier les coûts élémentaires d'une prestation (matière et personnel). C2.9 Identifier les principaux éléments des déclarations fiscales.
C3 Réaliser	C3.1 Assurer les préparations seul et/ou avec son commis. C3.2 Dresser les préparations. C3.3 Réaliser, seul ou en équipe, les opérations de nettoyage des locaux, des mobiliers, des matériels et les contrôler. C3.4 Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de l'environnement. C3.5 Effectuer la mise en place en fonction du type de prestation et des exigences des clients. C3.6 Assurer le service. C3.7 Facturer, encaisser. C3.8 Effectuer et enregistrer les opérations courantes. C3.9 Déterminer le prix de vente.

C4
Communiquer
Commercialiser

- C4.1 Prendre les réservations, les enregistrer et les communiquer aux services concernés.
- C4.2 Accueillir le client.
- C4.3 Prendre la commande.
- C4.4 Prendre congé du client.
- C4.5 Animer son équipe.
- C4.6 Assurer en permanence la satisfaction du client.
- C4.7 Établir les actions de communication et de promotion.
- C4.8 Construire l'argumentaire de vente.
- C4.9 Finaliser les actions de communication, de promotion.

Capacités

Savoir-faire

Savoir-faire

C1 Organiser – Gérer

Savoir-faire	Conditions de réalisation <i>(on donne)</i>	Critères et indicateurs de performances <i>(on exige)</i>
<p>C1.1 Gérer les approvisionnements et les stocks</p> <ul style="list-style-type: none"> – Comparer et choisir les offres des fournisseurs. – Recenser les besoins d’approvisionnement. – Contrôler les mouvements de stocks. – Classer les produits. – Gérer et valoriser les stocks et les mouvements. – Décider de l’achat. – Faire un inventaire. – Calculer les consommations. 	<p><i>En situation réelle ou simulée (matières d’œuvre, produits, locaux, linge, matériels et mobiliers adaptés)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Outil informatique, accès aux réseaux de communication et logiciels appropriés – Documentation fournisseurs – Documents et données informatiques pour la gestion des stocks – Ratios caractéristiques – Fiches de procédure 	<p><i>Dans le respect de l’environnement, des règles d’hygiène et de sécurité</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Les commandes sont passées après une analyse des offres selon les critères retenus. – Les mouvements de stocks sont enregistrés et valorisés – Les situations sont analysées, comparées et éventuellement rectifiées. – Les décisions sont prises.
<p>C1.2 Organiser son travail et celui de son équipe</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Documents d’organisation du travail (fiches de postes, de fonctions, planning du personnel, etc.) – Prévisions d’activités : <ul style="list-style-type: none"> • état des réservations • plans de production • programmes de fabrication 	<ul style="list-style-type: none"> – La répartition des tâches est planifiée selon : <ul style="list-style-type: none"> • les prévisions d’activité, le personnel (qualification et nombre) ; • les durées imparties et les équipements.
<p>C1.3 Gérer les investissements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Recenser les catégories d’investissement. – Calculer une dotation aux amortissements du matériel. – Apprécier les critères de choix d’un moyen de financement. – Préparer un dossier de demande de crédit. 	<ul style="list-style-type: none"> – Fiches d’immobilisation – Documentation sur les formes de crédit – Dossier de demande de crédit 	<ul style="list-style-type: none"> – Les fiches d’immobilisation sont tenues à jour. – La comparaison des formes de crédit débouche sur un choix justifié. – Le dossier est renseigné.
<p>C1.4 Gérer le personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> – Adapter le contrat de travail à la situation donnée. – Respecter les règles du droit du travail du secteur concerné. – Actualiser la documentation sociale, juridique et fiscale. 	<ul style="list-style-type: none"> – Outil informatique, accès aux réseaux de communication et logiciels appropriés – Documentation – Textes réglementaires 	<ul style="list-style-type: none"> – Le contrat de travail est renseigné en fonction de la situation donnée. – Les règles de base du droit de travail sont appliquées au cas soumis. – Le bulletin de salaire est établi en fonction des données fournies.

Savoir-faire	Conditions de réalisation <i>(on donne)</i>	Critères et indicateurs de performances <i>(on exige)</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Établir un bulletin de salaire simple. 	<ul style="list-style-type: none"> - Éléments nécessaires à l'établissement de la paye - Registre du personnel - Livre des pourcentages 	
<p>C1.5 Créer et reprendre une entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rassembler les informations sur l'environnement de l'entreprise. - Recenser et renseigner les documents nécessaires (administratifs, fiscaux, etc.). - Identifier le rôle des partenaires administratifs, financiers et autres. - Établir les comptes prévisionnels. - Élaborer un échéancier. 	<ul style="list-style-type: none"> - Outil informatique, accès aux réseaux de communication et logiciels appropriés - Imprimés nécessaires - Documentation - Informations statistiques 	<ul style="list-style-type: none"> - Les documents administratifs et réglementaires sont renseignés conformément à la situation donnée selon un échéancier préétabli.

C2 Apprécier

Savoir-faire	Conditions de réalisation <i>(on donne)</i>	Critères et indicateurs de performances <i>(on exige)</i>
<p>C2.1 Contrôler la conformité des produits stockés, des matériels et des mobiliers à mettre en œuvre</p> <p>Vérifier : ⇒ quantitativement, ⇒ qualitativement.</p>	<p><i>En situation réelle ou simulée (matières d'œuvre, produits, locaux, linge, matériels et mobiliers adaptés</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bons de commandes internes - État des réservations - Fiches techniques de fabrication - Fiches produits 	<p><i>Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les quantités, qualités et origines doivent correspondre aux bons de commandes internes.
<p>C2.2 Contrôler la réalisation des phases préliminaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches techniques - Programmes de fabrication - Matière d'œuvre 	<ul style="list-style-type: none"> - Les phases préliminaires sont conformes aux normes professionnelles.
<p>C2.3 Vérifier les préparations et les rectifier si nécessaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches techniques - Fiches de dégustation - Matériel et produits 	<ul style="list-style-type: none"> - Les préparations sont conformes aux standards de production dans le respect des qualités organoleptiques recherchées.

Savoir-faire	Conditions de réalisation <i>(on donne)</i>	Critères et indicateurs de performances <i>(on exige)</i>
C2.4 Conserver ou éliminer les produits	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches de suivi des produits - Textes réglementaires - Procédures 	<ul style="list-style-type: none"> - Les produits sont conservés ou éliminés dans le respect de la réglementation en vigueur.
C2.5 Évaluer les actions de communication et de promotion	<ul style="list-style-type: none"> - Éléments quantitatifs : chiffre d'affaires, coûts, activités, etc. - Éléments qualitatifs : <ul style="list-style-type: none"> • résultats de l'enquête de satisfaction de la clientèle ; • analyse du déroulement de l'action par l'équipe. 	<ul style="list-style-type: none"> - La comparaison des ventes et des coûts est établie par rapport aux objectifs fixés. - Les points positifs et négatifs sont mis en évidence. - Des améliorations sont éventuellement proposées.
C2.6 Apprécier les documents de synthèse <ul style="list-style-type: none"> - Interpréter les informations fournies. - Apprécier la situation de l'entreprise. - Faire un choix, le justifier. 	<ul style="list-style-type: none"> - Balance, compte de résultat - Bilan, ratios, indicateurs - Fiches d'immobilisations - Soldes intermédiaires de gestion - Compte de résultat différentiel 	<ul style="list-style-type: none"> - Les documents fournis sont analysés et interprétés selon les indicateurs les plus courants de la restauration afin de favoriser la prise de décision et la justifier en fonction des cas proposés.
C2.7 Évaluer : ⇒ ses capacités d'organisation et d'animation. ⇒ le travail et les compétences de son équipe.	<ul style="list-style-type: none"> - Documents de suivi et de contrôle - Grilles d'évaluation - Procédure d'entretien, d'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> - Ses performances et celles de son équipe sont évaluées, avec les outils adaptés, afin d'améliorer le professionnalisme.
C2.8 Apprécier les coûts élémentaires d'une prestation (matière et personnel) <ul style="list-style-type: none"> - Calculer les coûts, les analyser, les ajuster. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nature de la prestation - Fiches techniques - Éléments constitutifs des coûts - Standards de l'entreprise - Cartes 	<ul style="list-style-type: none"> - Les coûts sont calculés dans le respect des standards de l'entreprise. - Les écarts éventuels sont calculés et analysés. - Les coûts sont ajustés. - L'équilibre commercial des prestations est respecté.
C2.9 Identifier les principaux éléments des déclarations fiscales	<ul style="list-style-type: none"> - Imprimés fiscaux courants et notices - Informations, éléments chiffrés - Documentation fiscale adaptée 	<ul style="list-style-type: none"> - Les déclarations sont vérifiées, les omissions et les erreurs sont repérées, les corrections sont apportées, les délais à respecter sont connus.

C3 Réaliser

Savoir-faire	Conditions de réalisation <i>(on donne)</i>	Critères et indicateurs de performances <i>(on exige)</i>
C3.1 Assurer les préparations seul et/ou avec son commis	<p><i>En situation réelle ou simulée (matières d'œuvre, produits, locaux, linge, matériels et mobiliers adaptés)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Matière d'œuvre - Commis - Diagrammes de fabrication - Fiches techniques - Organigrammes - Notices d'utilisation des produits - Matériels et documents nécessaires aux prélèvements de plats témoins 	<p><i>Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - La production est réalisée conformément à la fiche technique, en fonction de l'organigramme.
C3.2 Dresser les préparations	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches techniques - Petit matériel 	<ul style="list-style-type: none"> - Les préparations sont présentées et mises en valeur selon les normes et les usages professionnels.
C3.3 Réaliser, seul ou en équipe les opérations de nettoyage des locaux, des matériels et les contrôler	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de nettoyage - Procédures ou protocoles - Fiche d'autocontrôle - Matériel d'autocontrôle 	<ul style="list-style-type: none"> - Les locaux et le matériel sont nettoyés et désinfectés, dans le respect des procédures et de la réglementation en vigueur. - Des autocontrôles sont réalisés et enregistrés.
C3.4 Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> - Réglementation en vigueur (locaux, matériels, produits, environnement) - Tenues professionnelles - Règles d'hygiène personnelle - Fiches de suivi médical - Règles de conservation des produits - Fiches de relevé de températures - Gestes et postures de travail spécifiques - Liste des appareils et des produits dangereux - Procédure d'utilisation et de nettoyage des appareils - Plans et consignes de sécurité - Techniques de prévention des risques 	<ul style="list-style-type: none"> - Les opérations de nettoyage et d'entretien sont réalisées dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement. - Les règles de conservation des produits sont respectées. - Les tâches concourant à la réalisation de la production sont effectuées dans un souci constant de prévention des risques en adoptant des gestes et postures adaptés.

Savoir-faire	Conditions de réalisation <i>(on donne)</i>	Critères et indicateurs de performances <i>(on exige)</i>
C3.5 Effectuer la mise en place en fonction du type de prestation et des exigences des clients	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches de fonction - État des réservations - Plans des locaux - Menus et cartes - Supports de vente - Dossier d'animation - Produits d'accueil - Décoration florale 	<ul style="list-style-type: none"> - La mise en place est conforme aux normes professionnelles et répond aux standards d'accueil.
C3.6 Assurer le service <ul style="list-style-type: none"> • des mets ; • des vins ; • des boissons froides et chaudes en l'état ou après préparation. 	<ul style="list-style-type: none"> - Commis - Matériels - Préparations culinaires - Produits et boissons 	<ul style="list-style-type: none"> - Le service mis en œuvre est adapté aux mets et aux situations. - Les flambages, les découpages, les filetages, les préparations et les finitions sont maîtrisés. - Le dosage et la préparation des boissons froides et chaudes sont réalisés conformément aux fiches techniques. - Le service des boissons et des vins est assuré selon les usages professionnels. - Le service aux différentes tables est réalisé avec efficacité et concourt à la satisfaction des clients.
C3.7 Facturer, encaisser	<ul style="list-style-type: none"> - Matériel et documents de facturation - Fonds de caisse - Taux de change ou de conversion - Terminaux de paiement - Détecteur de faux billets 	<ul style="list-style-type: none"> - Les opérations de saisie sont réalisées sans erreur. - La facture correspond aux prestations servies. - L'encaissement est effectué sans erreur, conformément aux procédures, aux usages et à la présence.
C3.8 Effectuer et enregistrer les opérations courantes <ul style="list-style-type: none"> - Gérer la caisse (encaissement, décaissement). - Effectuer les remises en banque. - Assurer le suivi des débiteurs. - Tenir la main courante. - Réaliser la clôture. - Déterminer le chiffre d'affaires. 	<ul style="list-style-type: none"> - Outil informatique, accès aux réseaux de communication et logiciels appropriés - Bons, notes - Moyens de paiements - Ventilation des différents moyens de paiement et des débiteurs - Législation en vigueur - Plan comptable hôtelier de l'entreprise - Comptes de TVA établis 	<ul style="list-style-type: none"> - Les opérations de caisse, de banque sont vérifiées. - Le rapprochement des comptes est réalisé, la cohérence des mouvements vérifiée. - Le chiffre d'affaires est enregistré et ventilé en fonction des critères retenus (taux de TVA, etc.).

Savoir-faire	Conditions de réalisation <i>(on donne)</i>	Critères et indicateurs de performances <i>(on exige)</i>
C3.9 Déterminer le prix de vente	<ul style="list-style-type: none"> - Nature de la prestation - Fiches techniques - Éléments constitutifs des coûts - Standards de l'entreprise - Cartes 	<ul style="list-style-type: none"> - Les coûts sont calculés dans le respect des standards de l'entreprise. - Les écarts éventuels sont calculés et analysés. - Les coûts sont ajustés. - L'équilibre commercial des prestations est respecté.

