

Annexe I : RÉFÉRENTIELS DU DIPLOME

Annexe I a

Référentiel des activités professionnelles

CHAMP D'ACTIVITÉ :

1.1 Définition

Le titulaire du baccalauréat professionnel cuisine est **un professionnel qualifié**, opérationnel dans les activités de cuisine.

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

1.2 Contexte professionnel :

Le contexte professionnel se caractérise par :

- une réglementation de plus en plus exigeante, notamment dans les domaines de l'hygiène, de la santé et de la sécurité,
- une évolution du comportement du consommateur, mieux informé, plus exigeant et à la recherche d'une relation personnalisée avec le personnel de restaurant et de cuisine,
- l'emploi généralisé des technologies de l'information et de la communication, dans les pratiques professionnelles comme dans les échanges avec la clientèle, les fournisseurs,
- une intensification de la concurrence entre les entreprises du secteur de la restauration, qui suppose une veille permanente et la recherche d'une optimisation des systèmes,
- un développement à l'international, nécessitant l'acquisition de compétences de communication en langues et une ouverture aux cultures étrangères, notamment pour les professionnels au contact de la clientèle
- une diversification de l'offre, et une prise en compte prégnante de la santé et du bien être de la clientèle dans le respect de l'environnement,
- une évolution forte des connaissances technologiques, scientifiques et des produits, et de nouvelles conditions économiques et de production qui impactent les pratiques professionnelles.

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

Au terme d'une formation professionnelle et technique menée conjointement avec les entreprises ou de la validation des acquis de l'expérience, et en fonction des capacités personnelles et après une période d'adaptation, le bachelier peut occuper par exemple les postes suivants :

- premier commis,
- chef de partie ou adjoint au chef de cuisine pour le secteur de la restauration commerciale,
- chef de cuisine ou chef-gérant, ou responsable de production pour le secteur 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'hôtellerie et à la restauration (agro-alimentaire, équipementiers, etc).

1.3 Environnement technique de l'emploi :

Le titulaire du baccalauréat professionnel **cuisine** exerce son activité dans un contexte diversifié, en respectant l'environnement, le développement durable, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité, les impératifs de gestion et en valorisant les dimensions de nutrition, de plaisir et de bien-être.

1.4 Description des activités professionnelles :

Les différents pôles d'activités professionnelles sont :

- Pôle n° 1 : Organisation et production culinaire
- Pôle n° 2 : Communication et commercialisation en restauration
- Pôle n° 3 : Animation et gestion d'équipe en restauration
- Pôle n° 4 : Gestion des approvisionnements et d'exploitation en restauration
- Pôle n° 5 : Démarche qualité en restauration

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES n° 1 :
ORGANISATION et PRODUCTION CULINAIRE

Activité : ORGANISATION DE LA PRODUCTION

Tâches :

- Prise de connaissance des informations relatives à la production
- Organisation de la production (planification de son travail et celui de son équipe dans le temps et dans l'espace, répartition des tâches, choix des matières premières et calcul des quantités, choix des équipements, des matériels)
- Mise en place du (des) poste(s) de travail pour la production (équipement, matériel)
- Gestion de la distribution : en direct, en différé
- Suivi de l'application des procédures
- Gestion des denrées alimentaires non utilisées
- Gestion des aléas

Conditions d'exercice

Moyens et ressources (informatisés ou non) :

- Logistique
 - Locaux, matériels, équipements
 - Temps imparti
 - Documents professionnels :
planning de travail du personnel, planning de production
fiches techniques, fiches produits
notices d'utilisation des matériels et équipements
états des réservations, documents de prévisions d'activités
fiches de stocks,
consignes et protocoles
- Fiche de poste, manuel de procédures
- Réglementation, guide de bonnes pratiques, plan de maîtrise sanitaire
- Progiciel de gestion intégrée

Autonomie, responsabilité :

- Autonome et responsable dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie
- Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise

Résultats attendus

- Recueil de toutes les informations nécessaires pour gérer la production
- Gestion de la production
- Conformité et opérationnalité du poste de travail
- Application et suivi de la mise en œuvre des procédures
- Optimisation des moyens : humains, matériels, matières premières
- Réponse rapide et adaptée à la situation
- Compte-rendu à sa hiérarchie

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES n° 1 :
ORGANISATION et PRODUCTION CULINAIRE

Activité : PRODUCTION CULINAIRE

Tâches :

- Réalisation des préparations préliminaires sur tout type de produit
- Réalisation des préparations de base et leurs dérivés salés et/ou sucrés
- Réalisation des hors d'œuvre froids et chauds
- Mise en œuvre des cuissons
- Fabrication de desserts
- Production en direct, en différé
- Dressage et mise en valeur des préparations
- Distribution de la production
- Stockage et conservation des denrées non utilisées ou transformées
- Gestion des aléas

Conditions d'exercice

Moyens et ressources (informatisés et/ou non) :

- Logistique :
 - Tenue professionnelle
 - Matériels courants et spécifiques (cuisson sous vide, cuisson basse température, cuisson par induction, plancha ...), équipements (cellule de refroidissement ...), locaux (ateliers de cuisine, laboratoire de pâtisserie ...), notices d'utilisation
 - Matières premières (brutes, semi élaborées, élaborées), fournitures (produits d'entretien, emballages)
 - Notices d'utilisation des matières premières, des fournitures
 - Fiches techniques
 - Procédures, consignes
- Bons de restaurant, bons de commande
- Réglementation, document unique, plan de maîtrise sanitaire dont traçabilité, protocoles de nettoyage et de désinfection ...
- PNNS – Plan national nutrition santé
- Progiciel de gestion intégrée

Autonomie, responsabilité :

- Autonome et responsable dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie
- Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise

Résultats attendus

- Rationalité de la gestion du poste de travail
- Respect des fiches techniques, des consignes
- Conformité des gestes professionnels
- Optimisation des moyens : humains, techniques, matériels, équipements, matières premières
- Conformité et maîtrise des cuissons par rapport aux denrées
- Adaptation aux nouvelles techniques, aux nouveaux produits, aux nouveaux matériels
- Qualité de la production de la mise en place
- Qualité de la gestion du service : respect des temps d'exécution et des temps de dressage
- Mise en valeur de la production lors du dressage et de l'envoi
- Qualité organoleptique et commerciale des productions
- Satisfaction de la clientèle
- Rationalité de la gestion des fins de service
- Rapidité et pertinence des réponses apportées à la situation
- Pertinence des comptes-rendus à la hiérarchie

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES n° 2 :
COMMUNICATION et COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

Tâches :

- Communication interne (au sein d'une équipe, de la structure)
- Communication externe (fournisseurs, tiers)
- Communication spécifique
 - avant le service aux personnels concernés (cuisine, bar, cave, réception ...): argumentation, promotion des produits, des plats
 - en situation de service : annonces au passe, réponse aux annonces, suivi des commandes
 - en fin de service : évaluation synthétique de la prestation assurée (auto-évaluation)
 - relation client :
 - recueil des besoins et attentes
 - conseils à la clientèle, argumentaire commercial de la production
 - service au client
 - gestion des contentieux
- Gestion des aléas

Conditions d'exercice

Moyens et ressources (informatisés et/ou non) :

- Logistique :
 - Tenue professionnelle
 - Matériels de service, équipements, linge, mobilier spécifique
 - Matières premières (brutes, semi élaborées, élaborées), fournitures (produits d'entretien, emballages)
 - Procédures, consignes
 - Fiches techniques, photographies, croquis de dressage
 - Éléments de décoration et d'ambiance
 - Supports de vente
 - Bons de restaurant, bons de commande
- Réglementation, Document Unique, plan de maîtrise sanitaire dont traçabilité, protocoles de nettoyage et de désinfection ... ,
- Technologie de l'information et de la communication, progiciel de gestion intégré
- Résultats de l'analyse des questionnaires de satisfaction clientèle

Autonomie, responsabilité :

- Autonome et responsable dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie
- Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise

Résultats attendus

- Utilisation appropriée d'un vocabulaire adapté, clair et précis
- Communication dans une langue vivante étrangère
- Réponse aux attentes de la clientèle
- Pertinence de la communication écrite et orale
- Utilisation rationnelle des outils de communication
- Identification et prise en compte des besoins et des attentes de la clientèle
- Pertinence de l'argumentation sur les principales caractéristiques des produits et des mets
- Respect de la réglementation
- Valorisation de la production au contact de la clientèle
- Optimisation des moyens pour satisfaire la clientèle et la fidéliser, et dynamiser les ventes
- Satisfaction de la clientèle
- Progression des ventes et des résultats nets
- Rapidité et pertinence des réponses apportées à la situation
- Pertinence des comptes-rendus à la hiérarchie

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES n° 3 :
ANIMATION ET GESTION D'ÉQUIPE EN RESTAURATION

Tâches :

- Gestion du planning horaire et transmission des heures travaillées aux services concernés
- Planification de son travail et de celui de son équipe selon le type de prestation
- Identification des besoins en personnel
- Calcul du coût de la main d'œuvre

- Animation d'équipe
- Mise en œuvre des outils de stimulation et de motivation
- Analyse et évaluation de son organisation avec l'aide de son supérieur hiérarchique
- Évaluation du travail de son équipe
- Analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé
- Sensibilisation du personnel sous sa responsabilité à l'atteinte des objectifs
- Propositions à sa hiérarchie d'actions correctives
- Participation à l'évaluation et à la formation des personnels sous sa responsabilité
- Participation au recrutement.
- Gestion des aléas

Conditions d'exercice

Moyens et ressources (informatisés ou non) :

- Documents de prévision de la production
- Plannings de production, plannings du personnel
- Locaux, matériels, postes de travail, plans des locaux
- Fiches techniques, fiches de poste
- Consignes, protocoles de nettoyage et de désinfection

- Livret d'accueil, règlement intérieur
- Textes législatifs, réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la sécurité
- Document Unique
- Guide de bonnes pratiques

- Registre du personnel
- Documents de gestion du personnel
- Plan et dispositifs de formation
- Tableau de bord avec indicateurs de gestion
- Procédure d'entretien, d'évaluation, grilles d'évaluation
- Logiciels de gestion du personnel, progiciel de gestion intégrée

Autonomie, responsabilité :

- Autonome et responsable dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie
- Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise

Résultats attendus

- Cohérence de la planification avec le travail à effectuer et les consignes reçues
- Optimisation des moyens humains pour obtenir la qualité de prestation attendue (rotation du personnel, productivité, rendement)
- Atteinte des objectifs fixés par la hiérarchie
- Respect des textes réglementaires, du règlement intérieur, des consignes
- Pertinence des décisions prises en fonction des situations
- Qualité et pertinence des améliorations proposées et apportées
- Qualité de l'animation et de la formation de l'équipe
- Pertinence des comptes-rendus à la hiérarchie

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

<p><u>PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES n° 4 :</u> GESTION DES APPROVISIONNEMENTS ET D'EXPLOITATION EN RESTAURATION</p>
<p><u>Activité :</u> GESTION DES APPROVISIONNEMENTS</p>
<p><u>Tâches :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Participation à l'élaboration d'un cahier des charges (qualité et prix des produits) et à la comparaison des offres ▪ Détermination des besoins en matériels, produits et denrées en fonction de l'activité prévue ▪ Prévision et planification des commandes et des livraisons ▪ Rédaction des documents d'approvisionnement (consommables alimentaires et non alimentaires, petits matériels) ▪ Contrôle quantitatif et qualitatif des produits livrés ▪ Opérations de déconditionnement et de conditionnement ▪ Identification des produits et classement par famille ▪ Repérage et traitement des anomalies ▪ Stockage des produits ▪ Détermination des niveaux de stock ▪ Mise à jour des stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés ▪ Réalisation d'un inventaire
<p><u>Conditions d'exercice</u></p>
<p><u>Moyens et ressources (informatisés ou non) :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cahier des charges ▪ Fiches produits ▪ Fiches techniques ▪ Documents d'approvisionnement (bons d'économat, fiches de marché, bons de commandes,...) ▪ Mercuriale ▪ Documents commerciaux (bons de livraison, bons de réception, factures) ▪ Matériels de stockage ▪ Documents de traçabilité ▪ Produits bruts, semi-élaborés et élaborés ▪ Réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la sécurité, guide de bonnes pratiques, plan de maîtrise sanitaire ▪ Documents et données informatiques pour la gestion des stocks, progiciel de gestion intégrée
<p><u>Autonomie, responsabilité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Autonome et responsable dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie ▪ Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise
<p><u>Résultats attendus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Adéquation des matériels et des équipements à l'activité prévue ▪ Exactitude des données consignées sur les documents d'approvisionnement ▪ Conformité des contrôles quantitatifs et qualitatifs ▪ Qualité du stockage effectué dans les zones appropriées, selon la nature des produits et les méthodes de valorisation des stocks ▪ Pertinence de l'inventaire réalisé ▪ Optimisation des moyens : humains, matériels, denrées, produits ▪ Qualité des décisions prises en fonction des situations ▪ Pertinence des comptes-rendus à la hiérarchie

