|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Compétence | Activité  professionnelle | Contenu | Limite des connaissances | Semaine |
| Animer une équipe | Gestion des aléas de fonctionnement liés au personnel | Les outils et les démarches pour gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel | Les outils et les démarches pour gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel | 1 |
| Prendre en charge la clientèle | Présentation du support de vente | La législation : rédaction, affichage intérieur et extérieur,… | Le respect de la législation | 2 |
| Recenser les besoins d’approvisionnement | Participation à l’élaboration d’un cahier des charges (qualité et prix des produits) | Les spécificités des produits | Le respect des exigences relatives à un produit ou à une famille de produits (variété, qualité, certification, origine, calibre, période de besoin, quantité, températures, fréquence d’approvisionnement, prix, conditionnement,….) | 3 |
| Vendre des prestations | Valorisation des produits | La connaissance des produits européens | Les grands produits marqueurs de l’Europe géographique  Leur appellation, leurs spécificités | 4 |
| 5 |
| 6 |
| 7 |
| 8 |
| 9 |
| 10 |
| 11 |
| La connaissance des produits mondiaux | Les produits les plus représentatifs  Leur appellation, leurs spécificités | 12 |
| 13 |
| 14 |
| Appliquer la démarche qualité en restauration | Respect des dispositions réglementaires, des règles d’hygiène, de santé et de sécurité | L’opérationnalisation des procédures | La personnalisation des procédures | 15 |
| Contrôle de la qualité sanitaire des matières premières et des productions | La qualité globale  Les contrôles et autocontrôles | Les caractéristiques de la qualité globale et les démarches mises en œuvre  Les composantes de la qualité : qualité sanitaire, marchande, organoleptique  Les phases de l’analyse sensorielle, l’analyse comparative  Les certifications (International System Organisation, Haute Qualité Environnementale,…)  Les méthodes et procédures dans le cadre des contrôles et autocontrôles | 16 |
| Intégration des dimensions liées à l’environnement et au développement durable dans sa pratique professionnelle | Les pratiques professionnelles respectueuses de l’environnement | Les outils et démarches  - dans le choix des matières premières (certifications, saisonnalité – proximité)  Les points de vigilance | 17 |
| Vendre des prestations | Valorisation de l’espace | Les facteurs d’ambiance  Les espaces | L’animation : les costumes, la sonorisation, la décoration  L’adéquation entre l’animation et le thème  L’utilisation de l’espace  Le plan de salle, l’implantation du projet  L’adéquation entre l’espace et le positionnement du projet (allées de service, consignes de sécurité, circuits de distribution,…) | 18 |
| Entretenir des relations professionnelles | Communication avant le service avec les personnels (cuisine, bar, cave, réception, …)  proposition d’ une argumentation, promotion des produits et les plats | La fiche de fonction  La fiche de poste  Le vocabulaire professionnel | La transcription des informations techniques en argumentaire commercial  L’utilisation du vocabulaire professionnel entre les services | 19 |
| Servir des mets et des boissons | Service des boissons | La législation | La règlementation : licences, affichages obligatoires | 20 |
| Marge de travail | | | | 21 |
| 22 |
| 23 |
| 24 |
| 25 |