C4 Communiquer – Commercialiser

Savoir-faire	Conditions de réalisation <i>(on donne)</i>	Critères et indicateurs de performances <i>(on exige)</i>
C4.1 Prendre les réservations, les enregistrer et les communiquer aux services concernés	<p><i>En situation réelle ou simulée (matières d'œuvre, produits, locaux, linge, matériels et mobiliers adaptés).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Téléphone, télécopie - Liaison Internet - Registre des réservations ou logiciel - Procédures de transmission informatique 	<p><i>Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - L'accueil et la prise de congé, sur place et au téléphone sont personnalisés, chaleureux, aimables et polis. - Les réponses, données rapidement, sont adaptées aux demandes du client et tiennent compte des disponibilités de l'établissement. - Le client est renseigné, sur sa demande, sur le produit et la prestation de l'établissement. - La réservation est enregistrée sans erreur et reformulée au client. - L'information est transmise aux personnes concernées, elle est exacte et sa compréhension est vérifiée.
C4.2 Accueillir le client	<ul style="list-style-type: none"> - État des réservations - Plan de la salle - Cartes, menus 	<ul style="list-style-type: none"> - Le client est accueilli avec attention, disponibilité et courtoisie. - Le vestiaire est pris avec soin. - Les règles de tenue, de préséance sont respectées. - L'installation du client est réalisée, dans un esprit commercial, en tenant compte de ses souhaits, de ses habitudes et des disponibilités de l'établissement.

Savoir-faire	Conditions de réalisation <i>(on donne)</i>	Critères et indicateurs de performances <i>(on exige)</i>
		<ul style="list-style-type: none"> - Les supports de vente sont présentés au client et commentés.
C4.3 Prendre la commande	<ul style="list-style-type: none"> - Supports de commande manuels ou informatisés - Cartes et menus - Supports de vente - Consignes commerciales - Argumentaire de vente 	<ul style="list-style-type: none"> - Les caractéristiques des produits et des prestations sont maîtrisées. - Le client est renseigné, conseillé, ses choix sont pris en compte. - L'argumentation commerciale est efficace. - Les impératifs commerciaux, les consignes de l'établissement sont respectés. - La commande est enregistrée, reformulée et transmise avec exactitude.
C4.4 Prendre congé du client	<ul style="list-style-type: none"> - Documents et objets à caractère publicitaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Le client est raccompagné à la sortie, salué et remercié avec courtoisie. - Le vestiaire est restitué au client avec amabilité.
C4.5 Animer son équipe	<ul style="list-style-type: none"> - Manuels de procédures - Instructions du travail - Planning de répartition des tâches - Livret d'accueil 	<ul style="list-style-type: none"> - Les compétences des membres de l'équipe sont gérées en adoptant une attitude de communication adaptée.
C4.6 Assurer en permanence la satisfaction du client	<ul style="list-style-type: none"> - Commis - Matériels - Préparations culinaires - Produits et boissons 	<ul style="list-style-type: none"> - L'attention est constante, tout incident est repéré, les objections et les réclamations éventuelles sont prises en compte, les solutions sont adaptées et efficaces.
C4.7 Établir les actions de communication et de promotion	<ul style="list-style-type: none"> - Partenaires, budget - Moyens audiovisuels et outils informatiques - Produits cibles - Fiches produits - Brochures, échantillons 	<ul style="list-style-type: none"> - Le choix des produits et des décors est en adéquation avec le thème et le budget.
C4.8 Construire l'argumentaire de vente.	<ul style="list-style-type: none"> - Partenaires, budget - Moyens audiovisuels et informatiques - Produits cibles - Fiches produits - Brochures, échantillons 	<ul style="list-style-type: none"> - L'argumentaire de vente est pertinent, il est le reflet de la stratégie commerciale et de l'image de l'entreprise.

Savoirs associés

S1 Technologie culinaire
 S2 Technologie du service
 S3 Sciences appliquées
 S4 Techniques commerciales
 S5 Gestion de l'entreprise

Mise en relation des capacités et compétences terminales et des savoirs technologiques et scientifiques associés

		S1	S2	S3	S4	S5
C1 Organiser Gérer	Savoirs					
	C1.1 Gérer les approvisionnements et les stocks	■	■	■	■	■
	C1.2 Organiser son travail et celui de son équipe	■	■	■	■	■
	C1.3 Gérer les investissements	■	■	■	■	■
	C1.4 Gérer le personnel	■	■	■	■	■
	C1.5 Créer ou reprendre une entreprise	■	■	■	■	■
C2 Apprécier	C2.1 Contrôler la conformité des produits stockés, des matériels et des mobiliers à mettre en œuvre	■	■	■	■	■
	C2.2 Contrôler la réalisation des phases préliminaires	■	■	■	■	■
	C2.3 Vérifier les préparations et rectifier si nécessaire	■	■	■	■	■
	C2.4 Conserver ou éliminer les produits	■	■	■	■	■
	C2.5 Évaluer les actions de communication et de promotion	■	■	■	■	■
	C2.6 Apprécier les documents de synthèse	■	■	■	■	■
	C2.7 Évaluer ses capacités d'organisation et d'animation C2.7 Évaluer le travail et les compétences de son équipe	■	■	■	■	■
	C2.8 Apprécier les coûts élémentaires d'une prestation (matière et personnel)	■	■	■	■	■
	C2.9 Identifier les principaux éléments des déclarations fiscales	■	■	■	■	■

C3
Réaliser

Savoirs	S1	S2	S3	S4	S5
C3.1 Assurer les préparations seul et/ou avec son commis					
C3.2 Dresser les préparations					
C3.3 Réaliser, seul ou en équipe, les opérations de nettoyage des locaux, des mobiliers, des matériels et les contrôler					
C3.4 Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de l'environnement					
C3.5 Effectuer la mise en place en fonction du type de prestation et des exigences des clients					
C3.6 Assurer le service					
C3.7 Facturer, encaisser					
C3.8 Effectuer et enregistrer les opérations courantes					
C3.9 Déterminer le prix de vente					

C4
Communiquer
Commercialiser

C4.1 Prendre les réservations, les enregistrer et les communiquer aux services concernés					
C4.2 Accueillir le client					
C4.3 Prendre la commande					
C4.4 Prendre congé du client					
C4.5 Animer son équipe					
C4.6 Assurer en permanence la satisfaction du client					
C4.7 Établir les actions de communication et de promotion					
C4.8 Construire l'argumentaire de vente					
C4.9 Finaliser les actions de communication, de promotion					

- S1 Technologie culinaire
- S2 Technologie du service
- S3 Sciences appliquées
- S4 Techniques commerciales
- S5 Gestion de l'entreprise

Relations fondamentales

Relations secondaires

S1 Technologie culinaire

Connaissances	Limites des connaissances
<p>1.1 LA RESTAURATION ET SON ÉVOLUTION 1.1.1 L'art culinaire – Évolution au cours des diverses époques jusqu'à nos jours. – Influence des événements, des hommes, de l'introduction de nouveaux produits, des comportements alimentaires sur les structures des repas et les prestations servies.</p> <p>1.1.2 Les concepts de production – Traditionnels. – Assemblage ou de composition. – Terminal.</p> <p>1.2 LA MATIÈRE D'ŒUVRE 1.2.1 Les produits en l'état : – Corps gras. – Œufs. – Laits et dérivés. – Poissons. – Crustacés. – Viandes. – Volailles. – Gibiers. – Légumes.</p> <p>1.2.2 Le principe de l'analyse sensorielle</p> <p>1.2.3 Les spécialités culinaires régionales et européennes</p> <p>1.2.4 L'association des mets et des garnitures d'accompagnements</p>	<p>– Les éléments déterminant l'évolution de l'art culinaire. – Les facteurs d'évolution significatifs de la cuisine</p> <ul style="list-style-type: none"> • sociaux ; • économiques ; • législatifs ; • culturels ; • techniques ; • technologiques. <p>– Les caractéristiques des différents concepts de production. – Les critères de différenciation. – Les facteurs déterminant le choix du concept et le but recherché :</p> <ul style="list-style-type: none"> • humains ; • sociaux ; • économiques (surfaces, volumes, choix des équipements). <p>– Les critères de choix de la matière d'œuvre appropriés au concept de production :</p> <ul style="list-style-type: none"> • saison ; • catégorie ; • classe ; • calibre ; • qualité (AO, AB, labels certification de qualité). <p>– La réglementation concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'achat ; • l'étiquetage ; • la nature de la présentation (appertisés, surgelés, etc.) ; • le transport de la matière d'œuvre ; • le stockage ; • la conservation. <p>– Les contrôles nécessaires lors de la réception de la matière d'œuvre.</p> <p>– Les fiches d'analyse sensorielle, le vocabulaire des tests comparatifs sur les denrées et les plats cuisinés.</p> <p>– Les caractéristiques gastronomiques propres à chaque région et à chaque pays. – Leurs origines géographiques et leur composition.</p> <p>– Les principes de base :</p> <ul style="list-style-type: none"> • respect des saveurs ; • mise en valeur des mets ; • respect des appellations classiques ; • l'esthétique ; • la créativité.

Connaissances	Limites des connaissances
<p>1.3 LES ÉLÉMENTS NÉCESSAIRES À UNE PRODUCTION DONNÉE</p> <p><i>1.3.1 Les locaux de production et leurs annexes</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Cuisine traditionnelle. – Cuisine d’assemblage (plans à l’échelle en fonction des concepts de production). <p><i>1.3.2 Le matériel</i></p> <p>Les principes de fonctionnement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • matériel de production ; • matériel de distribution ; • matériel de stockage ; • petit matériel d’exploitation. <p><i>1.3.3 Le personnel de cuisine</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – La répartition des tâches et les responsabilités dans l’équipe de travail. 	<ul style="list-style-type: none"> – Le respect des règles d’implantation : <ul style="list-style-type: none"> • la marche en avant ; • les circuits d’organisation de la production et de la distribution ; • la réglementation. – Pour chaque concept de production, tenir compte de la législation concernant la circulation des produits, des plats cuisinés et des personnels. – Les schémas d’implantation. – La critique d’un plan à l’échelle et les propositions de corrections. – Les caractéristiques, fonctions, utilisation, entretien et maintenance des matériels. – Le choix des matériels nécessaires en fonction des impératifs de production et de service. – La réglementation en matière d’hygiène, de sécurité et d’environnement. <ul style="list-style-type: none"> – La composition d’une brigade de cuisine et d’une équipe de travail, en fonction des concepts de production. – En fonction d’une production donnée, on se limite aux éléments constitutifs d’une fiche de poste et d’une fiche de fonction. – En fonction d’une production donnée, on se limite : <ul style="list-style-type: none"> • aux éléments constitutifs d’une fiche de poste et d’activité ; • à l’organisation et la planification du travail dans le temps et dans l’espace conformément aux exigences de chaque type de production et de la législation sociale.

S2 Technologie du service

Connaissances	Limites des connaissances
<p>2.1 LA RESTAURATION ET SON ÉVOLUTION</p> <p><i>2.1.1 L’art de la table</i></p> <p>Évolution au cours des différentes époques et contemporaines.</p> <p>Influence des techniques, des comportements alimentaires et des phénomènes de mode sur la structure des repas et des prestations servies.</p> <p><i>2.1.2 Les concepts de restauration</i></p> <p>Les formules de restauration</p> <ul style="list-style-type: none"> – Restauration traditionnelle. – Restauration à thème. – Restauration de collectivité. – Restauration rapide. – Restauration « traiteur ». – Restauration dans les transports. 	<ul style="list-style-type: none"> – Les éléments déterminant l’évolution des arts de la table et de la distribution des mets. – Les facteurs d’évolution significatifs au niveau des arts de la table et du service (facteurs sociaux, économiques, culturels, législatifs, etc.). <ul style="list-style-type: none"> – Les caractéristiques des différentes formules de restauration. – Les modes d’organisation et les techniques de service des différentes formules.

Connaissances	Limites des connaissances
<p>2.2 LES PRODUITS ET BOISSONS FRANÇAIS ET EUROPÉENS</p> <p><i>2.2.1 Les produits</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pains. - Poissons fumés. - Œufs de poissons. - Fruits de mer. - Charcuteries. - Foie gras. - Fromages et autres produits laitiers. - Fruits locaux et exotiques. - Truffes. - Condiments. <p><i>2.2.2 Les boissons</i></p> <p>Les vins français : facteurs déterminants des caractères :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Climat, sol, cépages, etc. - Méthodes de culture et d'élaboration. <p>Les autres vins européens.</p> <p>Les autres boissons fermentées.</p> <p>Les apéritifs.</p> <p>Les eaux-de-vie, liqueurs et crèmes.</p> <p>Les boissons sans alcool.</p> <p>Les boissons chaudes.</p> <p><i>2.2.3 La dégustation</i></p> <p>Le matériel et les locaux de dégustation. Le vocabulaire utilisé. La fiche de dégustation.</p> <p><i>2.2.4 L'harmonie des vins et des mets</i></p> <p>2.3 LES ÉLÉMENTS NÉCESSAIRES À LA RÉALISATION D'UNE PRESTATION DONNÉE</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les produits français et européens les plus connus : <ul style="list-style-type: none"> • leur origine ; • leur production. - La détermination de qualité (AO, labels, certificats de conformité, produits issus de l'agriculture biologique, produits de montagne, etc.). - La réglementation concernant l'achat, la présentation, l'étiquetage, la conservation, le transport des produits. - Les contrôles nécessaires lors de la réception des marchandises et durant leur stockage. <p>- L'influence des facteurs naturels et le choix des méthodes spécifiques à une région, à une appellation.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les vins des pays européens producteurs en situant, pour chacun d'eux, les productions les plus connues. - Les principes d'élaboration des boissons fermentées (les marques les plus connues). - Les principes d'élaboration des boissons apéritives (marques, appellations, etc.). - Les principes d'élaboration des boissons : eaux-de-vie, liqueurs et crèmes, exemples courants (marques, appellations, etc.). - Les boissons sans alcool (jus de fruits, eaux minérales, sodas, etc.). - Origines, méthodes d'élaboration. - Les boissons chaudes présentées au restaurant, en particulier le café, le thé et les infusions, leurs origines et leurs méthodes d'élaboration. <p>- Les principes de la dégustation.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les mets et les boissons qui s'associent le mieux (caractères, région de production, prix, saison, etc.) en respectant une suite logique de dégustation et en utilisant un vocabulaire adapté à la vente. <ul style="list-style-type: none"> - En fonction de prestations courantes et exceptionnelles données et dans les différents concepts de restauration.

