|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Compétence | Activité professionnelle | Contenu | Semaine |
| Réaliser la mise en place | L’organisation, la réalisation et le contrôle de la mise en place | Exercices d’application  Prévisions du linge, du matériel, du mobilier  Contrôle de la mise en place avec un commis | 1 |
| L’organisation, la réalisation et le contrôle de la mise en place | Création de planning de répartition des activités et des tâches | 2 |
| Animer une équipe | L’inscription (ou l’inscription du personnel sous sa responsabilité) dans un principe de formation continue tout au long de la vie | Exercices d’application de la conduite du commis | 3 |
| Entretenir des relations professionnelles | La communication avant le service avec les personnels (cuisine, bar, cave, réception, …)  La proposition d’une argumentation  La promotion des produits et des plats | Rédaction d’argumentaire commercial structuré en français et en langue étrangère | 4 |
| 5 |
| Servir des mets et des boissons | Le service des boissons : boissons rafraîchissantes sans alcool (BRSA) : jus de fruits, sodas, bitter, sirops  Boissons fermentées : bières, cidres, …  Vins :  - rouges | Exercices d’application des différentes techniques de service complexe des vins (panier, carafage, décantation), des BRSA, des boissons fermentées | 6 |
| Vendre  des prestations | La valorisation des produits | Les produits marqueurs régionaux  La saisonnalité  L’origine  L’utilisation  Les coûts  Leur appellation, leurs spécificités  Le vignoble français, les crus des vins  L’œnologie : la vigne, le raisin, l’élaboration et l’élevage des vins  Les cocktails : l’élaboration en direct, au shaker, au verre à mélange, long drink et shorts drink, principes d’élaboration, leur coût  Les boissons rafraîchissantes sans alcool, les eaux : leur origine et leur méthode d’élaboration, leur coût, les principales marques  Les apéritifs, les eaux de vie, les liqueurs, les crèmes, les boissons fermentées : leur origine et leur méthode d’élaboration, leur coût, les principales marques  Les boissons chaudes (café, thé, chocolat, infusions) : leur origine et leur méthode d’élaboration, les produits d’accompagnements, leur coût, les principales marques  La connaissance des produits (pains, condiments, épices, aromates) : leur origine, leur coût, leur utilisation  Les fromages et autres produits laitiers : les familles, les méthodes d’élaboration, leur origine, les appellations A.O.C., les produits d’accompagnement, le coût,…)  Analyse sensorielle comparative de deux liquides ou de deux solides  Rédaction de fiches produits et de fiches d’analyses sensorielles | 7 |
| 8 |
| 9 |
| 10 |
| 11 |
| 12 |
| 13 |
| 14 |
| 15 |
| 16 |
| 17 |
| 18 |
| Les propositions d’accords mets – boissons ou boissons – mets | Dégustation de mets associés aux vins  Exercices d’application  Fiches d’analyse sensorielle, fiches comparatives | 19 |
| 20 |
| Prendre en charge la clientèle | L’évaluation de la satisfaction du client et la fidélisation de la clientèle | Elaboration de questionnaires de satisfaction, de carte de fidélité,…, à destination d’une clientèle française ou étrangère | 21 |
| Optimiser les performances de l’équipe | L’évaluation de son travail et/ou celui de son équipe  L’analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l’aide de son supérieur hiérarchique  La proposition et/ou la mise en œuvre des actions d’optimisation et/ou corrective | Co- animation avec le professeur de gestion  Utilisation des tableaux de gestion  Analyse des résultats du chiffre d’affaires réalisé et des coûts matières (marges)  Exercices d’application | 22 |
| Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats | La production d’une synthèse écrite  Présentation orale de la synthèse | Co-animation avec le professeur de français  A partir d’une situation vécue en entreprise, exercices d’application de rédaction d’une note d’information, d’une fiche de synthèse,… | 23 |
| Marge de 4 semaines allouées à la certification intermédiaire | | | 24 |
| 25 |
| 26 |
| 27 |