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES n° 4 :
GESTION DES APPROVISIONNEMENTS ET D'EXPLOITATION EN RESTAURATION

Activité : GESTION D'EXPLOITATION

Tâches :

- Gestion du coût matières :
 - Choix des produits, participation au choix des fournisseurs
 - Gestion des stocks
 - Actualisation des fiches techniques
 - Gestion des pertes matières
 - Suivi du coût matières, calcul du ratio matières
- Gestion du coût de revient :
 - Identification des éléments constitutifs du coût de revient
- Gestion des ventes :
 - Identification des éléments constitutifs d'un prix de vente
 - Prise en compte des fiches techniques
 - Analyse des ventes, calculs d'indicateurs de gestion
 - Gestion des invendus
- Exploitation de documents de synthèse
- Gestion prévisionnelle :
 - Prévion de la fréquentation et des commandes
 - Mesure et analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé

Conditions d'exercice

Moyens et ressources (informatisés ou non) :

- Documents fournisseurs
- Tableau de bord avec indicateurs de gestion des stocks, des ventes, ... compte de résultat, tableaux d'exploitation courants
- Systèmes d'aide à la décision : logiciels spécifiques de restauration, progiciel de gestion intégrée
- Documents de gestion prévisionnelle
- Fiches techniques, supports de vente
- Main courante

Autonomie, responsabilité :

- Autonome et responsable dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie
- Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise

Résultats attendus

- Qualité de l'actualisation des fiches techniques et des mercuriales
- Pertinence du suivi des coûts matières
- Atteinte des ratios objectifs de l'entreprise
- Contribution à l'optimisation de la marge brute de l'établissement
- Pertinence de la prise en compte et de la mise en œuvre des mesures correctives
- Pertinence des comptes-rendus à la hiérarchie

TABLEAU DE DÉTAIL DES ACTIVITÉS

PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES n° 5 :
DÉMARCHE QUALITÉ EN RESTAURATION

Transversale à l'ensemble des autres pôles

Tâches :

- Écoute active de la clientèle, prise en compte des besoins et des attentes
- Respect des dispositions réglementaires, des règles d'hygiène, de santé et de sécurité
- Prise en compte de l'environnement et du développement durable
- Suivi de la qualité : sanitaire, organoleptique et marchande des productions
- Prise en compte des principes de nutrition et de diététique
- Veille concurrentielle (technique, technologique, scientifique, commerciale ...) et développement (innovation, créativité ...)
- Adaptation aux modes de consommation
- Auto-évaluation
- Gestion des aléas

Conditions d'exercice

Moyens et ressources (informatisés ou non) :

- Matières premières
- Fournitures (produits d'entretien, emballages), matériels de nettoyage et désinfection, équipements (protection individuelle et collective ...)
- Locaux
- Énergies, fluides
- Réglementation (paquet hygiène, santé et sécurité au travail, plan de maîtrise sanitaire dont traçabilité, protocoles ...), Document Unique
- Autocontrôles
- Consignes, protocoles et procédures
- PNNS – Plan national nutrition santé
- Technologie de l'information et de la communication, progiciel de gestion intégré
- Presse professionnelle, sites Internet ...
- Visites de salons, marchés, zones de production ...
- Grilles d'autoévaluation

Autonomie, responsabilité :

- Autonome et responsable dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie
- Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise

Résultats attendus

- Satisfaction de la clientèle
- Curiosité professionnelle, pouvant se matérialiser par une lecture périodique de la presse et la consultation de sites professionnels
- Acquisition d'une culture produit : connaissance et découverte des matières premières et des spécialités
- Maîtrise des connaissances de l'environnement professionnel (zone de chalandise)
- Pertinence de l'identification des dangers, des risques et points critiques, adéquation des mesures de prévention et de maîtrise des risques
- Application et respect de la réglementation, du plan de maîtrise sanitaire, des bonnes pratiques, du document unique, des consignes
- Utilisation rationnelle des équipements, des matériels, des fournitures
- Utilisation raisonnée et gestion maîtrisée des matières premières, des fournitures (produits d'entretien, emballages), des fluides et des énergies,
- Tri sélectif
- Pertinence de l'analyse organoleptique des fabrications, rectification si nécessaire
- Maintien de la qualité globale
- Rapidité et pertinence des réponses apportées à la situation
- Aptitude à l'auto-évaluation, proposition d'amélioration
- Pertinence des comptes-rendus à la hiérarchie

Annexe 1 b
Référentiel de certification

Le référentiel de certification se décompose en cinq pôles d'activités professionnelles, dérivés du référentiel d'activités professionnelles :

PÔLE N° 1 : Organisation et production culinaire	C1-1. ORGANISER la production	C1-1.1 Recueillir les informations et renseigner ou élaborer des documents relatifs à la production
		C1-1.2 Planifier son travail et celui de son équipe dans le temps et dans l'espace
		C1-1.3 Mettre en place le(les) poste(s) de travail pour la production
		C1-1.4 Entretenir les locaux et les matériels
		C1-1.5 Optimiser l'organisation de la production
	C1-2. MAITRISER les bases de la cuisine	C1-2.1 Réaliser les préparations préliminaires
		C1-2.2 Apprêter les matières premières
		C1-2.3 Tailler, découper
		C1-2.4 Décorer
		C1-2.5 Réaliser les marinades, saumures et sirops
		C1-2.6 Réaliser les fonds, fumets, essences et glaces
		C1-2.7 Réaliser les liaisons
		C1-2.8 Réaliser les grandes sauces de base, les jus et les coulis
		C1-2.9 Réaliser les préparations de base (farces, appareils, purées, beurres et crèmes)
		C1-2.10 Réaliser les pâtes de base
		C1-2.11 Mettre en œuvre les cuissons
	C1-3 CUISINER	C1-3.1 Réaliser les potages
		C1-3.2 Réaliser les hors d'œuvre froids et chauds
		C1-3.3 Produire des mets à base de poissons, coquillages, crustacés, mollusques
		C1-3.4 Produire des mets à base de viandes, volailles, gibiers, abats, œufs
C1-3.5 Réaliser les garnitures d'accompagnement		
C1-3.6 Réaliser les desserts		
C1-3.7 Optimiser la production		
C1-4. DRESSER et DISTRIBUER les préparations	C1-4.1 Dresser et mettre en valeur les préparations	
	C1-4.2 Distribuer la production	
PÔLE N° 2 : Communication et commercialisation	C2-1. ENTRETENIR des relations professionnelles	C2-1.1 Communiquer au sein d'une équipe, de la structure
		C2-1.2 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers
	C2-2. COMMUNIQUER à des fins commerciales	C2-2.1 Communiquer avant le service avec le personnel de salle
		C2-2.2 Communiquer en situation de service
		C2-2.3 Communiquer avec la clientèle
C2-2.4 Gérer les réclamations et les objections éventuelles		
PÔLE N° 3 : Animation et gestion d'équipe en restauration	C3-1. ANIMER une équipe	C3-1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels
		C3-1.2 Appliquer et faire appliquer les plannings de service
		C3-1.3 S'inscrire (et inscrire le personnel sous sa responsabilité) dans un principe de formation continue tout au long de la vie
		C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel
	C3-2. Optimiser les performances de l'équipe	C3-2.1 Évaluer son travail et/ou celui de son équipe
		C3-2.2 Analyser les écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l'aide de son supérieur hiérarchique
		C3-2.3 Proposer et/ou mettre en œuvre les actions d'optimisation et/ou correctives
	C3-3. RENDRE COMPTE du suivi de son activité et de ses résultats	C3-3.1 Produire une synthèse écrite <i>pour rendre compte de son activité et de ses résultats</i>
		C3-3.2 Présenter oralement la synthèse

PÔLE N° 4 : Gestion des approvisionnements en restauration. Gestion d'exploitation en restauration	C4-1 RECENSER les besoins d'approvisionnement	C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et en petits matériels en fonction de l'activité prévue
		C4-1.2 Participer à l'élaboration d'un cahier des charges
		C4-1.3 Participer à la planification des commandes et des livraisons
		C4-1.4 Renseigner les documents d'approvisionnement
	C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock	C4-2.1 Réceptionner et contrôler les produits livrés
		C4-2.2 Réaliser les opérations de déconditionnement et de conditionnement
		C4-2.3 Stocker les produits
		C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés
		C4-2.5 Réaliser un inventaire
		C4-2.6 Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage
	C4-3. MAÎTRISER les coûts	C4-3.1 Participer à la régulation des consommations des denrées et des boissons
		C4-3.2 Améliorer la productivité
		C4-3.3 Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité
		C4-3.4 Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé
		C4-3.5 Exploiter des outils de gestion
	C4-4. ANALYSER les ventes	C4-4.1 Contribuer à la fixation des prix
		C4-4.2 Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne
		C4-4.3 Mesurer la contribution des plats à la marge brute
		C4-4.4 Gérer les invendus
C4-4.5 Mesurer la réaction face à l'offre "prix"		
C4-4.6 Mesurer et analyser les écarts de chiffre d'affaires entre le prévisionnel et le réalisé		
PÔLE N° 5 : Démarche qualité en restauration	C5-1. APPLIQUER la démarche qualité	C5-1.1 Être à l'écoute de la clientèle
		C5-1.2 Respecter les dispositions réglementaires, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité
		C5-1.3 Intégrer les dimensions liées à l'environnement et au développement durable dans sa pratique professionnelle
		C5-1.4 Appliquer des principes de nutrition et de diététique
	C5-2. MAINTENIR la qualité globale	C5-2.1 Contrôler la qualité sanitaire des matières premières et des productions
		C5-2.2 Contrôler la qualité organoleptique des matières premières et des productions
		C5-2.3 Contrôler la qualité marchande des matières premières et des productions
		C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité
		C5-2.5 S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement (innovation, créativité, ...)

Les pages suivantes présentent le détail de chaque compétence professionnelle, ainsi que les activités professionnelles et savoirs associés s'y rapportant.
 Il est à noter que les savoirs associés de gestion appliquée sont à considérer dans leurs dimensions économiques, juridiques, financières, comptables et commerciales.