Connaissances	Limites des connaissances
<p>2.3.1 <i>Les locaux de service et leurs annexes</i></p> <p>Plans en fonction des concepts de service :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Restauration traditionnelle. - Restauration sociale. <p>2.3.2 <i>Le matériel, le mobilier et le linge</i></p> <p>Les matériels et mobiliers de service :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les caractéristiques. - Les schémas de fonctionnement et d'utilisation. - Le matériel et le mobilier, implantation en fonction de l'utilisation. - Les textiles et substituts. <p>2.3.3 <i>La décoration</i></p> <p>2.3.4 <i>Les supports de vente</i></p> <p>2.3.5 <i>Le personnel de service</i></p> <p>La répartition des tâches et des responsabilités dans l'équipe de travail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les critères concernant l'implantation des locaux de service : <ul style="list-style-type: none"> • caractéristiques ; • règles commerciales ; • fonctions ; • normes d'hygiène et de sécurité ; • réglementations ; • entretien maintenance ; • ergonomie ; • ambiance. - Schéma d'implantation. - La critique d'un plan à l'échelle et proposition de corrections. - Les critères de choix et d'implantation du matériel et du mobilier : <ul style="list-style-type: none"> • caractéristiques ; • règles commerciales ; • fonctions ; • normes d'hygiène, de sécurité et d'environnement ; • réglementations ; • entretien, maintenance ; • ergonomie. - La détermination des besoins qualitatifs et quantitatifs de linge. - Les types de décoration et facteurs d'ambiance en fonction de la prestation, de la manifestation, de la saison et du budget alloué. - La rédaction et la présentation des documents dans le respect de la législation : <ul style="list-style-type: none"> • les menus, les cartes ; • le catalogue des prestations ; • les documents de promotion. - La législation des affichages obligatoires à l'extérieur et à l'intérieur des établissements. - La composition d'une brigade et des équipes en fonction des concepts de restauration. - En fonction d'une prestation donnée, on se limite aux éléments constitutifs d'une fiche de poste et d'une fiche d'activité. - L'organisation et la planification du travail dans le temps et l'espace conformément aux exigences de chaque type de service et de la législation sociale.

Connaissances	Limites des connaissances
<p>3.2 QUALITÉ ORGANOLEPTIQUE DES ALIMENTS 3.2.1 <i>Composantes de la qualité organoleptique (aspect, texture, goût, odeur, arôme, saveur)</i></p> <p>3.2.2 <i>Analyse sensorielle</i> 3.2.3 <i>Mise en valeur de la qualité organoleptique des aliments</i></p> <p>3.3 QUALITÉ SANITAIRE 3.3.1 <i>Rappels de microbiologie générale</i></p> <p>3.3.2 <i>Microbiologie alimentaire</i></p> <p>3.3.3 <i>Lutte antimicrobienne concernant les denrées alimentaires, le personnel, le matériel, les équipements et les locaux</i> – Agents antimicrobiens.</p> <p>– Conservation des aliments.</p> <p>– Hygiène du personnel.</p> <p>– Entretien du matériel, des équipements et des locaux.</p> <p>3.3.4 <i>Mesures réglementaires – Critères microbiologiques réglementaires relatifs aux denrées alimentaires</i> – Critères microbiologiques réglementaires relatifs aux denrées alimentaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Mécanisme général de la perception sensorielle. – Rôle des organes sensoriels dans l'acte alimentaire. – Perception gustative. – Perception olfactive. – Différents types de tests. – Conditions de l'analyse sensorielle. – Conditions de valorisation (prestation, environnement, personnel, etc.). <ul style="list-style-type: none"> – Typologie des différents micro-organismes rencontrés en microbiologie alimentaire : caractéristiques morphologiques, conditions de développement et pouvoir pathogène. – Physiologie bactérienne : courbe de croissance, facteurs influençant la croissance, sporulation. – Micro-organismes causes d'altération des aliments et micro-organismes utilisés dans la fabrication d'aliments. – Modes de contamination des aliments tout au long de la chaîne : analyse des risques. – Toxi-infections alimentaires et intoxications alimentaires (germes impliqués, conditions de développement, aliments/vecteurs, manifestations). – Infection virale (hépatite virale A). – Nouvelles formes de contamination : agents de contamination non conventionnels. <ul style="list-style-type: none"> – Agents physiques : traitements thermiques, etc. – Agents chimiques (nature, mode d'action, règles d'utilisation pour différentes situations professionnelles). – Principe des différents modes de conservation et incidences sur la qualité sanitaire, nutritionnelle, organoleptique et marchande des aliments. – État de santé du personnel. – Hygiène corporelle, vestimentaire. – Hygiène au cours des manipulations. – Composition des produits, mode d'action, contraintes pratiques économiques et réglementaires (respect des mesures d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement). – Plans de nettoyage d'un poste de travail. – Fiches de procédures de nettoyage. <ul style="list-style-type: none"> – Interprétation de résultats d'analyses microbiologiques par rapport aux critères réglementaires et proposition de mesures correctives adaptées.

Connaissances	Limites des connaissances
<p>– Réglementation relative au transport, au stockage, à la préparation et à la distribution des préparations culinaires, en service immédiat ou différé.</p> <p>3.3.5 <i>Parasitologie alimentaire</i></p> <p>3.3.6 <i>Toxicologie alimentaire</i></p> <p>– Risque toxicologique.</p> <p>– Toxicité des aliments, toxicité intrinsèque et extrinsèque.</p> <p>– Prévention du risque toxicologique en milieu professionnel – les produits d’entretien, de nettoyage et de désinfection, de lutte contre les animaux nuisibles.</p> <p>3.4 VALORISATION ET CONTRÔLE DE LA QUALITÉ ALIMENTAIRE</p> <p>3.4.1 <i>Réglementation européenne, française</i></p> <p>3.4.2 <i>Normalisation et certification des produits</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • des processus de production ; • des équipements et matériels. <p>3.4.3 <i>Moyens d’information</i></p> <p>3.4.4 <i>Organismes et services de contrôle de la qualité</i></p> <p>3.5 CONNAISSANCE DES PRINCIPAUX ÉQUIPEMENTS, DES LOCAUX PROFESSIONNELS</p> <p>3.5.1 <i>Appareils de préparation</i></p> <p>3.5.2 <i>Appareils de cuisson, de remise en température et de maintien en température</i></p>	<p>– Autocontrôles : objectifs, nature, fréquence, responsable.</p> <p>– Analyse des risques et maîtrise des points critiques pour chaque étape (méthode HACCP).</p> <p>– Parasitoses alimentaires.</p> <p>– Notion de cycle évolutif et transmission à l’homme, mesures préventives.</p> <p>– Définition de la toxicité d’une substance ; dose létale 50, dose journalière admissible, dose sans effet.</p> <p>– Effets des substances toxiques (tératogène, mutagène, etc.).</p> <p>– Risques de contamination dans le milieu professionnel avec les produits d’entretien, de nettoyage, de désinfection, de lutte contre les animaux nuisibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les matériaux de conditionnement ; • les auxiliaires de fabrication et les additifs ; • certaines pratiques culinaires. <p>– Mesures réglementaires et solutions techniques pour prévenir et limiter la contamination des aliments dans la pratique professionnelle.</p> <p>– Objectifs généraux et nature des principaux textes réglementaires européens et français.</p> <p>– Outils de valorisation de la qualité alimentaire : appellations d’origine, labels, certification de conformité, etc.</p> <p>– Assurance qualité, guides des bonnes pratiques d’hygiène.</p> <p>– Normes.</p> <p>– Étiquetage : mentions obligatoires, mentions facultatives (aspect réglementaire).</p> <p>– Fiches techniques de produits.</p> <p>– Documents de traçabilité, tout au long de la chaîne de production et de commercialisation.</p> <p>– Organismes professionnels : centres techniques, etc.</p> <p>– Organismes certificateurs : INAO, etc.</p> <p>– Services administratifs : DGCCRF, services vétérinaires, etc.</p> <p>– Pour chaque type d’appareil :</p> <ul style="list-style-type: none"> • étude fonctionnelle ; • dispositifs de régulation et de sécurité. <p>– Comparaison des performances et des caractéristiques d’appareils pour une opération donnée en vue d’un choix, par rapport à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la consommation en énergie ;

Connaissances	Limites des connaissances
<p>3.5.3 <i>Appareils de conditionnement et de stockage</i></p> <p>3.5.4 <i>Appareils de distribution et de transport</i></p> <p>3.5.5 <i>Appareils de lavage</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • les performances atteintes ; (température, durée, rendement) ; • les quantités d'aliments traités ; • la qualité nutritionnelle, sanitaire ; organoleptique ; • la sécurité ; • la maintenance et le nettoyage.
<p>3.6 ENVIRONNEMENT ET AMBIANCE</p> <p>3.6.1 <i>Ambiance climatique</i></p> <p>3.6.2 <i>Ambiance lumineuse</i></p> <p>3.6.3 <i>Ambiance sonore</i></p> <p>3.6.4 <i>Gestion des déchets</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> – À partir de textes réglementaires, détermination des conditions optimales de réalisation des différentes tâches professionnelles. – Analyse de situations professionnelles et proposition de mesures correctives appropriées. – Nature des déchets générés par l'activité professionnelle et incidences sur l'environnement. – Équipements nécessaires pour l'évacuation des eaux usées produites par la cuisine et entretien de ces équipements (nature des opérations, fréquence). – Équipements nécessaires pour la collecte et le stockage des déchets solides (locaux, conteneurs, broyeurs de déchets, etc.).
<p>3.7 ACCIDENTS DU TRAVAIL ET ERGONOMIE</p> <p>3.7.1 <i>Statistiques d'accidents du secteur de la restauration</i></p> <p>3.7.2 <i>Analyse des risques</i></p> <p>3.7.3 <i>Gestes et postures adaptés aux activités professionnelles</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> – Textes réglementaires en vigueur (obligations et responsabilités). – Analyse des risques professionnels dans le secteur. – Accidents du travail et maladies professionnelles. – Pour une situation professionnelle donnée, proposition d'actions de prévention ou de correction. – Fiches de sécurité. – Organisation générale de l'appareil locomoteur. – Atteintes de l'appareil locomoteur lors de certaines activités professionnelles (fatigue musculaire, lombalgie, sciatique, etc.). – Étude ergonomique d'un appareil, d'un équipement professionnel. – Conditions optimales de réalisation de différentes tâches (techniques pour soulever une charge, correction de postures à risques, etc.).
<p>3.7.4 <i>Conduite à tenir en cas d'accidents en milieu professionnel :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Saignement abondant. – Détresse respiratoire. – Détresse cardiaque. – Brûlure. – Plaie. – suspicion de fracture. 	<ul style="list-style-type: none"> – Comportement face à une situation d'accident. – L'acte de secours est validé par une formation spécifique : <ul style="list-style-type: none"> • SST, sauvetage secourisme du travail ; • FPS, formation premiers secours.

