|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **POLE D’ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 :**  **COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE** | | | | |
| Compétences | Activité professionnelle | Seconde | Première | Terminale |
| **C1-1.**  **PRENDRE EN CHARGE la clientèle** | Gestion des réservations individuelles et de groupe | Les procédures de prise de réservation  1 h  La relation avec les différents services de l’entreprise  1h  Les références culturelles, religieuses,…  1h | Les habitudes de la clientèle française et étrangère  1h | - |
| Accueil de la clientèle  Recueil des besoins et des attentes de la clientèle | Les règles de savoir-vivre et de savoir être  1h  La typologie de la clientèle  1h  Les types de repas  1h  Les méthodes d’accueil et de communication  1h | - | ~~-~~ |
| Présentation des supports de vente | Choix du support en fonction du concept de restauration :  matériaux, couleur, style d’écriture  4h | ~~-~~ | La législation : rédaction, affichage intérieur et extérieur,…  2h |
| Conseil à la clientèle  Proposition d’une argumentation commerciale | Le vocabulaire professionnel  1h  L’argumentaire de vente  1h | Les appellations, labels, sigles et signes de qualité  1h | ~~-~~ |
| Mesure de la satisfaction du client et la fidélisation de la clientèle | Les moyens de fidélisation de la clientèle  1h | Les différents outils de mesure de satisfaction de la clientèle  1h  L’analyse des résultats d’enquête  1h | **~~-~~** |
| Gestion des réclamations et des objections éventuelles | Le vocabulaire professionnel  1 h  L’énumération des cas les plus courants  1 h | - | - |
| Prise de congé du client | Les règles de savoir-vivre et de savoir-être  1h | - | - |
| **C1-2. ENTRETENIR des relations professionnelles** | Communication avant le service avec les personnels (cuisine, bar, cave, réception, …)  Proposition d’une argumentation  La promotion des produits et des plats | Les personnels de l’entreprise  1h  Les différents services  1h |  | La fiche de fonction  1h  La fiche de poste  1h  Le vocabulaire  professionnel  1h |
| Communication en situation de service avec les personnels (cuisine, bar, cave, réception, …).  Saisie et la transmission des commandes | Les bons de commande  2h  Les moyens de transmission manuels et informatisés  1h  Les annonces  2h | - | - |
| Communication avec les fournisseurs, les tiers | - | Les différents partenaires et tiers  1h | - |
| **C1-3.**  **VENDRE**  **des prestations** | Valorisation des produits | - | La connaissance des produits français  18h | La connaissance des produits européens  16h  La connaissance des produits mondiaux  6h |
| Valorisation des espaces de vente | - | - | Les facteurs d’ambiance  1h  Les espaces  2h |
| Mise en œuvre des techniques de vente des mets et des boissons | Les techniques de vente  1h  Les supports de vente  2h | La vente à emporter  1h | ~~-~~ |
| Proposition d’accords mets – boissons ou boissons – mets | - | Les règles d’accords  1h | - |
| Prise de commande | Les moyens utilisés pour prendre une commande  1h  Le contrôle  1h | - | - |
| Développement de  la vente additionnelle et de la vente à emporter | - | Les produits de la vente additionnelle  1h  La vente à emporter  1h | - |
| Facturation et encaissement | Les moyens de paiements  0.5h  La remise de caisse  0.5h  La main courante  2h | La législation  0,50h | - |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **POLE D’ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°2 :**  **ORGANISATION ET SERVICES EN RESTAURATION** | | | | |
| Compétences | Activité professionnelle | Seconde | Première | Terminale |
| **C2-1.**  **RÉALISER**  **la mise en place** | Entretien des locaux et des matériels | L’entretien des locaux  1 h | - | - |
| Organisation, la réalisation et le contrôle de la mise en place | Les locaux  1h  Le mobilier, le matériel, le linge  2h  Les autres bons  1h  Les produits d’entretien  1h | Les besoins  1h  L’implantation de la carcasse  1h  Le contrôle  0.5h | - |
| **C2-2.**  **GÉRER**  **le service** | Organisation et répartition des activités et des tâches avant, pendant et après le service | - | L’organisation du travail  1h | - |
| Gestion des aléas de service | - | Les aléas de services  1h | - |
| optimisation du service | - | - |  |
| **C2-3.**  **SERVIR**  **des mets et des boissons** | Service des mets :  - à l'assiette  - au plat (anglaise, française, plat sur table)  - au plateau  - au guéridon  - au buffet | Les règles de service  2h | - | - |
| Service des boissons :  Apéritifs (au verre, au verre à mélange, au shaker)  Eaux et boissons rafraîchissantes sans alcool (BRSA) : eaux de source, eaux minérales, jus de fruits, sodas, bitter, sirops  Boissons fermentées : bières, cidres, …  Vins :  - rouges  - blancs, rosés  - effervescents  Boissons chaudes : café, thé – infusions, chocolat  Digestifs et eaux de vie : au verre, « hot cocktail » | Les règles de service  2h | Les matériels de service  1h  Les produits complémentaires  1h | La législation  2h |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **POLE D’ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°3 :**  **ANIMATION D’ÉQUIPE EN RESTAURATION** | | | | |