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1 :
ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE**

C1-1. ORGANISER la production

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-1.1 Recueillir les informations et renseigner ou élaborer des documents relatifs à la production	État des réservations Effectif prévisionnel Bon de commande Feuille de marché, bon d'économat Diagramme de fabrication Menus, cartes, types de prestation ... Effectif du personnel (nombre, qualification...) Matériels Fiches techniques Fiches de poste ou de production Technologies de l'information et de la communication	Pertinence des informations collectées, sélectionnées et hiérarchisées Cohérence des contenus et conformité aux standards professionnels (grammage, progression des techniques...) Production de documents clairs, synthétiques et adaptés Prise en compte des points à risque, et matérialisation sur les documents d'organisation
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'entreprise, leur diversité, les finalités et les objectifs des entreprises	<i>La définition de l'entreprise La classification économique (secteur, taille) et juridique (public, privé, formes et statut juridiques) des entreprises L'identification des finalités des entreprises (production de biens et de services marchands ou non marchands) L'association finalités et types d'entreprises L'identification des objectifs en fonction de la finalité et du type d'entreprise La caractérisation du secteur de la restauration (typologie des entreprises, place du secteur dans l'économie locale, régionale, nationale et mondiale, évolution ces dernières années)</i>	
L'organigramme de structure au sein de l'entreprise	<i>L'analyse de la structure d'une entreprise du secteur de la restauration Le repérage du rôle et de la place des principaux acteurs dans l'entreprise</i>	
Les fonctions et les services de l'entreprise	<i>La caractérisation de profils de poste La caractérisation des différentes fonctions de l'entreprise L'identification des différents services et leurs attributions</i>	
L'incidence des modes de production sur l'organisation du travail <i>Gestion appliquée)</i>	<i>L'identification des avantages et des inconvénients des différents modes d'organisation du travail pour le salarié et pour l'entreprise</i>	
Les documents relatifs à la production <i>(Technologie)</i>	<i>L'identification et la caractérisation des principaux documents relatifs à la production : la fiche technique de fabrication, le bon de commande, la feuille de marché, le bon d'économat, le diagramme de fabrication, les fiches de production</i>	

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 :
ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE**

C1-1. ORGANISER la production

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-1.2 Planifier son travail et celui de son équipe dans	Réglementation Convention collective	Pertinence de la planification du travail Respect du temps

le temps et dans l'espace	Procédures, consignes Types de production (directe ou différée) Bons de fabrication ou de production Diagramme de fabrication Planning du personnel Fiches de postes Fiches techniques Temps imparti Personnel, matériel Technologies de l'information et de la communication	Optimisation des moyens matériels et des ressources humaines (prise en compte des compétences, ...) Répartition synchronisée et équilibrée des tâches Respect de la réglementation Prise en compte des points à risque et matérialisation sur les documents d'organisation
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Le personnel de cuisine	<i>La structure du personnel en fonction des concepts de restauration</i> <i>L'identification des principales fonctions occupées</i>	
Les zones de production	<i>Le repérage et la caractérisation des différentes zones de production (implantation et fonctions)</i> <i>La schématisation des principaux circuits</i> <i>La définition de « la marche en avant » dans le temps / dans l'espace, la description des circuits</i>	
Les modes de distribution	<i>La définition et la caractérisation des différents modes de distribution (directe, différée)</i> <i>La définition des différents types de liaison (chaude, réfrigérée, surgelée).</i>	
Les documents relatifs à la gestion de la production <i>(Technologie)</i>	<i>L'identification des principaux documents relatifs à la gestion de la production : les plannings du personnel, les fiches de poste, la grille horaire du personnel, les bons de fabrication ou de production</i> <i>Le mode d'élaboration d'un organigramme de travail</i>	
La marche en avant dans le temps et dans l'espace en prévention des contaminations croisées <i>(Sciences appliquées)</i>	<i>La justification de la réglementation concernant « la marche en avant » dans le temps / dans l'espace (à partir d'exemples de risques de biocontaminations lors des circulations des personnels, des denrées, des déchets, de la vaisselle et du linge)</i> <i>L'indication des actions préventives et correctives en lien avec la réglementation</i>	

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 :
ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE**

C1-1. ORGANISER la production

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-1.3 Mettre en place le(les) poste(s) de travail pour la production	Procédures, consignes Fiches techniques Commande Équipements, matériels, matières premières	Conformité et opérationnalité du poste de travail par rapport à la production Ergonomie du poste de travail Optimisation des moyens matériels (matières premières, matériels) Respect des procédures et des consignes Cohérence de la mise en œuvre des tâches dans le temps et/ou dans l'espace
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La combinaison des facteurs de production appli-	<i>La définition et la caractérisation des facteurs humains (travail) et techniques (capital)</i> <i>L'identification des éléments pris en compte lors de la combinaison des facteurs de pro-</i>	

<p>quée au poste de travail (Gestion appliquée)</p>	<p><i>duction :</i> - le facteur humain : la bonne personne au bon poste (notion de compétence) - le facteur technique : la bonne utilisation des moyens matériels (notion d'usure, notion d'inactivité) - la notion de coût d'une activité de production (matières et fournitures, utilisation du personnel, utilisation du matériel)</p>
<p>Le poste de travail L'équipement et le matériel : de préparation, de cuisson, de stockage (Technologie)</p>	<p><i>L'organisation et l'ergonomie du poste de travail</i> <i>La classification et les fonction(s) des principaux matériels</i> <i>Le repérage des éléments de sécurité des matériels</i> <i>L'implantation des principaux équipements et matériels dans les zones de production</i></p>
<p>L'éclairage des locaux</p>	<p>La comparaison des caractéristiques des différentes sources lumineuses artificielles (halogène, fluorescence, électroluminescence) La traduction des indications portées sur l'étiquetage et l'emballage d'une source lumineuse</p> <p>La justification du choix d'un éclairage adapté : adéquation entre le type d'éclairage (éclairage direct, indirect, mixte), l'activité professionnelle et la zone de travail (niveau d'éclairement, rendu des couleurs ...)</p>
<p>L'alimentation en eau froide</p>	<p>L'indication des caractéristiques d'une eau destinée à la consommation humaine (<i>en lien avec le contenu du programme de Prévention Santé Environnement</i>) La caractérisation d'une eau dure (composition d'une eau dure, unité de mesure, conséquences de son utilisation dans différentes activités professionnelles) L'indication du principe de fonctionnement d'un adoucisseur d'eau</p>
<p>La ventilation et la climatisation (Sciences appliquées)</p>	<p>L'identification des facteurs de salubrité du local professionnel La définition d'une atmosphère confinée, polluée La justification du renouvellement d'air et la maîtrise des températures et de l'hygrométrie de certains locaux professionnels (facteurs de salubrité, de confort climatique, réglementation) La description, à partir de schémas simples, du principe de la ventilation et de la climatisation L'identification des conditions de fonctionnement optimal (entretien, réglage)</p>

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 :
ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE**

C1-1. ORGANISER la production

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-1.4 Entretien des locaux et les matériels	<p>Procédures, protocoles Document unique Produits d'entretien, matériels, équipements Pictogrammes de sécurité Bon d'intervention Contrat de maintenance Cahier d'entretien Notice d'utilisation Réglementation Plan de maîtrise sanitaire</p>	<p>Identification précise des pictogrammes Respect de la réglementation, des procédures, des protocoles (mode opératoire dans l'utilisation des produits et des matériels) Optimisation de l'utilisation des produits d'entretien Contrôle périodique de l'état de fonctionnement Qualité de l'entretien effectué</p>

SAVOIRS ASSOCIÉS	Connaissances
L'entretien des locaux	<p><i>L'identification de la procédure de nettoyage et la désinfection du poste de travail, des équipements et des matériels</i></p> <p><i>L'énumération des « bonnes pratiques d'hygiène » et leurs justifications : les protocoles de décontamination (petits matériels, planches, matières premières, poste(s) de travail), les équipements de protection individuelle</i></p> <p><i>L'énumération des points de contrôle</i></p> <p><i>La justification de la protection des locaux contre les nuisibles</i></p>
Les matériels (Technologie)	<p><i>La schématisation du mode de fonctionnement des matériels</i></p>
Les matériaux utilisés dans le secteur professionnel	<p><i>La caractérisation des principaux matériaux utilisés dans l'activité professionnelle pour les revêtements de surfaces (sols, murs, surfaces de travail), appareils, équipements, emballages, conditionnements : bois, métaux et alliages, verre, produits céramiques, matières plastiques, résines et peintures, matières textiles, granit, papiers et cartons</i></p>
L'hygiène du milieu et du matériel	<p><i>La classification des types de salissures</i></p> <p><i>L'indication du mode d'action d'un détergent, d'un désinfectant, d'un détergent-désinfectant, d'un abrasif, d'un solvant, d'un décapant et d'un détartrant</i></p> <p><i>La justification des paramètres déterminant l'efficacité d'un entretien</i></p> <p><i>La justification des informations relatives aux précautions d'emploi et d'utilisation de ces produits</i></p> <p><i>La justification des différentes étapes d'un plan de nettoyage et/ou de désinfection au regard des supports, des salissures, des produits, des procédures, de la réglementation (dans le cadre de situations précises d'entretien des locaux et/ou des matériels)</i></p>
La lutte contre la prolifération des nuisibles (insectes, rongeurs,...)	<p><i>L'indication des risques liés à la présence de nuisibles dans une cuisine professionnelle</i></p> <p><i>La proposition des moyens de prévention à mettre en œuvre pour prévenir et lutter contre les nuisibles</i></p>
La toxicologie alimentaire (Sciences appliquées)	<p><i>La définition de la toxicité d'une substance (dose journalière admissible, dose sans effet)</i></p> <p><i>La définition de la toxicité à court terme et à long terme</i></p> <p><i>La différenciation des types de toxicologie (toxicologie extrinsèque à partir de produits résiduels et toxicologie intrinsèque)</i></p> <p><i>Repérage de substances toxiques (intrinsèque et extrinsèque) caractéristiques du secteur et lien avec leurs effets sur la santé du consommateur</i></p> <p><i>Exemples de substances à toxicité extrinsèque : traitements phytosanitaires, insecticides, métaux lourds, produits de nettoyage et désinfection, matériaux au contact des aliments, certaines techniques de type fumage, pyrolyse, surchauffe des graisses...</i></p> <p><i>Exemples d'aliments à toxicité intrinsèque : champignons, poissons ...</i></p> <p><i>L'indication des limites d'utilisation des additifs alimentaires (réglementation générale, exemples)</i></p> <p><i>La justification des mesures à mettre en œuvre pour limiter les risques liés à leur consommation en se limitant aux exemples cités</i></p> <p><i>La justification des précautions à prendre dans l'utilisation de certaines matières premières (fleurs, feuilles, algues,...)</i></p>

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 :
ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE**

C1-1. ORGANISER la production

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-1.5 Optimiser l'organisation de la production	<p>Procédures, consignes</p> <p>Types de production (directe ou différée)</p>	<p>Pertinence de l'organisation en fonction des fabrications, du nombre de couverts et du type de production choisi</p>

Spécialité Cuisine du baccalauréat professionnel

	Diagramme de fabrication Planning du personnel Statistiques, taux de fréquentation Fiches de postes Fiches techniques Temps imparti Personnel, matériel Réglementation Technologies de l'information et de la communication	Adéquation et optimisation entre le type de production choisi et les moyens mis en œuvre (gain de temps, de productivité ...) Adéquation de l'organisation par rapport au contexte (saisonnalité des produits, calendrier, fêtes, thématiques, taux de fréquentation de la clientèle, ...) Réalisme professionnel des propositions (prestations, menus ...)
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les incidences de la combinaison des facteurs de production (<i>Gestion appliquée</i>)	<i>La définition et le calcul de la productivité du travail et de la productivité du capital L'identification des opportunités d'amélioration de la productivité des facteurs de production : l'investissement, la formation et la qualification L'identification des incidences des gains de productivité : rendement, coût de production, qualité, main d'œuvre</i>	
L'optimisation de la production (<i>Technologie</i>)	<i>L'identification des outils et des démarches pour optimiser l'organisation de la production</i>	
La liaison chaude et les liaisons froides (<i>Sciences appliquées</i>)	<i>La justification des protocoles des liaisons chaude ou froides (réfrigérée, surgelée) au regard des différents paramètres influençant la croissance bactérienne en application de la réglementation (temps, température) relative à la préparation, au stockage, au transport et à la distribution des préparations alimentaires en direct ou en différé</i>	

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 :
ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE**

C1-2. MAÎTRISER les bases de la cuisine

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-2.1 Réaliser les préparations préliminaires	Matières premières Matériels de préparation, équipements Fiches techniques de fabrication Fiches de rendement Protocoles de désinfection Procédures, consignes de sécurité Équipements de protection individuels et collectifs Guide des bonnes pratiques Plan de maîtrise sanitaire Document unique Besoins spécifiques de la clientèle (menu végétarien, diététique ...)	Conformité et maîtrise des gestes et des techniques professionnelles en autonomie complète Optimisation des moyens (rendement, temps) Respect du principe de la « marche en avant » Pertinence du choix des matériels et des équipements Respect des consignes et des protocoles Pertinence du traitement des points critiques Cohérence avec l'organisation du travail planifiée
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les préparations préliminaires des matières premières (<i>Technologie</i>)	<i>La définition des termes culinaires courants L'énumération des gestes et des techniques L'identification des matériels et des équipements nécessaires L'énumération des « bonnes pratiques d'hygiène » dans la réalisation des préparations préliminaires (protocoles de décontamination ...) et leurs justifications L'identification du protocole de traitement préliminaire des produits semi-élaborés</i>	

Les protocoles mis en œuvre lors des préparations préliminaires des matières premières	<i>La justification des « bonnes pratiques d'hygiène » dans la réalisation des préparations préliminaires (protocoles de décontamination ...)</i>
Les propriétés physico-chimiques des constituants alimentaires et les modifications subies (Sciences appliquées)	<i>La caractérisation des propriétés des constituants alimentaires mis en œuvre : la solubilité, la suspension... La caractérisation des causes et des conséquences des modifications subies par les constituants alimentaires au cours des préparations : le brunissement enzymatique... La justification du geste et des précautions prises dans la pratique professionnelle L'indication des incidences nutritionnelles et organoleptiques des modifications</i>