S4 Techniques commerciales

Connaissances	Limites des connaissances
<p>4.1 LE MARCHÉ DE L'HÔTELLERIE ET DE LA RESTAURATION</p> <p><i>4.1.1 L'offre hôtelière et de restauration</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - La segmentation de l'offre selon : <ul style="list-style-type: none"> • la prestation offerte ; • hébergement traditionnel, collectif, etc. ; • restauration commerciale, collective ; • le niveau de la prestation (classification), tarification, etc. ; • la forme juridique ; • un point de vue économique : taille, chiffre d'affaires, etc. - Les grandes tendances de l'évolution de l'offre : <ul style="list-style-type: none"> • développement en France, à l'étranger ; • surcapacité ou sous-capacité. <p><i>4.1.2 La demande en hôtellerie et en restauration</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - La segmentation de la demande selon : <ul style="list-style-type: none"> • la situation de consommation de la prestation : <ul style="list-style-type: none"> - en situation affaires, - en situation agrément, loisirs ; • les avantages recherchés : <ul style="list-style-type: none"> - le niveau de prix, - le temps à consacrer, - la proximité, - l'accueil des enfants, etc. - Les grandes tendances de l'évolution de la demande : <ul style="list-style-type: none"> • les nouveaux comportements alimentaires et de loisirs ; • les nouveaux comportements des entreprises. <p><i>4.1.3 Les acteurs présents sur le marché de l'hôtellerie et de la restauration</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les acteurs de régulation, de contrôle : <ul style="list-style-type: none"> • les organisations professionnelles ; • les services déconcentrés au niveau de <ul style="list-style-type: none"> - la région, du département, - la DASS, - la DR ou DCCRF, - les organisations de consommateurs. - Les partenaires qui conseillent : <ul style="list-style-type: none"> • les CCI ; • les institutions financières ; • les cabinets d'études et de conseils (le Gira Sic Conseil, MKG Conseil, Coach Omnium, etc.). <p>4.2 L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE ET DE RESTAURATION</p> <p><i>4.2.1 L'entreprise prestataire de services</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Approche mercatique de l'entreprise (du client à l'entreprise). 	<p>Les notions développées dans ce chapitre sont complémentaires de celles traitées en service et commercialisation.</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'offre est présentée segmentée. - Les critères utilisés pour segmenter sont repérés. - Des tableaux significatifs extraits de la presse professionnelle sont utilisés. <p>- Les principales tendances sont découvertes à partir d'extraits de textes adaptés.</p> <p>- Les notions sont découvertes à partir de situations de consommation typées.</p> <p>- Les principales tendances sont découvertes à partir d'extraits de textes significatifs.</p> <p>- Les partenaires sont recensés, leur rôle brièvement décrit (en complémentarité avec la gestion de l'entreprise).</p> <p>- L'étude est menée à partir du client.</p>

Connaissances	Limites des connaissances
<ul style="list-style-type: none"> - La qualité d'une prestation de service sous l'angle du client : <ul style="list-style-type: none"> • les signes de qualité (charte de qualité, certification Iso 9000 et suivantes, labels, AOC, etc.) ; • la relation qualité attendue/qualité perçue ; • satisfaction puis fidélité. <p>4.2.2 <i>Les étapes de la démarche mercatique de l'entreprise</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - La démarche mercatique. - Les informations nécessaires à la démarche mercatique : <ul style="list-style-type: none"> • les sources d'informations internes ; • les sources d'informations externes ; • l'étude documentaire ; • l'enquête par sondage. - Le choix d'une stratégie mercatique : <ul style="list-style-type: none"> • la stratégie mercatique adaptée ; • la stratégie mercatique concentrée. <p>4.2.3 <i>L'entreprise et les autres entreprises du secteur de l'hôtellerie, de la restauration</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les entreprises concurrentes : <ul style="list-style-type: none"> • les concurrents directs ; • les concurrents indirects ; • l'émergence d'une nouvelle concurrence (entreprises hors secteur). - Le choix d'une stratégie vis-à-vis de la concurrence : <ul style="list-style-type: none"> • la stratégie suiveuse ; • la stratégie autonome fondée sur la différenciation. <p>4.3 LA VENTE DES PRESTATIONS EN HÔTELLERIE ET RESTAURATION</p> <p>4.3.1 <i>Le point de vente</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le point de vente (signalétique, fléchage). - Architecture, façade, enseigne, etc.). - L'aménagement intérieur du point de vente. - Les facteurs d'ambiance (décoration, éclairage, signalétique intérieure, tenue du personnel en contact du client, etc.). <p>4.3.2 <i>Le personnel en contact avec la clientèle</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le rôle de chaque membre du personnel dans la réalisation de la prestation et dans la satisfaction du client. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les signes de qualité que le client peut trouver sont découverts par les élèves à partir de cas. - La relation qualité/fidélité est mise en évidence à partir d'exemples. <ul style="list-style-type: none"> - La démarche mercatique est analysée à partir d'un schéma fléché et numéroté. - Les sources d'informations internes et externes sont identifiées. <ul style="list-style-type: none"> - À partir de documents adaptés au niveau des élèves, une comparaison entre étude documentaire et enquête par sondage est faite (qui, quoi, combien, etc.). - La complémentarité des deux démarches est mise en évidence. - Les offres d'entreprises mettant en œuvre ces deux stratégies sont comparées. <ul style="list-style-type: none"> - Dans une zone géographique limitée, les entreprises ayant le même positionnement sont identifiées, les concurrents directs et les autres sont recensés. - Les nouveaux concurrents sont découverts à partir d'analyse de documents et/ou de sondages dans la classe. - La stratégie est dégagée à partir de documents simples. <p>Les notions développées dans ce chapitre sont complémentaires de celles traitées en service et commercialisation (technologie, technologie appliquée et travaux pratiques).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les aspects du point de vente sont envisagés selon une approche client. <ul style="list-style-type: none"> - Les personnes en contact avec le client sont recensées, leur rôle est précisé.

Connaissances	Limites des connaissances
<p>– Les principaux outils pour stimuler et motiver le personnel en contact avec la clientèle.</p> <p><i>4.3.3 Les différentes méthodes de vente</i></p> <p>– Avec déplacement du client sur le point de vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la vente traditionnelle (service à table, vente à emporter) ; • la vente en libre-service assistée ou non (buffet, cafétéria) ; • la vente par distributeur automatique. <p>– Sans déplacement du client : la vente à distance (vente livrée).</p> <p>– La combinaison de plusieurs méthodes de vente sur le point de vente.</p> <p><i>4.3.4 La vente traditionnelle d'une prestation « service à table »</i></p> <p>– La préparation de la vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la connaissance des produits (cartes, offres du jour, etc.) ; • la connaissance des clients : <ul style="list-style-type: none"> - le processus de prise de décision, - les attentes des différents segments de clientèle (midi, soir, etc.), - les caractéristiques de la clientèle actuelle (notamment pour un accueil personnalisé). <p>– La réalisation de la vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les étapes de l'accueil à la prise de commande : <ul style="list-style-type: none"> - la prise de contact, - la découverte du client (recherche des besoins), - l'argumentation et la réponse aux objections, - l'accord et la prise de commande ; • la réalisation de la prestation ; • les étapes de la fin de la prestation : <ul style="list-style-type: none"> - la mesure de la satisfaction du client, - la prise de congé, - le suivi du client ou le maintien de la relation avec le client. <p><i>4.3.5 L'animation ponctuelle du point de vente</i></p> <p>– Les objectifs poursuivis dans le cadre du point de vente pour sa clientèle actuelle et la clientèle potentielle.</p> <p>– La démarche de mise en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la préparation, • l'animation elle-même, • la mesure des résultats (quantitatifs, qualitatifs). <p>4.4 LA COMMUNICATION COMMERCIALE</p> <p><i>4.4.1 La démarche de la communication orale et écrite</i></p> <p>– Communication directe et par l'intermédiaire d'un outil de gestion :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les éléments ; 	<p>– Les principaux outils de stimulation, de motivation sont recensés, le rôle du client précisé.</p> <p>– Pour chacune des méthodes sont dégagés le rôle du personnel en contact, la présentation de l'offre de restauration, la participation du client.</p> <p>– Les différentes méthodes de vente sur un même point de vente sont mises en évidence ; les raisons de ces combinaisons sont repérées (approche client).</p> <p>– Les informations nécessaires pour renseigner le client sont recensées.</p> <p>– Le processus de prise de décision est analysé.</p> <p>– Le rôle du personnel en contact avec le client est identifié à chaque étape du processus.</p> <p>– Les attentes du client sont mises en évidence à partir de situations typées.</p> <p>– Les informations à retenir pour personnaliser la relation clientèle sont repérées.</p> <p>– Les étapes sont découvertes au travers de situations simulées.</p> <p>– La recherche des besoins se fait à l'aide de Soncas, Sabone, Sacol, etc.</p> <p>– Les arguments de vente sont listés, le choix des arguments est justifié.</p> <p>– Les objections et les réponses à ces objections sont recensées.</p> <p>– Un questionnaire de satisfaction du client est analysé.</p> <p>– Le fichier informatisé client est renseigné.</p> <p>– Les différentes animations menées par un point de vente sont observées pendant une période assez longue, elles sont analysées.</p> <p>– Les démarches mises en œuvre sont découvertes à partir d'articles de presse.</p> <p>– À partir de situations données impliquant le client, les éléments, processus et fonctions du message sont repérés.</p>

Connaissances	Limites des connaissances
<ul style="list-style-type: none"> • le processus ; • les fonctions du message. <p><i>4.4.2 Situations de communication d'une entreprise hôtelière</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - La démarche d'analyse d'une communication commerciale publicitaire : <ul style="list-style-type: none"> • les acteurs de la communication commerciale publicitaire (annonceur, agence de communication, régie publicitaire, BVP, etc.). - Les objectifs de communication : <ul style="list-style-type: none"> • la ou les cibles de communication ; • les moyens (médiats, supports, mercatique directe) ; • la description du contenu du message (accroche, visuel, rédactionnel, signature) ; • l'analyse du message avec AIDA. - Les spécificités de la publicité par mercatique directe : <ul style="list-style-type: none"> • les fichiers ; • les éléments qui composent un publipostage. - Les actions de communication qui accompagnent une animation ponctuelle du point de vente : <ul style="list-style-type: none"> • en direction de la clientèle actuelle, PLV, opération de mercatique directe, courrier adressé, personnalisé ; • en direction de la clientèle potentielle, publicité ou publipromotion, opération de mercatique directe. 	<ul style="list-style-type: none"> - La démarche est étudiée à partir d'un ou de plusieurs encarts publicitaires représentatifs. - Les choix possibles et les principaux critères de qualité d'un fichier répondant à un objectif de communication sont identifiés. - Un publipostage est analysé. - À partir de documents professionnels, les cibles de communication et la spécificité des messages sont mises en évidence. - Une PLV est rédigée, les différents endroits où la placer sont repérés, les choix sont justifiés. - À partir de fiches clients et de courriers personnalisés, les éléments qui permettent la personnalisation du message sont recensés.

S5 Gestion de l'entreprise

Connaissances	Limites des connaissances
<p>5.1 LA COMPTABILITÉ DE L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE</p> <p><i>5.1.1 Le rôle de la comptabilité</i></p> <p><i>5.1.2 Les obligations comptables</i></p> <p><i>5.1.3 L'exercice comptable</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Notion d'exercice. - Notion de résultat comptable. <p><i>5.1.4 Le principe de la partie double</i></p> <p><i>5.1.5 Le compte</i></p>	<p>Les acquis de BEP sont pris en compte.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Notions d'ouverture et de clôture. - Charges et produits. - Contrôle de l'égalité débit/crédit. - Établissement et analyse d'une balance simple. - Le jeu des comptes courants à partir d'exemples simples (comptes de trésorerie, de tiers, achats, ventes, TVA). - Classement des comptes et inscription dans les documents de synthèse (bilan ou compte de résultat).

Connaissances	Limites des connaissances
<p>5.1.6 <i>Le plan comptable</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Le plan comptable de l'entreprise. <p>5.1.7 <i>Les pièces comptables</i></p> <p>5.1.8 <i>Organisation comptable</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les livres obligatoires. - Les journaux spécialisés. - Les balances. - Les documents de synthèse : <ul style="list-style-type: none"> • le bilan ; <p>• le compte de résultat.</p> <p>5.1.9 <i>La TVA</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Principes. - Les taux de TVA du secteur hôtelier. - La TVA collectée. - La TVA déductible. - La TVA à décaisser. <p>5.1.10 <i>Les documents fiscaux courants</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - La déclaration de la TVA. - Les déclarations fiscales. - La déclaration annuelle des résultats. <p>5.1.11 <i>Les opérations d'achat, de vente et la gestion des stocks</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les achats. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le plan comptable hôtelier : création d'un compte. - Les comptes sont classés et inscrits dans les documents de synthèse. - Identification des pièces comptables de base et récapitulatives. - Repérage des renseignements essentiels. - Conservation et classement. - Journal, grand-livre, livre d'inventaire. - Notions de virements internes. - La balance générale. - Structure, analyse sommaire, comparaison de bilans simples (origine des capitaux utilisés et emplois). - Classement des principaux éléments par grandes rubriques. - Détermination du montant des investissements. - Sélection, à partir d'exemples, des opérations génératrices de résultat. - Les ratios : signification économique et financière des indicateurs les plus courants dans le secteur hôtelier. - Structure et analyse sommaire du compte de résultat. - Classement des charges par nature selon leur variabilité, calcul du seuil de rentabilité et d'activité critique (le point mort), en tirer des conclusions. - Analyse des ventes réalisées et des marges (apprécier la signification économique et financière des indicateurs les plus courants : marge brute, d'activité, d'exploitation, nette, résultat brut d'exploitation, excédent brut d'exploitation). - Le tableau des soldes intermédiaires de gestion. - Calcul d'une TVA, d'un HT, d'un TTC. - À partir des comptes de TVA fournis : <ul style="list-style-type: none"> • calcul de la TVA à décaisser ou du crédit à reporter ; • inscription des principaux comptes de TVA dans le bilan ; • établissement de la déclaration de la TVA en réel. <p>- Les documents nécessaires sont identifiés.</p> <p>- Les documents courants sont complétés à partir d'informations fournies (déclaration des salaires, des résultats).</p> <p>- Les documents sont vérifiés, la vraisemblance des résultats est appréciée.</p> <p>- Les dates et délais à respecter sont connus.</p> <p>Les éléments de base sont acquis en BEP (commande, appels d'offres, choix du fournisseur, commande, livraison fiche de stock, facture, règlement, gestion des stocks).</p> <p>- Les logiciels utilisés sont paramétrés.</p>

Connaissances	Limites des connaissances
<ul style="list-style-type: none"> - Les stocks. - Les ventes. <p>5.1.12 <i>Le contrôle des comptes</i></p> <p>5.1.13 <i>Les états de rapprochement</i></p> <p>5.1.14 <i>Le contrôle des stocks</i></p> <p>5.1.15 <i>La gestion des investissements et du capital technique</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les modes de financement des investissements. <p>5.1.16 <i>Les coûts</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les éléments constitutifs d'un coût de revient. <p>5.1.17 <i>Le prix de vente</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les élèves mettent en pratique les notions acquises antérieurement lors de leur passage dans les services concernés de l'établissement. - Bon, note. - Tenue de la main courante. - Encaissement, vérification de la caisse. - Remise à l'encaissement des chèques, des cartes de paiement. - Principe de l'enregistrement comptable des règlements. - Vérification des comptes bancaires ou postaux. <p>- États de rapprochement simples.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rappel des méthodes de valorisation des stocks, vérification des stocks, concordance entre les quantités théoriques et réelles indiquées par les économats (outil informatique). - Intérêt de l'investissement, catégories d'investissement. - Calcul d'une dotation aux amortissements (système linéaire et dégressif), d'une dotation pour créance douteuse et incidence sur le résultat. - Analyse sommaire des annexes du bilan : tableaux d'immobilisations et d'amortissements. - Les critères de choix d'un moyen de financement. - Analyse sommaire de tableaux de financement, emprunt et crédit-bail (annuité, coût total, TEG), comparaison et coût total. - Calcul des coûts élémentaires contenus dans une prestation générale et ponctuelle (matière, main-d'œuvre, autres charges). - Calcul et analyse des écarts. - Classification des charges par secteurs d'activités. - Identification des charges indirectes. - Analyse de la structure de la carte proposée. - Appréciation de l'équilibre commercial des prestations proposées (gammes de prix).
<p>5.2 LA CRÉATION ET LA REPRISE DE L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE</p> <p>5.2.1 <i>Le statut du commerçant, de l'artisan</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition. - Obligations. <p>5.2.2 <i>Les éléments constitutifs du fonds de commerce</i></p> <p>5.2.3 <i>Les formalités réglementaires, administratives pour :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - La création. - La vie de l'entreprise. - La croissance de l'entreprise. - La fermeture de l'entreprise. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les principales obligations légales et réglementaires sont présentées, les imprimés essentiels sont complétés. - Les éléments constitutifs sont recensés. - Les documents nécessaires sont identifiés. - Les informations nécessaires sont recherchées, sélectionnées (<i>voir</i> chapitre sur les documents fiscaux et les investissements).

