|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | Recherche des différentes possibilités de réservations  Exercices de simulation de  prise de réservation du client individuel ou de groupe  1 séance  2h | - | - |
| L’accueil de la clientèle  Le recueil des besoins et des attentes de la clientèle | Exercices desimulation sur l’accueil du client avec recherche des besoins  ½ séance  1h | - | ~~-~~ |
| La présentation des supports de vente | Etude des différents supports de vente  Exercices de simulation sur la manière de donner et de présenter la carte ou les différents supports (ardoise, chevalet,…) du restaurant au client  1 séance  2h | ~~-~~ | ~~-~~ |
| Le conseil à la clientèle  La proposition d’une argumentation commerciale | Vu en PFMP | | |
| L’évaluation de la satisfaction du client et la fidélisation de la clientèle | Recherche de sites professionnels avec avis de satisfaction de la clientèle, d’actions commerciales…  1 séance  2h | Elaboration de questionnaires de satisfaction, de carte de fidélité,…, à destination d’une clientèle française ou étrangère  1 séance  2h | **~~-~~** |
| La gestion des réclamations et des objections éventuelles | Vu en PFMP | | |
| La prise de congé du client | Exercices de simulation sur le départ du client  ½ séance  1h | - | - |
| **C1-2. 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 | Définition des termes et appellations culinaires  Connaissance des produits  Rédaction d’explications commerciales à partir de menus, de cartes …..  2 séances  4h | Rédaction d’argumentaire commercial structuré en français et en langue étrangère  1 séance  4h | ~~-~~ |
| La communication en situation de service avec les personnels (cuisine, bar, cave, réception, …).  La saisie et la transmission des commandes | Rédaction d’un bon de commande (menu fixe, menu avec choix, carte, retour, annulation, ….)  Annonces au passe  2 séances  4h | - | - |
| **C1-3.**  **VENDRE**  **des prestations** | La valorisation des produits | Recherche sur les produits (appellations, origines, variétés, saisonnalité, ….)  Découverte des produits locaux :  Boissons (apéritifs, digestifs, sodas, jus de fruits, vins, eaux,…)  mets : (charcuterie, produits carnés, poissons, crustacés, fruits et légumes, produits laitiers,…)  Dégustation des produits  10 séances  20h | Découverte des produits régionaux français:  Boissons (apéritifs, digestifs, sodas, jus de fruits, vins, eaux,…)  mets : (charcuterie, produits carnés, poissons, crustacés, fruits et légumes, produits laitiers,…)  Analyse sensorielle comparative de deux liquides ou de deux solides  Rédaction de fiches produits et de fiches d’analyses sensorielles  12 séances  24h | Découverte des produits européens :  Boissons (apéritifs, digestifs, sodas, jus de fruits, vins, eaux,…)  mets : (charcuterie, produits carnés, poissons, crustacés, fruits et légumes, produits laitiers,…)  Rédaction de fiches produits et de fiches d’analyse sensorielle  Réalisation de cocktails à partir de fiches techniques imposées, selon les différentes méthodes (en direct, au shaker, au verre à mélange, au blender, long drink et short drink)  12 séances  24h |
| La valorisation des espaces de vente | Vu en PFMP | | |
| La mise en œuvre des techniques de vente des mets et des boissons | Exercices de simulation  Approche commerciale du client : tonalité, gestuelle,…  Utilisation des outils et des matériels : chariots, voitures, buffet  1 séance  2h | ~~-~~ | ~~-~~ |
| Proposition d’accords mets – boissons ou boissons – mets | - | Dégustation de mets associés aux vins  Exercices d’application  Fiches d’analyse sensorielle, fiches comparatives  2 séances  4h | Dégustation de mets associés aux autres boissons  Exercices d’application  Fiches d’analyse sensorielle, fiches comparatives  2 séances  4h |
| La prise de commande | Exercices d‘application  Prise de commandes : apéritifs, carte, menu avec choix, menu fixe, dessert,…  Reformulation de la commande  2 séances  4h | - | - |