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 :
ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE**

C1-2. MAÎTRISER les bases de la cuisine

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-2.2 Apprêter les matières premières	Répertoire technique personnel Fiche produits	Conformité et maîtrise des gestes et des techniques professionnelles en autonomie complète (régularité, précision, finesse, ...) Respect du principe de la « marche en avant » Optimisation des moyens (rendement, temps, produits, ...) Conformité des fabrications dans le respect de la fiche technique, des appellations, du vocabulaire professionnel Pertinence du choix des matériels et des équipements Optimisation des qualités organoleptiques des fabrications Appréciation et rectification si besoin des fabrications Pertinence du traitement des points critiques Cohérence avec l'organisation planifiée du travail
C1-2.3 Tailler, découper	Fiches de rendement	
C1-2.4 Décorer	Équipements de protection individuels et collectifs	
C1-2.5 Réaliser les marinades, saumures et sirops	Matériels de préparation, équipements	
C1-2.6 Réaliser les fonds, fumets, essences et glaces	Matières premières	
C1-2.7 Réaliser les liaisons	Procédures, consignes de sécurité	
C1-2.8 Réaliser les grandes sauces de base, les jus et les coulis	Guide des bonnes pratiques Plan de maîtrise sanitaire Document unique	
C1-2.9 Réaliser les préparations de base (farces, purées, beurres, appareils et crèmes)	Besoins spécifiques de la clientèle (menu végétarien, diététique, ...)	
C1-2.10 Réaliser les pâtes de base		
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les bases de la cuisine : Les techniques d'apprêts des matières premières Les tailles et découpes Les marinades, saumures et sirops Les fonds, fumets, essences et glaces Les liaisons Les grandes sauces de base, les jus et coulis Les préparations de base (farces, purées, beurres, appareils et	<i>Pour l'ensemble des bases de la cuisine :</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'énumération et la définition des termes culinaires courants</i> - <i>L'identification des ingrédients, leur mode d'élaboration, leurs utilisations et leurs principaux dérivés</i> - <i>La caractérisation des principaux descripteurs de reconnaissance des qualités organoleptiques</i> <i>L'identification des appellations et dimensions des principales découpes et tailles de base</i>	

crèmes) Les pâtes de base (Technologie)	
Les propriétés physico-chimiques des constituants alimentaires et les modifications subies (Sciences appliquées)	<p><i>La caractérisation des propriétés des constituants alimentaires mis en œuvre : coagulation ...</i></p> <p><i>La caractérisation des interactions entre les constituants alimentaires : émulsions, foisonnement, gélification, diffusion, osmose...</i></p> <p><i>La justification du geste et des précautions prises dans la pratique professionnelle</i></p> <p><i>L'indication des incidences nutritionnelles et organoleptiques des modifications</i></p>

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 :
ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE**

C1-2. MAÎTRISER les bases de la cuisine

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-2.11 Mettre en œuvre les cuissons	<p>Répertoire technique personnel Fiches techniques valorisées Fiche produits</p> <p>Matériels (four, cuisson sous vide, cuisson basse température, cuisson par induction, plancha, wok, micro-ondes, grill)</p> <p>Matières premières Produits semi-élaborés et/ou élaborés</p> <p>Guide des bonnes pratiques Plan de Maîtrise Sanitaire</p> <p>Besoins spécifiques de la clientèle (menu végétarien, diététique ...)</p>	<p>Conformité et maîtrise des gestes et des techniques de cuisson en autonomie complète</p> <p>Respect du principe de la « marche en avant »</p> <p>Optimisation des moyens (rendement, temps, produits ...)</p> <p>Optimisation des qualités organoleptiques des fabrications</p> <p>Maîtrise du couple temps/température</p> <p>Pertinence du choix des matériels et des équipements</p> <p>Adaptation du procédé de cuisson au produit</p> <p>Pertinence du traitement des points critiques</p> <p>Respect de la réglementation (en production directe et différée)</p>
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les cuissons (Technologie)	<p><i>La définition des termes culinaires courants</i></p> <p><i>L'identification des gestes et des techniques de cuisson</i></p> <p><i>La caractérisation des procédés de cuisson</i></p> <p><i>La justification des classifications</i></p> <p><i>L'adéquation entre les matières premières / le mode de cuisson / les matériels</i></p> <p><i>La définition de la cuisson à « juste température » (températures cibles, temps de référence)</i></p> <p><i>Le repérage des températures « critiques » et leur justification</i></p> <p><i>L'identification des principaux descripteurs de reconnaissance des qualités organoleptiques (couleur, texture)</i></p> <p><i>La schématisation du mode de fonctionnement des principaux matériels de cuisson</i></p> <p><i>L'évolution des cuissons à travers l'histoire de la cuisine, l'identification des marqueurs d'aujourd'hui</i></p>	
La production de la chaleur	<p><i>La caractérisation de l'effet Joule, de la combustion, des ondes électro-magnétiques (micro-ondes, induction), des infra rouges</i></p>	

<p>Les propriétés physico-chimiques des constituants alimentaires et les modifications subies lors des cuissons</p> <p>(Sciences appliquées)</p>	<p><i>La description, à partir d'un schéma simple, du principe de fonctionnement d'un appareil utilisant la combustion (brûleur atmosphérique). l'effet Joule (four à chaleur sèche), les ondes électromagnétiques (micro-ondes et plaque à induction)</i></p> <p><i>L'indication des effets de l'action de la température sur les constituants alimentaires et les aliments mis en œuvre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>l'eau (fusion, vaporisation, solidification et sublimation)</i> - <i>les glucides (fusion, caramélisation, gélatinisation, gélification, dextrinisation, carbonisation)</i> - <i>les protides (coagulation, dénaturation, gélification)</i> - <i>les lipides (fusion, décomposition)</i> - <i>les vitamines</i> <p><i>La description de la réaction de Maillard</i></p> <p><i>La justification du geste et des précautions des précautions à prendre dans la pratique professionnelle</i></p> <p><i>L'indication des incidences nutritionnelles et organoleptiques des modifications</i></p>
--	---

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 :
ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE**

C1-3. CUISINER

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-3.1 Réaliser les potages	Répertoire technique personnel Fiches techniques valorisées	Conformité et maîtrise des gestes et des techniques professionnelles de base en autonomie complète Respect du principe de la « marche en avant » Optimisation des moyens (rendement, temps, produits ...) Conformité des fabrications dans le respect de la fiche technique, des appellations, du vocabulaire professionnel Pertinence du choix des matériels et des équipements Respect des protocoles d'utilisation des produits Optimisation des qualités organoleptiques des fabrications Appréciation et rectification si besoin des fabrications Pertinence du traitement des points critiques Cohérence avec l'organisation planifiée du travail
C1-3.2 Réaliser les hors d'œuvre froids et chauds	Fiche produits Matériels	
C1-3.3 Produire des mets à base de poissons, coquillages, crustacés, mollusques	Matières premières Produits semi élaborés et/ou élaborés	
C1-3.4 Produire des mets à base de viandes, volailles, gibiers, abats, œufs	Guide des bonnes pratiques Plan de Maîtrise Sanitaire	
C1-3.5 Réaliser les garnitures d'accompagnement	Besoins spécifiques de la clientèle (menu végétarien, diététique ...)	
C1-3.6 Réaliser les desserts		
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les potages Les entrées (froides et chaudes) Les préparations culinaires à base de poissons, crustacés, mollusques et autres produits aquatiques Les préparations culinaires à base de viandes, volailles, gibiers, abats, œufs Les garnitures d'accompagnement Les desserts (Technologie)	<p><i>La caractérisation des préparations culinaires en terme de combinaison des techniques :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Potages</i> - <i>Hors d'œuvre froids / chauds</i> - <i>Préparations culinaires à base de poissons, coquillages, crustacés, mollusques</i> - <i>Préparations culinaires à base de viandes, volailles, gibiers, abats, œufs</i> - <i>Garnitures à base de fruits, légumes, céréales et farines de céréales, algues</i> - <i>Desserts</i> <p><i>L'identification des modes d'assaisonnement et des quantités de base</i> <i>L'identification des modes d'utilisation des vins et des alcools en cuisine et leurs fonctions</i> <i>Le repérage des principaux descripteurs de reconnaissance des qualités organoleptiques</i></p> <p><i>L'évolution des appellations à travers l'histoire de la cuisine, l'identification des marqueurs d'aujourd'hui en fonction des concepts de restauration</i></p>	

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 :
ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE**

C1-3. CUISINER

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-3.7 Optimiser la production	Consignes et procédures Fiches techniques valorisées Diagramme de fabrication Planning du personnel Matières premières et produits finis Matériels Personnels Réglementation Besoins spécifiques de la clientèle (menu végétarien, diététique, ...) Technologies de l'information et de la communication	Respect de l'organisation prévue, et pertinence des éventuels ajustements Réactivité et adaptation face aux aléas (erreur technique, panne de matériels ...) Qualité de la mise en œuvre des productions au moment opportun (« juste à temps ») Rendement optimal de la production (denrées, cuisson, énergie ...) Respect des procédures mises en place pour réduire les pertes matières telles que : <ul style="list-style-type: none"> - production en fonction de la commande des clients, - gestion raisonnée des denrées alimentaires non utilisées Réponse adaptée aux besoins de la clientèle (choix des produits, des techniques de préparation, de cuisson ...)
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les éléments de maîtrise des coûts de production (<i>Gestion appliquée</i>)	<i>L'analyse d'indicateurs de gestion relatifs à la consommation de matières premières, à la gestion du personnel, et aux frais généraux liés à l'activité (énergie, fluide ...), La comparaison avec les coûts cibles, les ratios objectifs et le calcul des écarts L'identification des principaux dysfonctionnements et des propositions de remédiation</i>	
L'optimisation de la production (<i>Technologie</i>)	<i>L'identification des rendements des matières premières en : préparations préliminaires, en cuisson L'identification des outils et des démarches pour optimiser la production</i>	

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 :
ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE**

C1-4. DRESSER et DISTRIBUER les préparations

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-4.1 Dresser et mettre en valeur les préparations	Matières premières Matériels (dont dressage), équipements Fiches techniques avec photographies ou schémas Fiches d'analyse organoleptique Supports de dressage (individuel, multi portions...)	Pertinence du matériel choisi et respect des techniques de dressage Respect du temps imparti Respect des quantités (portions, grammages, calibrage ...) et valorisation esthétique du produit Optimisation des qualités organoleptiques Conformité des températures (matériels, produits) Originalité, personnalisation du dressage (croquis, photographies ...) Maîtrise des formes, des volumes, harmonie (couleurs, saveurs, textures, températures, produits ...) Justification des choix (fabrication, dressage)

SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>
Les portions et les grammages	<i>L'identification des portions et des grammages en fonction des concepts de restauration</i>
Le dressage	<i>L'énumération des matériels de dressage</i>
(Technologie)	<i>L'identification des gestes et des techniques de dressage et de décor</i> <i>La caractérisation des règles de dressage des préparations dites classiques</i> <i>L'évolution du dressage à travers l'histoire de la cuisine, l'identification des marqueurs d'aujourd'hui en fonction des concepts de restauration</i>

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°1 :

ORGANISATION ET PRODUCTION CULINAIRE

C1-4. DRESSER et DISTRIBUER les préparations

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C1-4.2 Distribuer la production	Procédures, consignes Matières premières Matériels, équipements Fiches techniques Bons de commande Plan de salle Types de distribution (buffet, linéaire, îlot, ..) Personnel de salle, clientèle Type de production (directe ou différée) Réglementation	Maitrise des annonces et clarté dans la transmission des informations Utilisation d'un langage professionnel conforme Respect des temps impartis à l'envoi et des températures réglementaires Adaptation de la distribution au concept de restauration Respect de la réglementation Conformité des attitudes professionnelles pendant la phase de distribution (rigueur, concentration, régularité ...) Prise en compte des besoins du client, capacité d'adaptation Maintien de la qualité de la distribution dans le temps
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les formes de distribution et de service	<i>L'identification des formes de distribution et de service en fonction des concepts de restauration</i> <i>Les attitudes et comportements professionnels face à la clientèle</i>	
La réglementation (Technologie)	<i>L'énumération des « bonnes pratiques d'hygiène » en phase de distribution et leurs justifications : le mode opératoire de prélèvement des plats témoins, ...</i>	
Les plats témoins	<i>La description du mode opératoire de prélèvement de plats témoins et son rôle</i>	
Les toxi-infections alimentaires	<i>La définition des toxi-infections alimentaires</i> <i>La mise en relation des principales TIA avec les micro-organismes responsables (Staphylocoque aureus, Salmonella, Clostridium botulinum, Clostridium perfringens, Listéria, Campylobacter jejuni, Bacillus cereus, Escherichia coli)</i> <i>La caractérisation des TIAC</i> <i>La définition de la notion de porteur asymptomatique (porteur sain)</i> <i>L'indication des aliments vecteurs fréquemment impliqués dans les TIA</i> <i>L'indication des principaux symptômes des TIA</i> <i>L'indication des obligations d'une entreprise en cas d'intoxication alimentaire</i> <i>La justification des précautions à prendre dans la pratique professionnelle</i>	
(Sciences appliquées):		