Connaissances	Limites des connaissances
<p>5.2.4 <i>Les conseils et sources d'informations</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les centres de gestion agréés. - Les organismes professionnels. - Les chambres des métiers. - Les chambres de commerce et d'industrie. - L'inspection du travail. - Les administrations. - Les experts-comptables, les avocats. - Les banquiers, les sociétés d'affacturage. - La presse professionnelle. - Les bases de données spécialisées. <p>5.3 L'ENVIRONNEMENT SOCIAL DE L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE</p> <p>5.3.1 <i>Le contrat de travail</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les types de contrats de travail. - La fin du contrat de travail. <p>5.3.2 <i>Les conditions de travail</i></p> <p>5.3.3 <i>La durée du travail</i></p> <p>5.3.4 <i>Les modes de rémunération</i></p> <p>5.3.5 <i>Le règlement intérieur</i></p> <p>5.3.6 <i>La représentation des salariés dans l'entreprise</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Comité d'entreprise. - Délégués du personnel. <p>5.3.7 <i>Les syndicats</i></p> <p>5.3.8 <i>Les conflits individuels et collectifs</i></p> <p>5.3.9 <i>La négociation collective</i></p> <p>5.4 LES RESSOURCES HUMAINES ET LEUR VALORISATION</p> <p>5.4.1 <i>L'organisation du travail</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisation de son travail. - Organisation du travail de son commis. - Organisation du travail de son équipe. <p>5.4.2 <i>Le recrutement et la formation du personnel d'une entreprise hôtelière</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition de poste. - Critères d'embauche. - Gestion de carrière. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les sources d'information sont recensées. - Leurs organisations, rôles et compétences sont identifiés. - La méthode de recherche de documentation, de consultation d'une documentation et de bases de données informatisées est connue. <ul style="list-style-type: none"> - Les éléments du contrat de travail sont identifiés. - Les règles et les obligations sont connues. - À partir de données fournies, les règles sont dégagées. - La convention collective est analysée. <ul style="list-style-type: none"> - Le coût du personnel est connu (salaire et charges). <ul style="list-style-type: none"> - Les éléments sont donnés, le bulletin de salaire est calculé et présenté (traitement manuel et/ou informatique). - Analyse des éléments constitutifs. <ul style="list-style-type: none"> - Le rôle des institutions représentatives est connu. <ul style="list-style-type: none"> - Le rôle du conseil des prud'hommes est connu. - Le droit de grève est précisé. - Organisation, objet et intérêt. <ul style="list-style-type: none"> - Les tâches d'un poste sont répertoriées et présentées sous forme d'un tableau, d'une fiche, d'un plannigramme (présentation manuscrite ou informatisée). <ul style="list-style-type: none"> - Les qualités, capacités, compétences pour occuper le poste considéré sont identifiées. - Les aptitudes d'un postulant sont repérées.

Connaissances	Limites des connaissances
<p>5.4.3 <i>L'évaluation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Évaluation de ses performances. - Évaluation des performances de son commis. - Évaluation des performances de son équipe. <p>5.5 L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE DE L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE</p> <p>5.5.1 <i>Les contrats</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrat de vente. - Contrat de bail. - Contrat de crédit-bail. <p>5.5.2 <i>Les obligations</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Obligation de résultat. - Obligation de moyen. <p>5.5.3 <i>La responsabilité</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Responsabilité contractuelle. - Responsabilité délictuelle. - Responsabilité pénale. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les besoins en formation sont recensés. - Un profil de carrière est élaboré. - Les éléments constitutifs d'une fiche d'auto-évaluation, d'évaluation des performances d'un commis, d'une équipe sont recensés. <ul style="list-style-type: none"> - Pour ces contrats, il y a lieu de caractériser les parties, l'objet, la cause, les effets, les obligations. <ul style="list-style-type: none"> - Caractéristiques et différences. <ul style="list-style-type: none"> - À partir de situations concernant des entreprises hôtelières, la responsabilité engagée est précisée.

Unités constitutives du référentiel de certification

	U11 Technologie Épreuve 1 (sous-épreuve A1)	U12 Sciences appliquées Épreuve 1 (sous-épreuve B1)	U13 Pratique professionnelle Épreuve 1 (sous-épreuve C1)	U21 Économie et gestion de l'entreprise Épreuve 2 (sous-épreuve A2)	U3 Épreuve de synthèse des activités en entreprise Épreuve E3
Technologie					
1 – Technique culinaire					
2 – Technique de service					
Pratique professionnelle					
1 – Organisation et production culinaire					
2 – Service et commercialisation					
Gestion de l'entreprise					
1 – Environnement social et juridique de l'entreprise					
2 – Les ressources humaines et leur valorisation					
3 – Création et reprise de l'entreprise hôtelière					
4 – La comptabilité de l'entreprise hôtelière					
Techniques commerciales					
1 – Le marché de l'hôtellerie et de la restauration					
2 – L'entreprise hôtelière					
3 – La vente des prestations					
4 – La communication commerciale					
Sciences appliquées					
1 – Nutrition					
2 – Qualité organoleptique et sanitaire des aliments					
3 – Valorisation et contrôle de la qualité alimentaire					
4 – Équipements, locaux, environnement et ambiance					
5 – Accidents du travail et ergonomie					

U22/E2 (sous-épreuve B2) – mathématiques

L'unité mathématiques englobe l'ensemble des objectifs, capacités, compétences et savoir-faire mentionnés dans l'arrêté du 9 mai 1995 modifié relatif au programme de mathématiques applicable dans les classes préparant au baccalauréat professionnel (*BOEN* spécial n° 11 du 15 juin 1995).

L'unité est constituée des éléments suivants :

- Activités numériques et graphiques (I)
- Fonctions numériques (II)
 - 1) Propriétés des fonctions
 - 2) Dérivation
- Activités statistiques (III)

U4/E4 – langue vivante

L'unité englobe l'ensemble des objectifs, capacités et compétences énumérés dans l'arrêté du 23 mars 1988 relatif aux programmes de langues vivantes étrangères des classes préparant au baccalauréat professionnel (*BO* n° 18 du 12 mai 1988).

U51/E5 (sous-épreuve A5) – français

L'unité est définie par les compétences établies par l'arrêté du 9 mai 1995 relatif aux objectifs, contenus et capacités de l'enseignement du français dans les classes préparant au baccalauréat professionnel (*BO* n° 11 du 15 juin 1995).

U52/E5 (sous-épreuve B5) – histoire, géographie

L'unité est définie par les compétences établies par l'arrêté du 9 mai 1995 relatif aux objectifs et contenus de l'enseignement de l'histoire et de la géographie dans les classes préparant au baccalauréat professionnel (*BO* n° 11 du 15 juin 1995).

U6/E6 – éducation artistique – arts appliqués

L'unité englobe l'ensemble des capacités et des compétences présentées par le programme-référentiel défini par l'annexe III de l'arrêté du 17 août 1987 relatif au programme des classes préparant au baccalauréat professionnel (*BO* n° 32 du 17 septembre 1987).

U52/E7 – éducation physique et sportive

L'unité englobe l'ensemble des objectifs, capacités et compétences énumérés par l'arrêté du 22 novembre 1995 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen terminal pour l'éducation physique et sportive au lycée (*BO* n° 46 du 14 décembre 1995).

F ormation en milieu professionnel

■ Arrêté du 29 juillet 1998

Objectifs de la formation en entreprise

Pour les élèves, la formation en entreprise doit permettre :

- de compléter la formation dispensée dans le cadre du lycée professionnel ;
- d’acquérir rapidité et dextérité gestuelles ;
- d’utiliser des matériels performants ;
- d’analyser les situations professionnelles réelles ;
- de s’intégrer dans les diverses formes de production ou de service ;
- d’apprécier les différents courants techniques et de dégager les principes technologiques essentiels.

Déroulement de la formation en entreprise

La recherche de l’entreprise ou des entreprises d’accueil est assurée conjointement par l’élève et l’équipe pédagogique de l’établissement de formation.

Durée

20 semaines, soit 12 semaines en 1^{re} année et 8 semaines en 2^e année.

En première année, l’organisation est la suivante.

- *Une première période de formation de 4 semaines dans la valence opposée à l’option choisie au BEP* : cette période se situera tôt dans l’année scolaire afin de marquer d’emblée la polyvalence de la formation du baccalauréat professionnel Spécialité restauration.
- *Une deuxième période de formation de 6 semaines dans la valence de l’option choisie au BEP* : cette période se déroulera durant la dernière partie de l’année scolaire.
- *Une période de 2 semaines sera organisée à l’initiative de l’équipe pédagogique* : le contenu de ces deux semaines peut prendre la forme d’interventions, de conférences, de visites de sites professionnels, etc., et doit permettre de faire découvrir aux élèves des technologies et/ou des concepts nouveaux dans le domaine de la restauration et de son environnement (agro-alimentaire, équipementiers, etc).

En deuxième année :

- *Une période de 8 semaines organisée éventuellement par périodes de 4 semaines minimum* : l’élève choisit la formation en entreprise qui correspond à l’approfondissement retenu (organisation et production culinaire ou service et commercialisation).

Convention**■ Note de service n° 96-241 du 15 octobre 1996**

BO n° 38 du 24 octobre 1996.

La formation dispensée en entreprise se déroule sous la responsabilité du ministère de l'Éducation nationale sur la base d'une convention établie entre les établissements d'enseignement et les entreprises.

Cette convention qui lie l'entreprise et le lycée professionnel souligne l'obligation pour l'élève de construire un dossier professionnel. Ce dossier, établi pendant la période de formation en entreprise, constitue un document important qui sera ensuite exploité à deux niveaux différents :

- *après la formation en entreprise*, analyse des expériences et approfondissements technologiques, utilisation des supports ;
- *pour la délivrance du diplôme*, dans le cadre de l'épreuve E3 (épreuve de synthèse des activités en entreprise).

La convention fixe, en accord avec l'entreprise, les modes de relations à établir, les types d'activités, les objectifs et contenus de formation.

Contenu du temps de formation

Il est défini en cohérence avec le cursus pédagogique de l'élève.

Au cours de la première année, cette formation en entreprise doit permettre son intégration dans une équipe, la prise en charge d'un poste et d'une responsabilité adaptée à son niveau.

Au cours de la deuxième année, l'élève choisit la formation en entreprise qui lui convient (par rapport à son approfondissement). Les travaux qui lui sont confiés doivent correspondre au profil de poste qu'il est susceptible d'assurer au terme de la formation.

Le plan de formation intègre les principes d'organisation, de gestion et de relations humaines (en particulier animation et organisation d'équipe) en vigueur dans l'entreprise.

Durée de la période de formation en milieu professionnel**Durée normale**

20 semaines

Durée minimale pour les candidats positionnés par décision du recteur**■ Art. 15 du décret n° 95-663 du 9 mai 1995 modifié**

- *Candidats issus de la voie scolaire* : 10 semaines.
- *Candidats issus de la voie de la formation professionnelle continue* : 10 semaines.



Organisation et horaires des enseignements

■ Arrêté du 17 juillet 2001
BO n° 33 du 13 septembre 2001.