| Compétences | Activité professionnelle | Seconde | Première | Terminale |
| **C.3.1**  **ANIMER**  **une équipe** | Appropriation d’une attitude et d’un comportement professionnels | Les attitudes et comportements professionnels  1h  La préséance  1h | - | - |
| Application des plannings de service | - | Les tableaux de service  1h | - |
| Inscription (ou inscription du personnel sous sa responsabilité) dans un principe de formation continue tout au long de la vie | Les documents de formation  1h | - |  |
| Gestion des aléas de fonctionnement liés au personnel | - | - | Les outils et les démarches pour gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel  2h |
| **C3.2**  **OPTIMISER**  **les performances de l’équipe** | Evaluation de son travail et/ou celui de son équipe  Analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l’aide de son supérieur hiérarchique  Proposition et/ou mise en œuvre des actions d’optimisation et/ou correctives | - | - | - |
| **C3.3**  **RENDRE COMPTE**  **du suivi de son activité et de ses résultats** | Production d’une synthèse écrite  Présentation orale de la synthèse | - | - | - |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **POLE D’ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :**  **GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION** | | | | |
| Compétences | Activité professionnelle | Seconde | Première | Terminale |
| **C4.1**  **RECENSER**  **les besoins d’approvisionnement** | Détermination des besoins en consommables et petits matériels en fonction de l’activité prévue | Les approvisionnements en restauration  1 h | La saisonnalité des produits restauration  2h | - |
| Participation à l’élaboration d’un cahier des charges (qualité et prix des produits | - | - | Les spécificités des produits  2h |
| Participation à la planification des commandes et des livraisons | - | - | - |
| Renseignement des documents d’ approvisionnement | - | - | - |
| **C4.2 CONTROLER les mouvements de stock** | Réception et contrôle des produits livrés (sur un plan quantitatif et qualitatif) | Les éléments de contrôle à la réception  1h | - | - |
| Réalisation des opérations de déconditionnement  Réalisation des opérations de conditionnement | Le conditionnement, le déconditionnement  1h | - | - |
| Stockage des produits | Les opérations de stockage  1h |  |  |
| Réalisation d’un inventaire | - | - | - |
| Repérage et traitement des anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage | - | Les anomalies dans la gestion des stocks  1h | - |
| **C4.3**  **MAITRISER**  **les coûts** | Participation à la régulation des consommations des denrées et des boissons | - | - | - |
| Amélioration de la productivité | - | - | - |
| Contribution à la maîtrise des frais généraux liés à l’activité | - | - | - |
| Calcul et analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé | - | - | - |
| Exploitation des outils de gestion | - | - | - |
| **C4-4**  **ANALYSER**  **les ventes** | Contribution à la fixation des prix | - | - | - |
| Suivi du chiffre d'affaires, de la fréquentation, de l'addition moyenne | - | - | - |
| Mesure de la contribution des plats à la marge brute | - | - | - |
| Gestion des invendus | - | - | - |
| Mesure et analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé | - | - | - |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **POLE D’ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°5 :**  **DÉMARCHE QUALITÉ EN RESTAURATION** | | | | |
| Compétences | Activité professionnelle | Seconde | Première | Terminale |
| **C5-1**  **APPLIQUER**  **la démarche qualité** | Ecoute de la clientèle | - | - | - |
| Respect des dispositions réglementaires, des règles d’hygiène, de santé et de sécurité | - | - | L’opérationnalisation des procédures  1h |
| Intégration des dimensions liées à l’environnement et au développement durable dans sa pratique professionnelle | - | - | Les pratiques professionnelles respectueuses de l’environnement  1h |
| Application des principes de nutrition et de diététique | - | Les principes de nutrition et de diététique  2h | - |
| **C5.2.**  **MAINTENIR**  **la qualité globale** | Contrôle de la qualité sanitaire des matières premières et des productions | - | - | La qualité globale  Les contrôles et autocontrôles  2h |
| Contrôle de la qualité organoleptique des matières premières et des productions | - | - |
| Contrôle de la qualité marchande des matières premières et des productions | - | - |
| Gestion des aléas liés aux défauts de qualité | - | - |
|  | Inscription dans une démarche de veille, de recherche et de développement (innovation, créativité, …) | - | La Restauration : évolutions et prospectives  4h | - |

Répartition horaire à titre indicatif

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