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°2 :

COMMUNICATION ET COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

C2-1. ENTRETENIR des relations professionnelles

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
------------------------------------	--	---

C2-1.1 Communiquer au sein d'une équipe, de la structure	Membres du personnel Tenue professionnelle Plannings Livret d'accueil Fiches techniques Fiches de postes Procédures internes à l'entreprise Affichages obligatoires (HACCP, document unique) et notes de service Technologies de l'information et de la communication	Clarté et concision de l'information transmise Pertinence du vocabulaire professionnel utilisé Adaptation de la communication au(x) destinataire(s) de l'information Qualité de l'information reçue par le(s) destinataire(s) Respect des procédures administratives et commerciales (fiches de stocks, fiches produits...) Maîtrise des technologies de l'information et de la communication utilisées Maîtrise de soi face aux différentes situations professionnelles
C2-1.2 Communiquer avec les fournisseurs, les tiers	Situations de communication Liste des fournisseurs et/ou des représentants Catalogues Mercuriales Contrats (location, entretien...) Listing des produits par fournisseur Fiches de stock Documents commerciaux (bons de commande, de livraison, courriers, factures, cahiers des charges ...) Technologies de l'information et de la communication	Maîtrise des outils de communication, des technologies de l'information et de la communication utilisés Rigueur et précision de la communication dans différents contextes professionnels Pertinence du vocabulaire professionnel utilisé Qualité de la communication orale et écrite Qualité des informations transmises à la suite d'interventions d'un tiers (entretien, dépannage, services contrôle ...)
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'insertion dans l'entreprise la représentation des salariés La rupture du contrat de travail La communication au sein de l'entreprise Les relations avec les autres partenaires extérieurs (Gestion appliquée)	<p><i>L'identification des principales phases de l'entretien d'embauche, des attitudes et du langage à privilégier, à éviter</i></p> <p><i>L'analyse de la législation relative aux entretiens d'embauche</i></p> <p><i>L'identification des formalités obligatoires à l'embauche pour le salarié et l'employeur</i></p> <p><i>La caractérisation des principaux contrats de travail en vigueur</i></p> <p><i>L'analyse d'un contrat de travail et le repérage des droits et des obligations des parties</i></p> <p><i>L'identification du contrat adapté à diverses situations au regard de la législation</i></p> <p><i>L'identification des éléments constitutifs de la rémunération</i></p> <p><i>La vérification de la conformité de la rémunération à la législation et à la situation du salarié</i></p> <p><i>L'identification des instances représentatives du personnel, de leurs attributions et des modes de désignation : les délégués du personnel, le comité d'entreprise, la représentation syndicale</i></p> <p><i>L'identification des différents cas de rupture : la démission, la rupture conventionnelle, le licenciement pour motifs personnels et le licenciement économique</i></p> <p><i>La qualification des différents cas de rupture, les procédures, les incidences</i></p> <p><i>L'analyse de situations de communication au sein de l'entreprise</i></p> <p><i>L'identification d'attitudes et de techniques facteurs d'une communication efficace avec autrui</i></p> <p><i>L'identification des enjeux de la communication interne</i></p> <p><i>L'identification des canaux de communication : oraux, écrits, audiovisuels et numériques</i></p> <p><i>Le repérage d'exemples de délimitation de la liberté d'expression, tant pour le salarié que pour l'employeur</i></p> <p><i>L'analyse de situations de communication avec les autres partenaires extérieurs : fournisseurs, organismes financiers, assurances, administration fiscale</i></p> <p><i>L'identification des enjeux de la communication avec les autres partenaires</i></p> <p><i>L'identification des canaux de communication</i></p>	

Spécialité Cuisine du baccalauréat professionnel

Les partenaires et tiers (Technologie)	<i>L'identification des partenaires et tiers : fournisseurs, prestataires de service (maintenance du matériel) ...</i>
Sciences appliquées : Les documents réglementaires liés à la production et au contrôle de la sécurité alimentaire	<i>L'identification des organismes de contrôle de la sécurité alimentaire et indication, pour chaque organisme, de ses principales fonctions :</i> <ul style="list-style-type: none"> - la DDPP Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations - l'ARS (Agence Régionale de la Santé) - l'INVS (Institut National de Veille Sanitaire) - les laboratoires de contrôle indépendants <i>Le repérage des documents à présenter aux différents services de contrôle : les documents de traçabilité, les documents de la veille sanitaire et d'auto-contrôle, les documents de protocoles de nettoyage journaliers et/ou hebdomadaires</i>

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°2 :
COMMUNICATION ET COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

C2-2. COMMUNIQUER à des fins commerciales

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et</i> <i>de mise en situation professionnelle en</i> <i>fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C2-2.1 Communiquer avant le service avec le personnel de salle : argumenter et orienter la vente, promouvoir des produits, des plats	Fiches produits Supports de vente (menus, cartes, ...) Politique commerciale de l'entreprise Fiches techniques valorisées avec photographies, croquis, schémas Signes et sigles officiels de la qualité Technologies de l'information et de la communication	Qualité du vocabulaire professionnel utilisé (clarté, concision) Pertinence des informations données : origine, saisonnalité, signes officiels de qualité, caractéristiques organoleptiques des productions, aspect nutritionnel, risques allergogènes
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'analyse des ventes : les indicateurs de gestion (Gestion appliquée)	<i>L'identification et l'analyse de la rentabilité des plats : la contribution à la marge brute</i>	
Les techniques de valorisation des matières premières et des fabrications (Technologie)	<i>Le repérage et la caractérisation des éléments distinctifs des matières premières et/ou des fabrications : signes et sigles officiels de qualité, descripteurs des qualités organoleptiques, saisonnalité, aspect nutritionnel, composition, ...</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°2 :
COMMUNICATION ET COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

C2-2. COMMUNIQUER à des fins commerciales

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et</i> <i>de mise en situation professionnelle en</i> <i>fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C2-2.2 Communiquer en situation de service : répondre aux annonces, suivre les commandes	Membres du personnel Commande (manuscrite, informatique ...)	Réponse adaptée aux annonces Qualité des informations transmises Pertinence du vocabulaire professionnel utilisé Suivi et anticipation des commandes
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les relations entre les services (Technologie)	<i>Le mode d'élaboration d'une commande et d'une annonce, le mode de suivi d'une commande</i> <i>L'identification des nouvelles technologies de communication entre les services</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°2 : COMMUNICATION ET COMMERCIALISATION EN RESTAURATION		
C2-2. COMMUNIQUER à des fins commerciales		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et</i> <i>de mise en situation professionnelle en</i> <i>fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C2-2.3 Communiquer avec la clientèle : recueillir les besoins et attentes de la clientèle, proposer des conseils à la clientèle, argumenter en termes commerciaux	Prévisionnel de fréquentation, statistiques Résultats d'enquêtes de satisfaction Supports de vente (cartes, menus ...) Fiches techniques (avec descriptif)	Adaptation du langage (verbal, non verbal) à la clientèle Questionnement adapté, écoute active Identification et prise en compte des besoins et des attentes de la clientèle Pertinence de l'argumentaire commercial Conseils à la clientèle
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La communication commerciale : - la prise de contact - l'entretien de vente en face à face (<i>Gestion appliquée</i>)	<i>L'identification des codes sociaux, la classification des registres de langage, la prise en compte de l'interculturalité, la distinction langage verbal et non verbal</i> <i>L'identification des paralangages : articulation, débit, postures, gestuelle</i> <i>L'identification des objectifs de la prise de contact : l'information, l'orientation, le conseil, la façon de convaincre</i>	
L'argumentaire commercial (<i>Technologie</i>)	<i>L'argumentaire technique (fiche technique valorisée)</i> <i>Du vocabulaire culinaire à l'argumentation commerciale</i> <i>Les méthodes et démarches dans l'élaboration d'un argumentaire commercial</i> <i>Le mode d'élaboration de menus et/ou de prestations équilibrés</i>	
L'équilibre alimentaire (<i>Sciences appliquées</i>)	<i>La caractérisation de l'équilibre alimentaire</i> <i>L'identification des apports conseillés (qualitatif), pour chaque groupe (catégorie) de consommateurs</i> <i>La justification des équivalences alimentaires</i> <i>L'identification des conséquences d'une alimentation déséquilibrée</i> <i>Le lien entre les recommandations nutritionnelles à mettre en œuvre par les professionnels de l'alimentation (Programme National Nutrition Santé PNNS) et l'équilibre alimentaire</i> <i>L'énoncé des principales conséquences sur la santé :</i> - <i>d'un excès de consommation de lipides, de glucides sucrés, de sel</i> - <i>d'une carence en fibres, en calcium, en fer, en vitamines</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°2 : COMMUNICATION ET COMMERCIALISATION EN RESTAURATION		
C2-2. COMMUNIQUER à des fins commerciales		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES en français et en langue vivante étrangère	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et</i> <i>de mise en situation professionnelle en</i> <i>fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C2-2.4 Gérer les réclamations et les objections éventuelles	Cas de situations non conformes, sujets à réclamation	Identification des causes des réclamations Réactivité et mise en œuvre de mesures correctives Traitement des réclamations et des objections avec professionnalisme Transmission des réclamations de la clientèle à la hiérarchie

SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>
L'entretien de vente en face à face (<i>Gestion appliquée</i>)	<i>Les conséquences d'une mauvaise communication dans l'entretien de vente Le traitement des objections et des réclamations : nature et postures à adopter</i>
La mesure de la satisfaction de la clientèle (<i>Technologie</i>)	<i>L'identification des outils de mesure de la satisfaction en fonction des concepts de restauration</i>

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°3 :
ANIMATION ET GESTION D'ÉQUIPE EN RESTAURATION

C3-1. ANIMER une équipe

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	<i>CONDITIONS DE RÉALISATION et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C3-1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels	Tenues professionnelles Procédures, consignes Fiche de poste Fiche de fonction Livret d'accueil Règlement intérieur Plan de maîtrise sanitaire Organigramme de l'entreprise Plannings	Conformité de la tenue professionnelle Respect des horaires de travail (ponctualité), du règlement intérieur Respect de l'application du principe de la marche en avant Capacité à travailler en équipe (solidarité, entraide) Aptitude à prendre et à assumer des responsabilités, des tâches, des fonctions ... Autonomie dans le travail Maîtrise de soi et qualité de médiation Capacité d'adaptation et de réactivité Implication, motivation, épanouissement personnel, curiosité professionnelle, information à la hiérarchie
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les règles de vie au sein de l'entreprise : le règlement intérieur (<i>Gestion appliquée</i>)	<i>Les notions de culture d'entreprise et d'éthique L'analyse d'un règlement intérieur représentatif du secteur professionnel L'identification des principaux thèmes abordés et des objectifs Le repérage des droits et des obligations du salarié La hiérarchisation des différentes sanctions applicables en cas de non respect par le salarié des dispositions du règlement intérieur La caractérisation du pouvoir disciplinaire du chef d'entreprise : conditions d'application et limites</i>	
Les attitudes et comportements professionnels (<i>Technologie</i>)	<i>La caractérisation des attitudes et des comportements spécifiques au secteur professionnel : similitudes et différenciations en fonction des concepts de restauration L'identification des différentes règles de préséance les plus usuelles : femmes/hommes, V.I.P., âge, hiérarchie ou titre, ...</i>	
Hygiène et santé de la main d'œuvre (<i>Sciences appliquées</i>)	<i>La justification de l'hygiène corporelle et des éléments de la tenue professionnelle La description des différentes étapes du lavage hygiénique des mains et leurs justifications La fréquence et la justification des visites médicales obligatoires au regard de la réglementation</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°3 :
ANIMATION ET GESTION D'ÉQUIPE EN RESTAURATION