Grille horaire n° 5 – baccalauréat professionnel Spécialité restauration

	PREMIÈRE PROFESSIONNELLE					TERMINALE					CYCLE 51 sem.
	Horaire annuel sur 26 semaines					Horaire annuel sur 25 semaines					
	Total	dont en classe entière	dont en groupe à effectif réduit (*)	dont participation aux PCP (**)	Horaire hebdomadaire indicatif	Total	dont en classe entière	dont en groupe à effectif réduit (*)	dont participation au PCP (**)	Horaire hebdomadaire indicatif	
ENSEIGNEMENTS OBLIGATOIRES											
Formation professionnelle, technologique et scientifique	247	52	156	39	9,5 (2 + 6 + 1,5) (b)	237,5	50	150	37,5	9,5 (2 + 6 + 1,5) (b)	484,5
Techniques commerciales	13	13	0		0,5	12,5	0			0,5	25,5
Gestion de l'entreprise	65	26	26	13 (a)	2,5 (1 + 1 + 0,5) (b)	50	12,5	37,5	à définir	37,5 (d)	115
Sciences appliquées	52	52	0	à définir	2	50	0	à définir	à définir	2	102
Mathématiques	52	52	0	à définir	2	50	0	à définir	à définir	2	102

Français	78	26	39	13 (a)	39	75	25	37,5	12,5 (a)	37,5	3 (1 + 1,5 + 0,5) (b)	153
Histoire-géographie	52	52	0	à définir	0	50	50	0	à définir	0	2	102
Langue vivante	78	26	52	à définir	52	75	25	37,5	12,5 (a)	37,5	3 (1 + 1,5 + 0,5) (b)	153
Éducation artistique – arts appliqués	52	52	0	à définir	0	50	50	0	à définir	0	2	102
Éducation physique et sportive	78	78	0	possible	0	75	75	0	possible	0	3	153
Éducation civique, juridique et sociale	13	13	0		0	12,5	12,5	0		0	0,5 (c)	25,5
TOTAL <i>dont projet pluridisciplinaire à caractère professionnel</i>	780			78 (0 + 78)		737,5			75 (0 + 75)		29,5	1 517,5
ENSEIGNEMENTS FACULTATIFS												
Langue vivante	52	52	0		0	50	50	0		0	2	
Atelier d'expression artistique	52	52	0		0	50	50	0		0	2	
PÉRIODE EN ENTREPRISE	10 semaines										8 semaines	18 sem.

* Horaire donnant droit au doublement de la dotation horaire professeur lorsque le seuil d'effectif fixé à l'article 4 du présent arrêté est atteint.

** Horaire donnant droit au doublement de la dotation horaire professeur sans condition de seuil.

(a) Horaire minimal.

(b) Le 3^e nombre entre parenthèses est destiné à faciliter le calcul de la dotation horaire globale. Il ne s'agit nullement de le traduire en une organisation hebdomadaire du PPCP.

(c) Cet horaire est destiné à faciliter le calcul de la dotation horaire globale. Il ne s'agit nullement de le traduire en une organisation hebdomadaire.

(d) La part non affectée de ce volume est à attribuer à une ou plusieurs disciplines. L'affectation à une discipline n'augmente pas l'horaire global de celle-ci. Elle consiste à diminuer l'horaire classe entière au profit d'un horaire en groupe à effectif réduit pour la réalisation des PPCP.

Organisation de la formation professionnelle

	Horaire annuel	Horaire hebdomadaire indicatif
Période de formation en lycée	1 ^{re} année – 22 semaines	
– technologie	44	2
– technologie appliquée	66	3 (0 + 3*) (a)
– travaux pratiques de production culinaire et de service	110	5 (0 + 5) (a)
	À distribuer entre organisation et production culinaire et service et commercialisation selon l'origine des élèves pour aboutir à une homogénéisation du niveau.	

	Horaire annuel	Horaire hebdomadaire indicatif
Période de formation en lycée	2 ^e année – 26 semaines	
– technologie	52	2
– technologie appliquée en organisation et production culinaire et service et commercialisation	78	3 (0 + 3*) (a)
– approfondissement : travaux pratiques en organisation et production culinaire ou service et commercialisation	130	5 (0 + 5) (a)
	Le professeur chargé de l'approfondissement est également responsable de l'enseignement des techniques fondamentales correspondant à sa spécialité.	

(a) Le deuxième chiffre figurant entre parenthèses correspond à un enseignement par groupe d'atelier.

* Dont 1 heure par quinzaine en binôme, alternativement en sciences appliquées et en techniques commerciales.

Règlement d'examen

■ Arrêté du 29 juillet 1998

Nature des épreuves	Unités	Coeff.	Candidats de la voie scolaire			Candidats de la voie professionnelle continue		
			Forme	Durée	CFA ou section d'apprentissage habilités, formation professionnelle continue dans un établissement public	Forme	Durée	CFA ou section d'apprentissage non habilités, formation professionnelle continue dans un établissement privé hors contrat, Candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle
Baccalauréat professionnel Spécialité restauration								
ÉPREUVES OBLIGATOIRES								
E1 – épreuve technologique								
Sous-épreuve A1 – technologie	U11	3	écrite	2 h	écrite	2 h	écrite	2 h
Sous-épreuve B1 – sciences appliquées	U12	1	écrite	1 h 15	écrite	1 h 15	écrite	1 h 15
Sous-épreuve C1 – pratique professionnelle	U13	4	écrite et pratique	5 h	écrite et pratique	5 h	écrite et pratique	5 h

E2 – épreuve d'économie, gestion de l'entreprise et mathématiques <i>Sous-épreuve A2 – économie et gestion de l'entreprise</i> <i>Sous-épreuve B2 – mathématiques</i>	U21	2	écrite	2 h	écrite	2 h	CCF
	U22	1	écrite	1 h	écrite	1 h	CCF
E3 – épreuve de synthèse des activités en entreprise	U3	3	CCF		orale	30 min	CCF
E4 – épreuve de langue vivante (1)	U4	3	orale	20 min	orale	20 min	CCF
E5 – épreuve de français, histoire géographie <i>Sous-épreuve A5 – français</i> <i>Sous-épreuve B5 – histoire, géographie</i>	U51	3	écrite	2 h 30	écrite	2 h 30	CCF
	U52	2	écrite	2 h	écrite	2 h	CCF
E6 – épreuve d'éducation artistique – arts appliqués	U6	1	CCF		écrite	3 h	CCF
E7 – épreuve d'éducation physique et sportive	U7	1	CCF		pratique		CCF
ÉPREUVE FACULTATIVE (2)							
Langue vivante	UF1		orale	20 min	orale	20 min	orale 20 min

CCF : contrôle en cours de formation.

La description, la durée et le coefficient des différentes situations d'évaluation en CCF figurent dans l'annexe V, définition des épreuves.

(a) Pour ces candidats, l'épreuve E1 doit obligatoirement être passée sous la forme d'une évaluation ponctuelle.

(1) Pour l'épreuve de langue vivante, les candidats ont le choix entre : allemand, anglais, espagnol, italien.

(2) Les points excédant 10 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne générale en vue de l'attribution du diplôme et de l'attribution d'une mention.



Éfinition des épreuves

■ Arrêté du 29 juillet 1998

Épreuves obligatoires

E1 – épreuve technologique (U11, U12, U13)

Coefficient : 8

Finalité et objectifs de l'épreuve

L'épreuve vise à évaluer le candidat sur sa connaissance de l'ensemble de la restauration, des sciences appliquées et sur ses capacités dans le domaine de l'approfondissement choisi.

Sous-épreuve A1 – technologie (U11)

Ponctuelle écrite – Coefficient : 3 – Durée : 2 heures

Contenu

La sous-épreuve porte sur les savoir-faire et les savoirs associés relatifs à la technologie de la restauration : C1.1 – C1.2 – C1.4 – C2.8 – C3.9 – C4.7 – C4.8 / S1 – S2 – S4.

Évaluation

Il s'agit d'apprécier chez le candidat son aptitude à :

- analyser une situation à caractère technologique ;
- exprimer des connaissances ;
- établir des documents ;
- concevoir une organisation de travail et de contrôle ;
- effectuer un travail d'organisation ;
- élaborer une proposition de commercialisation de prestation ;
- justifier ses choix.

Forme de l'évaluation

Ponctuelle écrite, la sous-épreuve est composée d'un ensemble de questions qui s'appuie sur une ou plusieurs situations professionnelles traitant de la restauration, notamment de son évolution, de la connaissance et de la commercialisation des produits, des techniques d'organisation, de production et de service.

Sous-épreuve B1 – sciences appliquées (U12)

Ponctuelle écrite – Coefficient : 1 – Durée : 1 heure 15

Contenu

La sous-épreuve porte sur les savoir-faire et les savoirs associés relatifs aux sciences appliquées : C2.1 – C2.4 – C3.4 / S3.

Elle est composée d'un ensemble de questions relatives à ce secteur d'activité qui porte obligatoirement sur chacune des trois parties suivantes :

- nutrition, qualité organoleptique, qualité sanitaire, valorisation et contrôle de la qualité alimentaire ;

- équipements et locaux professionnels, environnement et ambiances de travail ;
- sécurité et ergonomie.

Évaluation

La sous-épreuve permet d'évaluer :

- les connaissances fondamentales et appliquées ;
- l'aptitude au raisonnement, à l'analyse, à la synthèse ;
- la qualité de la réflexion et de l'argumentation ;
- la clarté et la rigueur du vocabulaire dans l'expression écrite.

Forme de l'évaluation

Ponctuelle écrite, la sous-épreuve s'appuie sur une ou plusieurs situations à caractère professionnel. Elle comporte plusieurs questions liées ou indépendantes, conformément au contenu défini.

La sous-épreuve peut faire appel à l'exploitation de documents relatifs au secteur professionnel (enquêtes de consommation, statistiques professionnelles, textes réglementaires, résultats d'analyses microbiologiques, d'analyses toxicologiques, d'analyses sensorielles, fiches techniques de produits, fiches techniques d'appareils, descriptifs de locaux, etc.).

Sous-épreuve C1 – pratique professionnelle (U13)

Ponctuelle écrite et pratique – Coefficient : 4 – Durée : 5 heures

Le candidat est évalué dans l'approfondissement choisi : organisation et production culinaire ou service et commercialisation.

Approfondissement Organisation et production culinaire

Contenu

La sous-épreuve porte sur les savoir-faire et les savoirs associés relatifs à l'organisation et à la production culinaire : C1.1 – C1.2 – C1.4 – C2.1 – C2.2 – C2.3 – C2.4 – C2.7 – C2.8 – C3.1 – C3.2 – C3.3 – C3.4 – C4.5 / S1.

Évaluation

Il s'agit d'évaluer chez le candidat sa maîtrise des techniques fondamentales de production culinaire, sa capacité à organiser son travail et celui de son commis.

La commission d'évaluation est composée d'un enseignant de la spécialité et si possible d'un professionnel.

Ponctuelle écrite et pratique, cette partie se compose de deux phases :

a) Une phase de conception et d'organisation

Forme écrite – Durée : 2 heures – Coefficient : 1

À partir de produits déterminés (principe du panier), d'un thème donné, de contraintes économiques, organisationnelles et d'une liste de techniques à mettre obligatoirement en œuvre, le candidat conçoit une production de trois plats pour huit personnes et en prévoit l'organisation.

Cette phase a plus précisément pour but d'évaluer le candidat sur les points suivants :

- faire preuve de créativité ;
- rédiger des fiches techniques ;
- prévoir les besoins en matières d'œuvre ;
- planifier son travail et celui de son commis ;
- respecter le coût matières et les contraintes d'organisation.

b) Une phase de production

Forme pratique – Durée : 3 heures – Coefficient : 3

En situation réelle de production, le candidat assure la réalisation et l'envoi des prestations demandées.

Deux ou trois techniques complexes sont réalisées entièrement par le candidat.

Le candidat est assisté d'un commis de niveau V.

Cette phase a pour but d'évaluer le candidat sur les points suivants :

- contrôler et utiliser rationnellement la matière d'œuvre ;
- maîtriser les techniques ;
- respecter le temps imparti ;
- apprécier les productions (tests organoleptiques) ;
- respecter l'environnement, les règles d'hygiène et de sécurité ;
- contrôler les rendements, l'utilisation rationnelle des énergies et des équipements ;
- présenter et déguster ;
- organiser son travail et celui de son commis.

Approfondissement Service et commercialisation

Contenu

La sous-épreuve porte sur les savoir-faire et les savoirs associés relatifs au service et à la commercialisation : C1.2 – C1.4 – C2.1 – C2.2 – C2.3 – C2.4 – C2.7 – C2.8 – C3.1 – C3.2 – C3.3 – C3.4 – C3.5 – C3.6 – C3.7 – C4.2 – C4.3 – C4.4 – C4.5 – C4.6 – C4.8 / S.2 – S4.3 – S4.4.

Évaluation

Il s'agit d'évaluer, chez le candidat, sa maîtrise des techniques de commercialisation et de service, en français et dans la langue choisie pour l'épreuve E4, sa capacité à organiser son travail et celui de son commis.

La commission d'évaluation est composée d'un enseignant de la spécialité et si possible d'un professionnel.

Ponctuelle écrite et pratique, cette partie se compose de deux phases :

a) Une phase de conception et d'organisation

Forme écrite – Durée : 30 minutes – Coefficient : 0,5

À partir du sujet (menu ou carte des mets et carte des boissons valorisés), de contraintes économiques, organisationnelles et techniques, le candidat détermine une stratégie et les moyens adaptés à la vente des prestations de restauration, conçoit et organise un service pour six personnes.

Cette phase a pour but d'évaluer le candidat sur ses capacités à :

- rédiger une fiche technique ;
- concevoir une argumentation de vente ;
- prévoir les besoins en matières premières, en denrées et en matériels ;
- planifier son travail et celui de son commis.

b) Une phase de service et commercialisation

Forme pratique – Durée : 4 h 30 minutes – Coefficient : 3,5

En situation simulée de prise de commande (qui n'excédera pas 15 minutes), à partir d'un support connu, le candidat mettra en œuvre les techniques commerciales en français et dans la langue choisie pour l'épreuve E4.

Le support de l'épreuve est communiqué au candidat un mois environ avant le début des épreuves pratiques.