| Le développement de  la vente additionnelle et de la vente à emporter | Vu en PFMP | | |
| La facturation et l’encaissement | Exercices d’application  Rédaction de la facture  Contrôle et transmission de la note au client  Encaissements  Enregistrement sur la main courante manuelle et/ou informatisée  Fond de caisse : vérification et rendu  La remise de caisse  1 séance  2h | - | - |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **POLE D’ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°2 :**  **ORGANISATION ET SERVICES EN RESTAURATION** | | | | |
| Compétences | Activité professionnelle | Seconde | Première | Terminale |
| **C2-1.**  **RÉALISER**  **la mise en place** | L’entretien des locaux, le maintien des matériels en état de fonctionnement | Exercices d’application  Entretien des locaux et du matériel  1 séance  2h | - | - |
| L’organisation, la réalisation et le contrôle de la mise en place | Exercices d’application  Rédaction des bons (linge, cave, économat,…)  Réalisation de la carcasse  Réalisation de la mise en place (menu, carte, banquet, nappage…)  Contrôle de la mise en place  2 séances  4h | Exercices d’application  Prévisions du linge, du matériel, du mobilier  Contrôle de la mise en place avec un commis  1 séance  2h | - |
| L’organisation, la réalisation et le contrôle de la mise en place | Rédaction de fiches de poste  1 séance  2h | Création de planning de répartition des activités et des tâches  1 séance  2h | - |
| **C2-2.**  **GÉRER**  **le service** | La gestion des aléas de service | Vu en PFMP | | |
| La gestion des denrées alimentaires non utilisées | Vu en PFMP | | |
| **C2-3.**  **SERVIR**  **des mets et des boissons** | Le service des mets :  - à l'assiette  - au plat (anglaise, française, plat sur table)  - au plateau  - au guéridon  - au buffet | Exercices d’application des différentes techniques de service et de débarrassage  3 séances  6h | - | - |
| Le 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 » | Le service des boissons :  Eaux : eaux de source, eaux minérales  Vins :  - rouges  - blancs, rosés  - effervescents  Boissons chaudes : café, thé – infusions, chocolat  Exercices d’application des différentes techniques de service simple des boissons et de leur débarrassage  2 séances  4h | 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)  1 séance  2h | Le service des boissons :  Apéritifs (au verre, au verre à mélange, au shaker)  Digestifs et eaux de vie : au verre, « hot cocktail »  Exercices d’application des différentes techniques de service des boissons du bar  2 séances  4h |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 | Recherche sur l’adéquation de la tenue professionnelle avec le concept de restauration, la fonction, …  1 séance  2h | - | - |
| Application des plannings de service | Vu en PFMP | | |
| S’inscrire (ou inscrire le personnel sous sa responsabilité) dans un principe de formation continue tout au long de la vie | - | Exercice d’application de la conduite du commis  1 séance  2h | - |
| Gestion des aléas de fonctionnement liés au personnel | Vu en PFMP | | |
| **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 | - | 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  1 séance  2h | - |
| **C3.3.**  **RENDRE COMPTE**  **du suivi de son activité et de ses résultats** | 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,…  1 séance  2h | - |

Répartition horaire à titre indicatif

Dans l’optique d’un examen avec 3 ateliers (cf. réunion du 14/10/10 à Dinard)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Niveau | Nombre de semaines | Nombre de thèmes abordés en TA  (séance de 2h) | Total d’heures | Heures allouées pour la certification intermédiaire | Heures allouées pour la certification  finale | Total |
| Seconde | 32 | 17 | 64 |  |  | 64 |
| Première | 27 | 10 | 46 | 8 |  | 54 |
| Terminale | 25 | 3 | 32 |  | 18 | 50 |

Temps alloués pour la certification intermédiaire = temps spécialement disponible = 4x2h

Temps alloués pour la certification finale = temps spécialement disponible = 9x2h