C3-1. ANIMER une équipe

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	<i>CONDITIONS DE RÉALISATION et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
------------------------------------	---	---

C3-1.2 Appliquer et faire appliquer les plannings de service	Planning horaire Organigramme de travail Fiches de poste	Respect des plannings de service Pertinence des informations transmises à la hiérarchie et à son équipe
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'aménagement du temps de travail (Gestion appliquée)	<i>L'identification de la législation et des accords conventionnels relatifs à la durée du travail : durée légale et maximale, seuil de déclenchement au droit de paiement des heures supplémentaires, au repos compensateur, temps de repos légaux, congés payés et congés spéciaux</i> <i>La notion de temps partiel choisi ou contraint</i> <i>La caractérisation des outils de flexibilité du temps de travail</i> <i>La caractérisation de l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés au sein de l'entreprise et des modalités de mise en œuvre</i> <i>L'identification des incidences pour l'entreprise : aménagement des postes de travail</i>	
Le personnel Les documents relatifs à la gestion des équipes (Technologie)	<i>Le repérage des différents types de personnel, et de leur niveau hiérarchique en fonction des concepts de restauration</i> <i>La caractérisation des différents profils de poste (fonctions)</i> <i>L'identification des horaires des personnels</i> <i>Le mode d'élaboration d'un planning horaire</i> <i>L'identification des principaux documents relatifs à la gestion des équipes : les plannings du personnel, les fiches de poste, la grille horaire du personnel</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°3 :
ANIMATION ET GESTION D'ÉQUIPE EN RESTAURATION

C3-1. ANIMER une équipe

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C3-1.3 S'inscrire (et inscrire le personnel sous sa responsabilité) dans un principe de formation continue tout au long de la vie et/ou de projet de déroulement de carrière	Procédures, consignes Réglementation Fiches de poste Fiches de fonction Plan de formation interne Supports de formation et d'évaluation Livret de compétences, Passeport orientation et formation	Richesse et diversité de l'expérience acquise Respect des consignes, des procédures Conseils et remédiations adaptés Pertinence des informations transmises
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La formation tout au long de la vie, le projet de déroulement de carrière <ul style="list-style-type: none"> le droit à la formation le bilan de compétences (Gestion appliquée)	<i>L'identification des différentes voies de formation : statut scolaire, statut de salarié</i> <i>La caractérisation du statut de maître d'apprentissage et du tuteur en entreprise</i> <i>L'analyse du cadre réglementaire d'accompagnement de l'alternance : conventions de stage, contrats d'apprentissage, de professionnalisation</i> <i>La caractérisation du passeport orientation formation, du projet professionnel</i> <i>La définition et la caractérisation de la formation tout au long de la vie : livret et bilan de compétences, validation des acquis de l'expérience,</i> <i>L'identification des principaux dispositifs qui permettent aux salariés de se former sur le temps de travail : le plan de formation, le droit individuel à la formation, le congé individuel de formation</i>	
Les documents de formation (Technologie)	<i>La caractérisation du livret de suivi de formation et des différents documents de liaison</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°3 : ANIMATION ET GESTION D'ÉQUIPE EN RESTAURATION		
C3-1. ANIMER une équipe		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel	Planning horaire Organigramme de travail Fiches de poste Numéros d'urgence Procédures, consignes	Pertinence de l'analyse du problème posé Rapidité de la réaction pour traiter le problème posé Qualité et rapidité de la transmission des informations à la hiérarchie
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La gestion des absences	<i>L'identification des différentes catégories d'absences La mesure des incidences des absences sur le coût du travail</i>	
La gestion des conflits (Gestion appliquée)	<i>La caractérisation des principaux types de conflits du travail et leurs modes de résolution L'identification de la juridiction compétente pour le règlement des conflits individuels du travail</i>	
La prévention des risques liés à l'activité physique (Sciences appliquées)	<i>L'identification des principaux risques professionnels liés à l'activité physique La justification des gestes et des postures individuelles et collectives, de l'ergonomie des postes de travail</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°3 : ANIMATION ET GESTION D'ÉQUIPE EN RESTAURATION		
C3-2. Optimiser les performances de l'équipe		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C3-2.1 Évaluer son travail et/ou celui de son équipe	Procédures, consignes Fiches de poste Livret de compétences Grille(s) d'évaluation Objectifs à atteindre Indicateurs de productivité (prévisionnels / réalisés)	Rigueur et objectivité de l'autoévaluation (organisation, productivité ...) Prise en compte des objectifs à atteindre Évaluation des compétences de son équipe Pertinence des informations transmises à la hiérarchie
C3-2.2 Analyser les écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l'aide de son supérieur hiérarchique	Indicateurs de gestion (indicateurs à communiquer au personnel : indicateurs de ventes, coûts matières, productivité, frais généraux, satisfaction des clients...)	Qualité de l'analyse Mesure objective et réaliste des écarts
C3-2.3 Proposer et/ou mettre en œuvre les actions d'optimisation et/ou correctives	Résultats de l'enquête de satisfaction de la clientèle Outils de stimulation et de motivation Technologies de l'information et de la communication	Proposition d'actions correctives adaptées Proposition d'actions pour optimiser les performances de son équipe Atteinte des objectifs
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	

L'entretien individuel d'évaluation L'analyse des performances d'une équipe <i>(Gestion appliquée)</i>	<p><i>Les objectifs de l'entretien individuel d'évaluation pour l'entreprise et pour le salarié</i></p> <p><i>L'identification de supports à l'entretien : livret de compétences, ratios objectifs</i></p> <p><i>L'identification des critères et des outils de mesure de la performance</i></p> <p><i>La comparaison entre les performances attendues et les performances réalisées</i></p> <p><i>L'analyse des écarts et l'identification des causes</i></p> <p><i>Le recensement d'actions correctives</i></p>
--	---

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°3 :
ANIMATION ET GESTION D'ÉQUIPE EN RESTAURATION**

C3-3. Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C3-3.1 Produire une synthèse écrite	Consignes Documents commerciaux Tableau de bord Technologies de l'information et de la communication	Qualité de l'expression écrite Pertinence et structuration de l'argumentation Précision et concision de l'information (données qualitatives et quantitatives) Pertinence des technologies de l'information et de la communication utilisées
C3-3.2 Présenter oralement la synthèse		Qualité de l'expression orale (clarté, registre de langage, intonation) Qualité de l'argumentation (structure, concision, adéquation avec les activités menées et les résultats obtenus)
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La rédaction et la diffusion de messages <i>(Gestion appliquée)</i>	<p><i>La caractérisation du fonctionnement du courrier électronique</i></p> <p><i>L'identification des règles de bon usage sur internet lors de la rédaction et de la transmission d'un message, lors de la réception d'un message</i></p> <p><i>L'identification des règles à respecter pour rédiger un courriel, une note interne, un compte rendu</i></p>	

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION**

C4-1 RECENSER les besoins d'approvisionnement

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et en petits matériels en fonction de l'activité prévue	Zones de stockage État des réservations Fiches techniques valorisées Fiches produits Indicateurs de gestion (fréquence de livraison, état des stocks) Catalogues fournisseurs (consommables alimentaires et non alimentaires, matériels) Technologies de l'information et de la communication	Cohérence des besoins définis en fonction de la spécificité de l'entreprise (concept de restauration, type de production) Cohérence des besoins définis en fonction de la saisonnalité des denrées Pertinence du choix des supports pour identifier les besoins Cohérence des besoins estimés avec l'activité prévue Pertinence des besoins définis en fonction des indicateurs de gestion.
SAVOIRS ASSOCIÉS		<i>Connaissances</i>
La politique d'approvisionnement <i>(Gestion appliquée)</i>	<p><i>La détermination des besoins et le calcul des quantités à commander</i></p> <p><i>L'identification et la caractérisation des supports et des outils de gestion des approvisionnements</i></p>	

Les approvisionnements en restauration	<i>La définition et le calcul du rendement</i> <i>L'identification des quantités repères</i> <i>L'identification des équivalences poids / pièce / portion, des contenances</i> <i>Le repérage des types de denrées alimentaires en fonction du concept de restauration</i>
La saisonnalité des produits (Technologie)	<i>Le repérage des périodes de saisonnalité des grandes familles de produits</i>

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION**

C4-1 RECENSER les besoins d'approvisionnement

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-1.2 Participer à l'élaboration d'un cahier des charges (qualité et prix des produits)	Catalogues fournisseurs Fiches techniques valorisées Fiches produits Indicateurs de gestion (coût matières, ratio matière) Offres fournisseurs Technologies de l'information et de la communication	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, développement durable) Pertinence des arguments exposés au décideur pour sélectionner les fournisseurs
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La politique d'approvisionnement (Gestion appliquée)	<i>La définition et le rôle du cahier des charges</i> <i>L'identification des circuits d'approvisionnement</i> <i>Le choix du circuit d'approvisionnement le plus approprié : calcul des besoins, fréquence, comparaison des coûts</i>	
Les spécificités des produits approvisionnés (Technologie)	<i>L'identification des exigences relatives à un produit ou à une famille de produits</i>	

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION**

C4-1 RECENSER les besoins d'approvisionnement

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-1.3 Participer à la planification des commandes et des livraisons	État des réservations Fiches techniques valorisées Cahier des charges Offres promotionnelles Indicateurs de gestion (prévision des ventes, fréquence de livraison, état des stocks) Technologies de l'information et de la communication	Pertinence des informations communiquées pour aider à la planification des commandes et des livraisons Cohérence de la fréquence de commande et de livraison avec l'activité et la nature du produit approvisionné Pertinence dans le choix des opportunités (promotions, saisonnalité, ...) Respect des niveaux de stocks Optimisation du coût de stockage
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La politique d'approvisionnement (Gestion appliquée)	<i>La définition de la gestion des stocks</i> <i>Le calcul du rythme de consommation</i> <i>La caractérisation des politiques d'approvisionnement : quantités fixes ou variables, dates fixes ou variables, les opportunités d'achat (promotion, saisonnalité), notion de flux tendus</i> <i>Le calcul du coût de livraison</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 : GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION		
C4-1 RECENSER les besoins d'approvisionnement		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-1.4 Renseigner les documents d'approvisionnement	Procédures, consignes Récapitulatif des besoins Fiches techniques valorisées Fichier fournisseurs Bons de commande Bons d'économat Mercuriale Cahier des charges Fiches de stock Technologies de l'information et de la communication	Respect des procédures, des consignes et du cahier des charges Respect des délais pour la passation de la commande Rigueur et précision dans le renseignement des documents d'approvisionnement
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La décision d'achat (<i>Gestion appliquée</i>)	<i>L'identification du processus général de passation des commandes</i> <i>Le recensement des informations nécessaires à la rédaction du bon de commande</i> <i>L'identification des modes de transmission de la commande : courrier postal, télécopie, internet, téléphone</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 : GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION		
C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-2.1 Réceptionner et contrôler les produits livrés (sur un plan quantitatif et qualitatif)	Zones de stockage Matières d'œuvre Matériels de contrôle (sondes, balances...) Procédures et consignes Bons de commande Bons de livraison Bons de réception Fiches de non-conformité Documents de traçabilité Factures Cahier des charges Technologies de l'information et de la communication	Conformité des contrôles quantitatifs et qualitatifs : - Concordance produits commandés et produits livrés - Concordance bons de livraison et produits livrés - Concordance produits livrés et cahier des charges (qualité des emballages, étiquettes de salubrité, températures, DLC, DLUO, calibrage ...) Qualité de l'identification des anomalies Précision des informations transmises à la hiérarchie
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La réception des produits (<i>Gestion appliquée</i>)	<i>L'identification des documents d'approvisionnement : bon de livraison, bon de réception, facture</i> <i>Le repérage des mentions obligatoires de la facture, la définition et le calcul des réductions commerciales (rabais, remise, ristourne) et financière (escompte)</i> <i>L'identification des éléments de contrôle à la réception des produits</i> <i>Le calcul du coût d'achat</i>	
Les éléments de contrôle à la réception (<i>Technologie</i>)	<i>L'identification des critères qualitatifs et quantitatifs par grandes familles de produits</i> <i>L'énumération des outils de contrôle et de suivi</i> <i>L'identification des procédures de refus, et le traitement des anomalies</i>	