La commission d'évaluation, composée d'un professeur de restaurant, d'un professeur de langue vivante et éventuellement d'un professionnel, joue le rôle de convives.

En situation réelle, le candidat :

- réalise une préparation d'office ou de bar suivie dans l'un ou l'autre cas d'un test organoleptique ;
- effectue un service au menu ou à la carte, pour six couverts répartis sur deux tables (une table de deux couverts et une table de quatre couverts).

Le candidat est assisté d'un commis de niveau V.

Cette phase a pour but d'évaluer le candidat sur les points suivants :

- organiser son travail et diriger son commis ;
- mettre en œuvre les techniques de vente et de commercialisation ;
- réaliser et présenter des préparations d'office ou de bar, en apprécier les qualités organoleptiques ;
- maîtriser les techniques de service des mets, des vins, des autres boissons chaudes et froides ;
- respecter l'environnement, les règles d'hygiène et de sécurité ;
- apprécier les besoins exprimés par le client et faire une proposition adaptée.

E2 – épreuve d'économie, gestion de l'entreprise et mathématiques (U21, U22)

Coefficient : 3

Finalité et objectifs de l'épreuve

L'épreuve vise à apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser dans des situations concrètes les connaissances acquises dans le cadre économique, juridique, commercial, en gestion, en mathématiques appliquées et à les utiliser dans une perspective professionnelle.

Sous-épreuve A2 – économie et gestion de l'entreprise (U21)

Coefficient : 2

Contenu

La sous-épreuve porte sur les savoir-faire et les savoirs relatifs à la gestion de l'entreprise : C1.1 – C1.3 – C1.4 – C1.5 – C2.6 – C2.8 – C2.9 – C3.8 – C3.9 / S4.1 – S5.

Évaluation

Il s'agit d'apprécier chez le candidat son aptitude à :

- analyser une situation d'entreprise ;
- mettre en évidence des problèmes de gestion et comparer les solutions envisagées ;
- analyser et exploiter des documents à caractère comptable, commercial, juridique et économique ;
- établir des documents relatifs à la vie de l'entreprise et effectuer des calculs ;
- interpréter des données de gestion ;
- dégager les incidences juridiques d'une situation.

Formes de l'évaluation

Ponctuelle écrite

Durée : 2 heures

Cette sous-épreuve prend la forme d'une étude de cas de synthèse essentiellement basée sur des situations concrètes appuyées sur des documents fournis. Les tâches à effectuer par le candidat peuvent comporter :

- des études quantitatives de gestion accompagnées de commentaires circonstanciés ;
- des travaux de rédaction de documents fournis en annexe dans le sujet ;
- des contrôles de cohérence et de vraisemblance par analyse et comparaison de différents documents concernant des informations identiques.

Contrôle en cours de formation

L'évaluation prend en compte les résultats obtenus par le candidat au cours de sa formation, lors des études de cas de synthèse. Les situations d'évaluation proposées dans les centres de formation respectent les exigences du référentiel et prennent appui sur des situations concrètes matérialisées par des documents professionnels. Leur degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante.

Il est exigé trois situations d'évaluation réparties sur le temps de formation.

À l'issue des situations d'évaluation, l'équipe pédagogique du centre de formation adresse au jury une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat. Le jury peut demander à avoir communication de tous documents tels que les sujets proposés lors de chaque situation d'évaluation et les prestations réalisées par le candidat à cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après un examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

Sous-épreuve B2 – mathématiques (U22)

Coefficient : 1

Finalités et objectifs

L'évaluation en mathématiques a pour objectifs :

- d'apprécier la solidité des connaissances des candidats et leur capacité à les mobiliser dans des situations liées à la profession ;
- de vérifier leur aptitude au raisonnement et leur capacité à analyser correctement un problème, à justifier les résultats obtenus et à apprécier leur portée ;
- d'apprécier leurs qualités dans le domaine de l'expression écrite et de l'exécution de tâches diverses (tracés graphiques, calculs à la main ou sur machine).

Contenus

Les contenus sont définis en annexe I, Tableau des unités constitutives du référentiel de certification (unité U22).

Formes de l'évaluation

Ponctuelle écrite

Durée : 1 heure

Le formulaire officiel de mathématiques est intégré au sujet de l'épreuve. L'utilisation des calculatrices pendant l'évaluation est autorisée dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur.

Contrôle en cours de formation

L'unité mathématiques comporte trois situations d'évaluation comptant chacune pour un tiers du coefficient de cette unité.

– **Deux situations d'évaluation**, situées respectivement dans la seconde partie et en fin de formation, respectent les points suivants :

- a) Ces évaluations sont écrites et la durée de chacune est d'une heure trente.
- b) Les situations comportent des exercices de mathématiques recouvrant une part très large du programme. Le nombre de points affectés à chaque exercice est indiqué aux candidats pour qu'ils puissent gérer leurs travaux.

Les thèmes mathématiques abordés dans les exercices portent principalement sur les chapitres les plus utiles pour les autres enseignements.

Lorsque les situations s'appuient sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative aux disciplines considérées n'est exigible des candidats pour l'évaluation en mathématiques et toutes les explications et indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

- c) Il convient d'éviter toute difficulté théorique et toute technicité mathématique excessive.

La longueur et l'ampleur du sujet doivent permettre à un candidat moyen de traiter le sujet et de le rédiger posément dans le temps imparti.

- d) Les deux points suivants doivent être impérativement rappelés aux candidats :

La clarté des raisonnements et la qualité de la rédaction interviendront pour une part importante dans l'appréciation des copies.

L'usage des calculatrices et du formulaire officiel de mathématiques est autorisé.

– Une troisième situation d'évaluation est la réalisation écrite (individuelle ou en groupe restreint) et la présentation orale (individuelle) d'un dossier comportant la mise en œuvre de savoir-faire mathématiques en liaison directe avec la spécialité de chaque baccalauréat professionnel. Ce dossier peut prendre appui sur le travail effectué au cours des périodes de formation en milieu professionnel. Au cours de l'oral dont la durée maximale est de vingt minutes, le candidat sera amené à répondre à des questions en liaison directe avec le contenu mathématique du dossier.

E3 – épreuve de synthèse des activités en entreprise (U3)

Coefficient : 2

Finalité et objectifs de l'épreuve

L'épreuve vise à évaluer le candidat sur les capacités et compétences mises en œuvre en entreprise, l'aptitude à analyser et à présenter des situations professionnelles par écrit et oralement, à exprimer des connaissances professionnelles.

Contenus

L'épreuve porte sur l'ensemble des compétences professionnelles du domaine de la restauration : C1 – C2 – C3 – C4 / S1 – S2 – S3 – S4 – S5.

Évaluation

Le candidat est évalué sur son aptitude à :

- s'exprimer et présenter son travail en mettant en valeur le degré d'implication personnelle ;
- faire valoir sa connaissance de l'ensemble du secteur de la restauration ;
- mener une analyse de situations professionnelles réelles ;
- faire preuve des qualités nécessaires à l'exercice de la profession.

Formes de l'évaluation

Ponctuelle orale

Durée : 30 minutes (exposé : 10 minutes maximum – entretien : 20 minutes maximum)

Le candidat est évalué sur sa prestation orale dans les deux approfondissements à partir d'un dossier professionnel constitué à partir de l'expérience acquise lors de sa formation en entreprise.

Le dossier professionnel comporte :

- a) les documents permettant de vérifier la conformité à la réglementation :
 - des périodes de formation en entreprise (attestations authentifiées par l'établissement de formation, relatives aux périodes de formation en entreprise précisant leur durée, la nature des entreprises d'accueil) ;
 - de la situation d'apprenti (copie du contrat d'apprentissage enregistré) ;
 - de l'activité salariée du candidat.

Si cette conformité n'est pas constatée, l'épreuve ne peut donner lieu à notation et le diplôme n'est pas délivré ;

- b) quatre fiches descriptives d'activités professionnelles établies à partir des situations rencontrées lors des périodes de formation en entreprise par le candidat ou à partir de son activité professionnelle ; deux d'entre elles doivent porter sur le domaine ne faisant pas l'objet de l'approfondissement choisi afin de respecter la polyvalence.

Si l'un des approfondissements n'est pas couvert par le minimum de fiches requis (deux fiches organisation et production culinaire et deux fiches service et commercialisation), la note zéro est attribuée à l'épreuve.

Ces fiches (recto-verso) doivent être réalisées avec un logiciel ;

- c) la présentation détaillée d'une activité professionnelle en cinq pages maximum, hors annexes, réalisée à l'aide d'un logiciel.

Le recteur fixe la date à laquelle le dossier doit être remis, en deux exemplaires, au service chargé de l'organisation de l'examen.

L'épreuve ne comporte pas de temps de préparation, elle est composée de deux parties :

1° La présentation par le candidat, pendant dix minutes au maximum, d'une activité ou d'une situation choisie par la commission d'évaluation parmi les deux fiches ne correspondant pas à l'approfondissement choisi par le candidat.

2° Un entretien avec la commission d'évaluation d'une durée maximum de vingt minutes dont l'un des objectifs est de vérifier les connaissances du candidat sur l'ensemble du secteur de la restauration.

La commission d'évaluation est composée de deux membres :

- soit d'un professeur d'organisation et production culinaire et d'un professionnel profil restaurant ;
- soit d'un professeur de service et commercialisation et d'un professionnel profil cuisine.

Contrôle en cours de formation

L'évaluation prend en compte :

1° L'atteinte des objectifs mis au point avec l'entreprise d'accueil avant le départ de l'élève en période de formation en entreprise. Les objectifs sont fixés par période et par candidat. La mesure de l'atteinte des objectifs résulte du suivi des périodes de formation en entreprise par les membres de l'équipe pédagogique en liaison avec le ou les formateur(s) du candidat dans l'entreprise.

2° Les acquis professionnels appréciés à partir du dossier professionnel élaboré par le candidat comprenant :

a) les documents destinés à vérifier la conformité à la réglementation des périodes de formation en entreprise (attestations de la durée des périodes de formation en entreprise, de la nature des entreprises d'accueil, authentifiées par l'établissement, copie du contrat d'apprentissage enregistré). Si la conformité n'est pas constatée par le jury, l'épreuve ne peut donner lieu à notation et le diplôme n'est pas délivré ;

b) quatre fiches descriptives d'activités professionnelles exercées à l'occasion des périodes de formation en entreprise (deux dans chaque valence). Ces fiches réalisées avec un logiciel de traitement de texte comportent :

- une description de la situation de travail (présentation du contexte, des objectifs à atteindre, des contraintes à respecter) ;
- un relevé des difficultés rencontrées par le candidat face à cette activité, des résultats obtenus, des conséquences et règles pratiques tirées de l'expérience.

Si l'un des axes de formation n'est pas couvert par le nombre de fiches requis, l'équipe pédagogique propose la note zéro à l'épreuve ;

c) un dossier de cinq pages maximum (hors annexes) réalisé avec un logiciel de traitement de texte. Ce dossier présente une activité professionnelle effectuée par le candidat en entreprise. Après une brève présentation de l'entreprise et du service, le candidat décrit le travail concerné, en dégage l'intérêt pour sa formation, émet une opinion critique en soulignant les points susceptibles d'amélioration.

E4 – épreuve de langue vivante (U4)

Coefficient : 3

Ponctuelle orale

Durée : 20 minutes

■ Arrêté du 6 avril 1994

BO n° 21 du 26 mai 1994.

Cette épreuve vise à apprécier la compréhension de la langue étrangère et l'expression dans cette langue. Elle porte sur des documents relatifs à des thèmes liés à la vie professionnelle.

L'épreuve se place dans un cadre essentiellement pratique et s'appuie sur des situations concrètes, empruntées aux activités hôtelières courantes. Il va sans dire que l'on n'attend pas ici du candidat un exposé formel sur une question de cours et que l'interrogation sera conduite sous la forme d'un entretien dirigé en langue étrangère.

Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation est constitué de quatre situations d'évaluation correspondant aux quatre capacités :

A – compréhension de l'oral ; B – expression orale ; exigences lexicales ; exigences grammaticales.

A – Compréhension orale

À partir d'un support audio-oral ou audiovisuel, l'aptitude à comprendre le message auditif en langue vivante étrangère sera évaluée par le biais de :

En français :

- réponses à des questions factuelles simples sur ce support ;
- QCM ;
- reproduction des éléments essentiels d'information compris dans le document.

Le candidat devra faire la preuve des compétences suivantes :

- anticipation ;
- repérage/identification ;
- association des éléments identifiés ;
- inférence.

B – Production orale

La capacité à s'exprimer oralement en langue vivante étrangère de façon pertinente et intelligible sera évaluée.

Le support proposé par le formateur permettra d'évaluer l'aptitude à : dialoguer en langue vivante étrangère à l'aide de constructions simples, composées, dans une situation simple de la vie courante. Ce dialogue pourra porter sur des faits à caractère personnel, de société ou de civilisation.

Le candidat devra faire preuve des compétences suivantes :

- mobilisation des acquis ;
- aptitude à la reformulation ;
- aptitude à combiner les éléments acquis en énoncés pertinents et intelligibles.

Exigences lexicales et grammaticales

Voir les programmes de consolidation de seconde et référentiel BEP ou le programme BEP.

E5 – épreuve de français, histoire et géographie (U51, U52)

Coefficient : 5

Sous-épreuve A5 – français (U51)

Coefficient : 3

Ponctuelle écrite

Durée : 2 h 30

L'évaluation comporte deux parties :

- une première partie, notée sur 8 à 12 points, évalue les capacités de compréhension ;
- une deuxième partie, notée sur 8 à 12 points, évalue les capacités d'expression.

L'évaluation s'appuie sur un ou plusieurs textes ou documents (textes littéraires, textes argumentatifs, textes d'information, essais, articles de presse, documents iconographiques).

Dans la première partie, deux ou trois questions permettent de vérifier la capacité du candidat de comprendre le sens global des documents, d'en dégager la construction, d'en caractériser la visée, le ton, l'écriture, etc.

La seconde partie permet d'évaluer la capacité du candidat d'exposer un point de vue ou d'argumenter une opinion. Le type d'écrit attendu s'inscrit dans une situation de communication précisée par l'énoncé (lettre, synthèse rédigée, article, etc.). Le sujet indique la longueur du texte à rédiger.

Le nombre de points attribués à chacune des parties de l'épreuve est indiqué dans le sujet. Dans tous les cas, la note globale est attribuée sur 20 points.

Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation est constitué de quatre situations d'évaluation permettant de tester les capacités de compréhension et d'expression du candidat. Elles sont de poids équivalents. Elles reposent à la fois sur des supports fonctionnels et sur des supports fictionnels ou littéraires. On précisera chaque fois que nécessaire la situation de communication : destinataire, auditoire, etc.

Situation A

a) *Objectif* : évaluation de la capacité du candidat d'analyser ou de synthétiser.

b) *Exemples de situation* :

- supports fonctionnels : fiche d'analyse de tâches, prises de notes ;
- supports fictionnels/littéraires : fiche de lecture, synthèse d'une activité de lecture.

Situation B

a) *Objectif* : évaluation de la capacité du candidat de rendre compte ou transposer ou développer.

b) *Exemples de situation* :

- supports fonctionnels : rapport d'intervention en milieu professionnel ; fiche de présentation d'un produit ; rédaction d'un texte publicitaire à partir de documents ; lettre, articles ; argumentation à partir d'un dossier ;
- supports fictionnels/littéraires : commentaire de lettre, d'images ; argumentation à partir d'une lecture.

Situation C

a) *Objectif* : évaluation de la capacité du candidat à exposer ou transmettre un message oral.

b) *Exemples de situation* :

- présentation d'un dossier disciplinaire ou interdisciplinaire ;
- compte rendu de lecture, de visite, de stage, etc. ;
- rapports des travaux d'un groupe.

Situation D

a) *Objectif* : évaluation de la capacité du candidat à participer ou animer.

b) *Exemples de situation* :

- participation à un entretien (embauche, etc.) ;
- participation à un débat ;
- participation à une réunion ;
- animation d'un groupe, d'une équipe (entreprise).

Sous-épreuve B5 – histoire, géographie (U12)

Coefficient : 2

Ponctuelle écrite

Durée : 2 heures

Cette sous-épreuve porte sur le programme de la classe de terminale du baccalauréat professionnel, sur un thème précis et les notions qui lui sont associées.

Le candidat a le choix entre deux sujets. Il doit faire la preuve de ses capacités de comprendre et d'analyser une situation historique ou géographique en s'appuyant sur l'étude d'un dossier de trois à cinq documents de nature variée.

Il répond à une série de questions qui visent à évaluer ses compétences à :

- repérer et relever des informations dans une documentation ;
- établir des relations entre les documents ;
- utiliser des connaissances sur le programme.

Ces questions, qui ne peuvent se réduire à une demande de définitions, permettent au candidat de faire la preuve qu'il maîtrise les méthodes d'analyse des documents et qu'il sait en tirer parti pour comprendre une situation historique ou géographique. Il élabore ensuite une courte synthèse intégrant les éléments apportés par le dossier et ses connaissances.

Les documents constituent un ensemble cohérent qui permet une véritable mise en relation. La cohérence réside dans la situation envisagée et la (ou les) notion(s) qui s'y rapporte(nt).

La synthèse consiste en un texte rédigé qui peut être accompagné par une carte, un croquis ou un schéma à l'initiative du candidat ou en réponse à une question expressément formulée.

Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation est constitué de quatre situations d'évaluation : **deux situations d'évaluation en histoire** fondées sur un sujet accompagné de documents et **deux situations d'évaluation en géographie**.

Objectifs

Les différentes évaluations visent à évaluer les compétences du candidat à :

- repérer et relever des informations dans un ensemble de trois à cinq documents ;
- établir des relations entre ces documents ;
- utiliser des connaissances sur le programme ;
- élaborer une courte synthèse intégrant les informations apportées par les documents proposés et ses connaissances.

Modalités

Les quatre situations d'évaluation portent chacune sur des sujets d'étude différents, se rapportant au programme de terminale baccalauréat professionnel. Chaque situation d'évaluation est écrite et dure (*environ*) deux heures.

Les documents servant de supports aux différentes situations d'évaluation constituent des ensembles cohérents permettant une mise en relation. La cohérence réside dans la situation historique ou géographique envisagée et la (ou les) notion(s) qui s'y rapporte(nt).

Deux des quatre situations d'évaluation doivent donner lieu à la réalisation d'un croquis ou d'un schéma.

La synthèse demandée comporte une vingtaine de lignes : elle est guidée par un plan indicatif ou un questionnaire.

E6 – épreuve d'éducation artistique – arts appliqués (U6)

Coefficient : 1

Finalités et objectifs de l'épreuve

L'évaluation a pour objet de vérifier que le candidat sait utiliser des méthodes d'analyse et sait communiquer en utilisant le vocabulaire plastique et graphique.

Elle permet également de s'assurer que le candidat sait mobiliser ses connaissances relatives à l'esthétique du produit, à la production artistique et son implication dans l'environnement contemporain et historique.

Évaluation

L'évaluation porte sur les compétences définies par le programme-référentiel, en relation directe ou indirecte avec le champ professionnel concerné.

Formes de l'évaluation

Les dispositions relatives au contrôle ponctuel et au contrôle en cours de formation sont communes à tous les baccalauréats professionnels excepté les baccalauréats « artisanat et métiers d'art ».

Ponctuelle écrite et graphique

Durée : 3 heures – Coefficient : 1

Cette épreuve comporte une analyse formelle et stylistique des éléments présentés dans un dossier comportant quelques planches documentaires (images/textes).

Elle se complète d'une recherche personnelle effectuée par le candidat à partir de l'analyse du dossier documentaire, en fonction d'une demande précise et/ou d'un cahier des charges.

L'analyse implique un relevé documentaire sélectif assorti d'annotations.

Le contenu de l'analyse peut porter sur la comparaison entre l'organisation plastique et l'organisation fonctionnelle d'un ou de plusieurs objets (ou supports), ou sur la mise en relation des éléments représentés avec leur contexte historique et artistique.

La recherche porte sur un problème appartenant à l'un des domaines des arts appliqués. Elle doit être présentée sous forme d'esquisse(s) graphique(s) et/ou colorée(s), assortie(s) d'un commentaire écrit, justifiant les choix effectués par le candidat.

L'épreuve obligatoire, dont le sujet est élaboré sur le plan national, se déroule, sous la responsabilité des recteurs, dans les centres d'examen de chaque académie, dans le respect du calendrier national. Elle est organisée en séance ininterrompue de trois heures.

Un jury académique composé de professeurs de la discipline procède à la correction et à la notation de l'épreuve.

Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation s'établit à partir de **trois situations d'évaluation** organisées au cours de la formation.

Les trois situations comportent une à deux séances de 2 heures et sont affectées chacune d'un coefficient particulier :

- première situation d'évaluation : coefficient 1 ;
- deuxième situation d'évaluation : coefficient 2 ;
- troisième situation d'évaluation : coefficient 2.

Le total des points (notes « coefficientées ») acquis aux trois situations est ramené au coefficient 1 et constitue la note définitive présentée au jury pour l'obtention de l'unité.

Première situation d'évaluation

L'évaluation de cette première situation porte sur la mise en œuvre des compétences suivantes :

- analyser les relations entre les constituants plastiques et les éléments fonctionnels d'un produit d'art appliqué (relations formes, matières, couleurs/fonctions).
- mettre en œuvre des principes d'organisation ;
- mettre en œuvre et maîtriser des outils et des techniques imposées.

Les éléments et les données sont imposés.

Deuxième situation d'évaluation

L'évaluation de cette deuxième situation porte sur la mise en œuvre des compétences suivantes :

- traduire plastiquement les observations concernant les données du réel ;
- analyser des produits d'art appliqué à l'industrie et à l'artisanat ;
- rendre compte plastiquement des relations entre les constituants plastiques et les éléments fonctionnels d'un produit d'art appliqué (relations formes, matières, couleurs/fonctions) ;

- sélectionner, transférer et adapter des éléments pour répondre à un problème d'art appliqué dans le respect d'un cahier des charges ou des contraintes imposées ;
- maîtriser des techniques appropriées à la traduction des réponses données au problème d'art appliqué imposé.

Un dossier documentaire et un cahier des charges sont imposés. Néanmoins, le candidat doit sélectionner des documents et/ou des éléments dans les sources documentaires proposées. Il doit également faire un choix en ce qui concerne la mise en œuvre d'outils et de techniques pour communiquer son projet.

Troisième situation d'évaluation

L'évaluation de cette troisième situation porte sur la mise en œuvre des compétences suivantes :

- identifier une production artistique et repérer son implication dans son environnement culturel, spécialement dans celui du cadre de vie, de la fabrication industrielle et artisanale ou de la communication visuelle ;
- situer un produit, un support de communication, un espace construit dans l'environnement artistique et culturel de son époque ;
- évaluer la qualité esthétique d'un produit.

Le problème est imposé ainsi que l'objet d'étude, en revanche, les références (images et textes) sont proposées, le candidat sélectionne des documents ou des éléments documentaires en fonction de son analyse personnelle et de son argumentaire.

E7 – épreuve d'éducation physique et sportive (U7)

Coefficient : 1

Forme ponctuelle et contrôle en cours de formation : les modalités de l'épreuve d'éducation physique et sportive sont définies par l'arrêté du 22 novembre 1995 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen terminal pour l'éducation physique et sportive au lycée (*Journal officiel* du 30 novembre 1995).

Épreuve facultative – langue vivante (UF1)

Modifié par l'arrêté du 15 juillet 2003.

Épreuve orale – Durée : 20 minutes (précédée d'un temps de préparation de 20 minutes)

L'épreuve a pour but de vérifier la capacité du candidat à comprendre une langue de communication courante et à s'exprimer de manière intelligible sur un sujet d'ordre général.

L'épreuve prend appui sur un document écrit, authentique, portant sur des questions actuelles de société et pouvant comporter des éléments iconographiques. Il ne s'agit en aucun cas d'un document technique.

Le candidat peut présenter une liste de huit textes au minimum, représentant un ensemble d'une dizaine de pages. Pour les candidats qui ont suivi l'enseignement facultatif de langue vivante, cette liste doit être validée par le professeur et le chef d'établissement. En l'absence de liste, l'examineur propose plusieurs documents au choix du candidat.

Le candidat présente le document et en dégage les éléments essentiels. Cette présentation est suivie d'un entretien portant sur le sujet abordé dans le document. L'entretien peut être élargi et porter sur le sujet personnel du candidat.

Précisions concernant l'épreuve facultative d'arabe

Les documents sont rédigés en arabe standard sans signes vocaliques, conformément à l'usage. Ils peuvent comporter des éléments en arabe dialectal (caricatures, dialogue ou extrait d'entretien publié dans la presse par exemple). Au cours de l'entretien, l'examineur peut demander la lecture oralisée d'un bref passage et sa traduction.

Le candidat peut s'exprimer dans le registre de son choix : arabe standard ou arabe « moyen ». L'arabe standard, appelé aussi littéral, correspond à l'usage « soutenu » de la langue, par référence à son usage écrit. L'arabe dit « moyen » comporte des tournures et expressions dialectales. Il doit être compris par tout interlocuteur arabophone. On n'acceptera du candidat aucune forme de sabir, qui consiste à introduire massivement un lexique étranger plus ou moins arabisé.

T

ableau de correspondance épreuves/unités

■ Arrêté du 29 juillet 1998

Baccalauréat professionnel Spécialité restauration défini par l'arrêté du 27 août 1987 modifié	Baccalauréat professionnel Spécialité restauration défini par l'arrêté du 3 septembre 1997		Baccalauréat professionnel Spécialité restauration défini par le présent arrêté	
E1 – épreuve technologique	E1 – épreuve technologique	U11 U12 U13	E1 – épreuve technologique	U11 U12 U13
E2 – entretien sur la pratique professionnelle prenant en compte la formation en milieu professionnel	E3 – épreuve pratique prenant en compte la formation en milieu professionnel	U3	E3 – épreuve de synthèse des activités en entreprise	U3
E3 – épreuve de gestion	E2 – épreuve d'économie, gestion de l'entreprise et mathématiques	U21 U22	E2 – épreuve d'économie, gestion de l'entreprise et mathématiques	U21 U22
E4 – épreuve de langue vivante	E4 – épreuve de langue vivante	U4	E4 – épreuve de langue vivante	U4
E5 – épreuve de français, connaissance du monde contemporain	E5 – épreuve de français, histoire et géographie <i>Sous-épreuve A5 – français</i> <i>Sous-épreuve B5 – histoire et géographie</i>	U51 U52	E5 – épreuve de français, histoire et géographie <i>Sous-épreuve A5 – français</i> <i>Sous-épreuve B5 – histoire et géographie</i>	U51 U52
E6 – épreuve d'éducation artistique – arts appliqués	E6 – épreuve d'éducation artistique – arts appliqués	U6	E6 – épreuve d'éducation artistique – arts appliqués	U6
E7 – épreuve d'éducation physique et sportive	E7 – épreuve d'éducation physique et sportive	U7	E7 – épreuve d'éducation physique et sportive	U7