Les parasitoses alimentaires (Sciences appliquées)	<i>L'identification des parasitoses alimentaires (Téniasis, Trichinose, Anisakiase, Toxoplasme, Echinococcose), des aliments responsables et des modes de transmission. L'identification des conséquences des parasitoses alimentaires sur la santé du consommateur La justification des points de contrôle et précautions à prendre</i>
---	--

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION**

C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-2.2 Réaliser les opérations de déconditionnement et de conditionnement	Zones et matériels de stockage, de conditionnement et de déconditionnement Fiches techniques Matières d'œuvre Guide des bonnes pratiques Procédures et consignes Étiquetages Documents de traçabilité	Conformité des opérations de déconditionnement et de conditionnement dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène, de santé et de sécurité : - Différenciation des locaux - Élimination des déchets - Prélèvements sur plats cuisinés - Étiquetages Qualité de l'identification des anomalies Précision des informations transmises à la hiérarchie
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Le conditionnement, le déconditionnement (Technologie)	<i>L'identification du matériel et des procédures de conditionnement et de déconditionnement en lien avec la réglementation L'identification et la justification des protocoles de décongélation et de congélation L'identification du protocole de refroidissement et de conservation, et sa justification La définition de la traçabilité, et l'énumération des pratiques en fonction des concepts de restauration L'identification de la durée de conservation d'une denrée après conditionnement et reconditionnement (produits entamés, excédents de production)</i>	
Le conditionnement sous vide ou sous atmosphère modifiée (Sciences appliquées)	<i>La définition du principe du conditionnement sous vide et sous atmosphère modifiée L'analyse de l'incidence de la mise sous vide et sous atmosphère modifiée sur la conservation et la cuisson des aliments La justification de la réglementation en matière de conditionnement et de conservation La description, à partir d'un schéma simple, du principe de fonctionnement d'un appareil de mise sous vide</i>	

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION**

C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-2.3 Stocker les produits	Zones et matériels de stockage Matières d'œuvre Guide des Bonnes Pratiques d'Hygiène (GBPH), procédures, consignes Bons de commande Bons de livraison Bons de réception Cahier des charges Technologies de l'information et de	Conformité de l'identification et du classement des produits par famille Respect des zones et températures de stockage Conformité du stockage selon la méthode de valorisation des sorties de stock retenue Respect de la réglementation, des procédures et des consignes Identification des anomalies et précision des informations transmises à la hiérarchie

	la communication	
C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés	Factures Bons d'entrée Bons de sortie Bons de transfert Feuilles de marché Fiches de stock État des stocks Mercuriale Technologies de l'information et de communication	Conformité de l'actualisation des fiches de stock tant en quantité qu'en valeur Conformité de l'état des stocks après enregistrement des mouvements d'entrée et de sortie Maîtrise des outils de gestion mis à disposition Identification des anomalies et précision des informations transmises à la hiérarchie
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Le stockage des produits <i>(Gestion appliquée)</i>	<i>La définition et le calcul des différents niveaux de stocks : minimum, sécurité, alerte, tampon, maximum. L'identification des documents de mise à jour des stocks : les bons d'entrée, les bons de sortie, les fiches de stock La caractérisation des méthodes de valorisation des stocks : premier entré, premier sorti, coût unitaire moyen pondéré après chaque entrée et en fin de période La valorisation et l'actualisation des fiches techniques</i>	
Les opérations de stockage <i>(Technologie)</i>	<i>L'identification des zones de stockage par grandes familles de produits L'identification des températures réglementaires de stockage Le recensement des « bonnes pratiques » (rangement, ergonomie, ...) La caractérisation des différentes durées de vie des produits (DLC, DLUO, produits entamés, excédents de production ...)</i>	
La production et l'utilisation du froid <i>(Sciences appliquées)</i>	<i>La définition du principe de production du froid mécanique, du froid cryogénique La comparaison, à partir de schémas simples, du principe de fonctionnement des principaux appareils producteurs de froid mécanique (réfrigérateur, chambre froide positive, congélateur, surgélateur, cellules de refroidissement) La justification de la réglementation en matière de conservation par le froid</i>	

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION**

C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-2.5 Réaliser un inventaire	Zones de stockage Matières d'œuvre, produits, matériels Fiches de procédure, consignes Fiches de stock État des stocks Indicateurs de gestion (ratios matières...) Technologies de l'information et de communication	Rigueur dans l'identification et le comptage des produits, des denrées, des boissons, des matériels Exactitude des calculs : consommations réelles, actualisation de l'état des stocks, ratio réel Pertinence des informations sélectionnées pour mesurer les écarts en quantité et en valeur Qualité de l'analyse Pertinence des informations transmises pour justifier les écarts en quantité et en valeur Optimisation du coût de stockage
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'inventaire <i>(Gestion appliquée)</i>	<i>La définition et le rôle de l'inventaire physique Le calcul des consommations réelles de produits Les définitions du bilan et du compte de résultat, le repérage des principales rubriques de ces documents de synthèse : exemples de l'état des stocks réels inscrits au bilan et de la variation des stocks inscrite au compte de résultat</i>	

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION**

C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-2.6 Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage	Matières d'œuvre, produits, matériels Anomalies et/ou dysfonctionnements (livraison non conforme, retard de livraison, sur-stockage, rupture du stock, surconsommation, produits périmés, températures non conformes des produits et des enceintes, démarque inconnue...) Bons de commande Bons de livraison Bons de réception Cahier des charges Indicateurs de gestion (état des stocks, ratios...) Technologies de l'information et de la communication	Pertinence dans le repérage et la transmission des informations concernant des anomalies et des dysfonctionnements Conformité du traitement des anomalies et des dysfonctionnements
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'optimisation du coût de stockage Gestion appliquée	<i>Le calcul du stock moyen, de la vitesse de rotation des stocks, de la durée de stockage, du coût de stockage</i>	
Les anomalies dans la gestion des stocks (Technologie)	<i>L'identification des types d'anomalies dans la gestion des stocks et des éléments de remédiation spécifiques</i>	

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION**

C4-3. MAÎTRISER les coûts		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-3.1 Participer à la régulation des consommations des denrées et des boissons	Inventaires Cartes, menus, supports de vente Mercuriale Fiches techniques valorisées Budget Indicateurs de gestion (prévision des ventes, ratios objectifs de l'entreprise) Technologies de l'information et de la communication	Maîtrise de la conception et de l'utilisation des fiches techniques Actualisation des fiches techniques Respect des coûts cibles et du budget alloué Respect des procédures de contrôle des denrées et des boissons Atteinte des ratios objectifs de l'entreprise Analyse et justification des écarts Utilisation de produits et de matériels permettant d'éviter les pertes, les démarques inconnues Utilisation raisonnée des énergies, des fluides, des produits d'entretien
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les charges en restauration	<i>L'identification des principales charges d'une unité de restauration : importance des achats de denrées et de boissons Le calcul du coût matières</i>	
L'analyse des charges	<i>L'intérêt du tableau de bord de gestion La définition et calcul de la marge brute</i>	

La gestion du coût matière (Gestion appliquée)	<p><i>La définition et caractérisation de la procédure de contrôle denrées et boissons</i> <i>L'identification des éléments constitutifs du ratio matières</i> <i>Le calcul d'un ou plusieurs ratios matières</i> <i>La comparaison avec les ratios antérieurs et les ratios objectifs</i> <i>La perception du risque matière : fluctuation des prix, perte matières</i></p>
---	--

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION**

C4-3. MAÎTRISER les coûts

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-3.2 Améliorer la productivité	<p>Indicateurs de productivité Fiches de poste, fiches produit Procédures, consignes Ratios objectifs de l'entreprise</p> <p>Technologies de l'information et de la communication</p>	<p>Croissance du niveau de productivité (individuelle et en équipe) et de la qualité de service Respect de l'organisation et des procédures mises en place</p>
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les charges en restauration L'analyse des charges (Gestion appliquée)	<p><i>L'identification des éléments constitutifs des charges de personnel</i> <i>Le calcul du coût de production</i></p> <p><i>La définition et le calcul de la marge sur coût principal ou prime-cost</i> <i>Le calcul de ratios ou indicateurs de gestion associés aux charges de personnel : ratio personnel</i> <i>L'identification et le calcul d'indicateurs de productivité</i></p>	

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION**

C4-3. MAÎTRISER les coûts

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-3.3 Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité	<p>Ratio objectifs frais généraux</p> <p>Technologies de l'information et de la communication</p>	<p>Respect des normes de consommation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des produits d'entretien, - des fluides et des énergies. <p>Réduction des pertes et casses Respect des procédures visant à réaliser des économies d'énergie, à assurer la maintenance du matériel Atteinte des ratios objectifs de l'entreprise</p>
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les charges en restauration L'analyse des charges (Gestion appliquée)	<p><i>L'identification des frais généraux liés à l'activité</i> <i>Le calcul du coût de revient</i> <i>La caractérisation d'une immobilisation, la définition et la lecture d'un plan d'amortissement d'une immobilisation, la caractérisation des modalités de financement des immobilisations</i> <i>Le calcul du coût d'occupation</i></p> <p><i>Le calcul du résultat brut d'exploitation, du résultat courant</i> <i>Le calcul du ratio des frais généraux</i></p>	

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION**

C4-3. MAÎTRISER les coûts

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-3.4 Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé	Coûts et ratios théoriques Coûts et ratios réels Tableaux de bord (« reporting ») Estimation du coût des pertes matières (invendus, démarque inconnue, ...) Technologies de l'information et de la communication	Pertinence de l'analyse et de la justification des écarts sur les prix et les quantités Qualité de l'application des actions correctives.
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La prévision des charges L'analyse des écarts (Gestion appliquée)	<i>En fonction des prévisions de ventes, calcul des coûts cibles et des ratios objectifs : matières consommées, charges de personnel, frais généraux, coûts d'occupation</i> <i>La définition du « reporting »</i> <i>L'identification des éléments figurant dans les tableaux de « reporting »</i> <i>Le calcul et l'analyse des écarts sur les consommations de matières : écart sur prix et sur quantités, identification des causes et propositions d'actions correctives</i>	

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION**

C4-3. MAÎTRISER les coûts

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-3.5 Exploiter des outils de gestion	Fiches techniques valorisées Systèmes d'aide à la décision : logiciels spécifiques de restauration, progiciel de gestion intégrée (PGI), tableur, ... Technologies de l'information et de la communication	Maîtrise des fonctionnalités de base d'un logiciel spécifique de restauration, d'un PGI, d'un tableur Exploitation pertinente des informations fournies par ces outils de gestion
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les outils de gestion (Gestion appliquée)	<i>En lien avec les activités professionnelles mises en œuvre :</i> - <i>l'utilisation d'un tableur : conception et mise en forme de tableaux et de graphiques, insertion de fonctions simples (somme, moyenne, minimum, maximum), logiques (SI, SI ET, SI OU), recherche, affichage de listes déroulantes, consolidation de données, utilisation de tableaux croisés dynamiques</i> - <i>l'utilisation d'outils de gestion spécifiques au secteur professionnel et/ou de progiciels de gestion intégrée : caractérisation des outils, exploitation des indicateurs de gestion fournis</i>	

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION**

C4-4. ANALYSER les ventes

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-4.1 Contribuer à la fixation des prix	Fiches techniques valorisées Coûts, charges Cartes, menus, supports de vente	Fiabilité des informations transmises à la hiérarchie : coût matière, coût de la main d'œuvre, ...

	Budget Offre des concurrents Technologies de l'information et de la communication	Respect des coûts cibles et du budget alloué Conformité du coefficient multiplicateur adapté à la prestation
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Le prix de vente (Gestion appliquée)	<i>La caractérisation des déterminants du prix de vente : coût matière, coefficient multiplicateur, concurrence, sensibilité des clients L'identification des facteurs de modification du prix des plats et fréquence</i>	

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION**

C4-4. ANALYSER les ventes

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-4.2 Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne	Statistiques de fréquentation Statistiques d'addition moyenne Main courante Technologies de l'information et de la communication	Pertinence des informations transmises sur : - le profil clientèle d'une période, - l'évolution du comportement d'achat des clients, - les résultats de changements de carte. Optimisation des prévisions de commandes et de personnel sur la base de statistiques Niveau de contribution à l'augmentation du résultat d'exploitation courant
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La prévision des ventes et des autres produits d'exploitation	<i>La définition du chiffre d'affaires et caractérisation de ses composantes L'identification des autres produits d'exploitation L'intérêt de la gestion prévisionnelle pour une entreprise La définition du budget L'intérêt d'une base statistique sur les ventes pour l'entreprise L'identification des éléments figurant dans cette base statistique : suivi du chiffre d'affaires, de la fréquentation, de l'addition moyenne L'analyse de la base statistique en vue de la prévision des ventes Le calcul des ratios objectifs</i>	
Le seuil de rentabilité (Gestion appliquée)	<i>La différenciation entre charges variables et charges fixes La présentation du compte de résultat différentiel avec le calcul de la marge sur coût variable et du résultat courant Le calcul du seuil de rentabilité et du point mort</i>	

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION**

C4-4. ANALYSER les ventes

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-4.3 Mesurer la contribution des plats à la marge brute	Fiches techniques valorisées Cartes, menus, plats du jour Statistiques de vente Main courante Classement des plats selon leurs performances	Connaissance des marges brutes des plats Pertinence de la corrélation entre les incitations et le nombre de plats vendus Cohérence du classement des plats selon le critère de popularité et la contribution à la marge brute Qualité de la mise en œuvre des actions correctives pour améliorer la performance des plats Niveau de contribution à l'augmentation du résultat d'exploitation courant

	Technologies de l'information et de la communication	
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'analyse d'indicateurs (Gestion appliquée)	<i>La prise en compte de la rentabilité des plats : le classement des plats en fonction de leur popularité et de leur contribution à la marge brute L'identification d'actions à mener en fonction du positionnement des plats</i>	

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION**

C4-4. ANALYSER les ventes

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-4.4 Gérer les invendus	Statistiques de ventes Statistiques de fréquentation Prévisions de ventes Ratio des invendus Technologies de l'information et de la communication	Optimisation de la connaissance de la clientèle et de ses habitudes de consommation Optimisation des prévisions de fréquentation Atteinte des ratios objectifs Optimisation des denrées non vendues
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'analyse d'indicateurs relatifs aux invendus (Gestion appliquée)	<i>Le calcul régulier du ratio des invendus L'analyse de ce ratio et l'identification d'actions à mener pour limiter le risque</i>	
La gestion des invendus (Technologie)	<i>Le recensement des « bonnes pratiques » dans l'utilisation des denrées non vendues</i>	
La gestion des invendus (Sciences appliquées)	<i>L'identification de la réglementation relative aux invendus</i>	

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION**

C4-4. ANALYSER les ventes

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-4.5 Mesurer la réaction face à l'offre "prix"	Cartes, menus, supports de vente Indice réponse-prix Technologies de l'information et de la communication	Analyse de l'indice réponse-prix Adaptation de l'offre en termes de prix
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'analyse d'indicateurs relatif à l'offre prix (Gestion appliquée)	<i>Le calcul du prix moyen des plats demandés Le calcul de la moyenne des prix offerts Le calcul et l'analyse de l'indice réponse prix</i>	

**COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :
GESTION D'EXPLOITATION EN RESTAURATION**

C4-4. ANALYSER les ventes

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C4-4.6 Mesurer et analyser les écarts du chiffre d'affaires entre le prévisionnel et le réalisé	Statistiques de ventes Seuil de rentabilité, point mort Tableaux de bord (« reporting ») Technologies de l'information et de	Pertinence de l'analyse et de la justification des écarts Qualité de l'application des actions correctives relatives à l'ouverture de la gamme, la dispersion des

	la communication	prix, la mise en avant, l'indice réponse prix
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La prévision des ventes, l'analyse des écarts (Gestion appliquée)	<i>L'exploitation des tableaux de « reporting » Le calcul et l'analyse des écarts : identification des causes et propositions d'actions correctives</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°5 : DÉMARCHE QUALITÉ EN RESTAURATION

C5-1. APPLIQUER la démarche qualité		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C5-1.1 Être à l'écoute de la clientèle	Client actuel et potentiel Enquêtes de satisfaction Remarques, besoins de la clientèle (y compris spécifiques : menu végétarien, végétalien ...)	Qualité de la prise en compte des remarques de la clientèle, des comportements de consommation Identification des besoins et des attentes de la clientèle, et précision des informations transmises à la hiérarchie
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La démarche mercatique : la clientèle (Gestion appliquée)	<i>L'identification et la classification :</i> - des besoins, des attentes, des motivations et des freins du client dans l'acte de vente - des différents types de clientèle : potentielle, temporaire, fidèle - des principes et des règles de segmentation de la clientèle - des éléments clés d'une étude de zone de chalandise - des comportements de la clientèle (recherche, comparaison, sélection), des habitudes d'achat de la clientèle (achats décidés, achats impulsifs) et les conséquences pour le point de vente	
Les modes de consommation (Technologie)	<i>L'identification des spécificités des modes de consommation culturels et religieux L'évolution des modes de consommation à travers l'histoire de la restauration, l'identification des marqueurs d'aujourd'hui en fonction des concepts de restauration</i>	
Les comportements alimentaires (Sciences appliquées)	<i>L'indication de l'origine physiologique de la faim, de la soif, de la satiété La mise en relation des facteurs psychosensoriels et socioculturels avec les comportements alimentaires et la consommation L'identification de l'incidence du mode de vie sur le comportement alimentaire</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°5 : DÉMARCHE QUALITÉ EN RESTAURATION

C5-1. APPLIQUER la démarche qualité		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C5-1.2 Respecter les dispositions réglementaires, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité	Plan de maîtrise sanitaire Guides des bonnes pratiques Réglementation (paquet hygiène ...) Livret « synergie » Document unique (plan et consignes de sécurité, plan d'évacuation, fiche d'entreprise ...) Cahier de maintenance Protocoles, consignes (règles de tri sélectif ...) Fiches de poste Étiquetages des denrées alimentaires	Identification précise des risques et des mesures de prévention Conformité de l'utilisation et de l'entretien des matériels et des équipements Qualité de la vérification effective du bon fonctionnement des appareils utilisés et de leurs dispositifs de sécurité Respect des procédures en matière de renseignement systématique du cahier de maintenance Respect des bonnes pratiques professionnelles en vigueur, de la réglementation, des protocoles et con-

	Étiquetages des produits d'entretien Équipements de protection individuelle et collective Produits, matériels et équipements de nettoyage et de désinfection Produits d'entretien, fluides, énergies	signes : Lavage régulier des mains Hygiène corporelle et vestimentaire conforme Tenue professionnelle complète Utilisation adaptée des équipements de protection individuelle et collective (gants à usage unique, gants – tablier de protection, masque papier ... Gestes et postures adaptées, ergonomie du poste de travail Respect de la procédure de traçabilité des denrées alimentaires Respect des protocoles de nettoyage et de désinfection Respect du principe de la marche en avant dans le temps et /ou dans l'espace
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
L'environnement juridique de l'entreprise (Gestion appliquée)	<i>La caractérisation et la hiérarchisation des différentes sources du droit national : constitution, loi, ordonnance, décret, arrêté, jurisprudence</i> <i>La caractérisation et la hiérarchisation des différentes sources du droit Européen et international : droit communautaire, directive européenne, traités et accords internationaux</i> <i>La hiérarchisation des sources du droit national et international</i> <i>La définition de la convention collective</i> <i>L'identification des différentes conventions collectives en restauration</i> <i>L'identification des principaux droits et obligations des employeurs et des salariés de la restauration</i> <i>La définition de la responsabilité</i> <i>La différenciation des différents domaines de la responsabilité : civile contractuelle, civile délictuelle, pénale</i>	
Hygiène des méthodes (Sciences appliquées)	<i>L'identification du plan de maîtrise sanitaire fixé par la réglementation dite du « paquet hygiène » : « bonnes pratiques d'hygiène », HACCP, systèmes de traçabilité, gestion des produits non conformes (à partir d'exemples adaptés aux situations professionnelles spécifiques)</i> <i>La caractérisation des outils et méthodes d'analyse des risques : méthode des 5M, diagramme de « causes à effets », maîtrise des points critiques (à partir d'exemples adaptés aux situations professionnelles spécifiques)</i>	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°5 : DÉMARCHE QUALITÉ EN RESTAURATION		
C5-1. APPLIQUER la démarche qualité		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C5-1.3 Intégrer les dimensions liées à l'environnement et au développement durable dans sa pratique professionnelle	Procédures, consignes, documents relatifs au développement durable Produits (denrées) certifiés Signes et sigles officiels de qualité (bio...) Labels et certifications (Haute Qualité Environnementale, Ecocert ...) Énergies, fluides Produits d'entretien (bio ...)	Pertinence de l'utilisation raisonnée et adaptée des énergies, des fluides et des produits d'entretien Respect des règles de recyclage des emballages, de gestion des déchets Conformité du tri sélectif Comparaison des offres et proposition argumentée (respect de la saisonnalité, circuits courts, prise en compte de la rareté de la ressource....)
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La dimension sociétale et environnementale dans l'activité économique de	<i>La définition de l'entreprise citoyenne</i> <i>L'identification des méthodes de contrôle des frais généraux dans un objectif de développement durable (énergie, consommables, fluides, produits d'entretien...)</i>	

l'entreprise (Gestion appliquée)	L'identification d'indicateurs de développement durable
Les pratiques professionnelles respectueuses de l'environnement (Technologie)	L'identification d'attitudes et de méthodes permettant : <ul style="list-style-type: none"> - la réduction de la consommation d'eau, d'énergies, - la gestion des déchets et des graisses (tri sélectif, composts, compactage...) - la prévention de la pollution des eaux, - l'utilisation raisonnée des produits chimiques, - le choix des matériels, - le choix des matières premières (certifications, saisonnalité – proximité ...) L'identification des points de vigilance

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°5 : DÉMARCHE QUALITÉ EN RESTAURATION

C5-1. APPLIQUER la démarche qualité

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C5-1.4 Appliquer des principes de nutrition et de diététique	Fiche technique (avec mention de la valeur énergétique) Matières premières, fiches produit Plan national nutrition santé Plan alimentaire Menus, cartes, supports de vente Tableau énergétique des aliments Besoins spécifiques de la clientèle (menu végétarien, végétalien ...) Technologies de l'information et de la communication	Préservation des valeurs nutritionnelles des produits par un traitement approprié (préparation, cuisson ...) Maîtrise des équilibres alimentaires : dans une prestation, dans un menu ... Prise en compte de la notion d'équilibre alimentaire dans les conseils à apporter à la clientèle Calcul approprié de la valeur énergétique d'une fabrication Réponse adaptée aux besoins de la clientèle (choix des produits, des techniques de cuisson ...)
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
Les pratiques professionnelles respectueuses de la nutrition et de la diététique (Technologie)	L'énumération des outils et des démarches mis en œuvre dans les différents concepts de restauration (par exemple, <ul style="list-style-type: none"> - le choix des denrées et des boissons (origine, composition, produits de substitution, ...), - le choix des matériels, - les techniques professionnelles préservant les qualités nutritionnelles, L'identification des points de vigilance	
Les constituants des aliments et leurs rôles nutritionnels	L'identification des différents constituants des aliments : eau, glucides, protéines, éléments minéraux, oligoéléments, vitamines. L'identification des aliments caractéristiques qui en contiennent La caractérisation des groupes d'aliments par les principaux constituants L'identification des différents glucides L'identification des différentes protéines des aliments (albumine, collagène, caséine, gluten) L'identification des différents lipides	
La dimension nutritionnelle des produits alimentaires (Sciences appliquées)	L'identification des rôles des constituants alimentaires dans l'organisme L'identification de l'intérêt nutritionnel : <ul style="list-style-type: none"> - des produits alimentaires, - des produits de substitution : les produits allégés en sucres et matières grasses, les produits contenant des édulcorants, les produits enrichis (minéraux, vitamines, acides gras, fibres) - des compléments alimentaires, des probiotiques - des alicaments L'identification des limites de l'utilisation de ces différents produits sur la santé	

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°5 : DÉMARCHE QUALITÉ EN RESTAURATION		
C5-2. MAINTENIR la qualité globale		
COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
C5-2.1 Contrôler la qualité sanitaire des matières premières et des productions	Produits, matériels et équipements de nettoyage et de désinfection Produits d'entretien, fluides, énergies Plan de maîtrise sanitaire Guides des bonnes pratiques Réglementation (paquet hygiène ...) Rapports des services vétérinaires, des laboratoires	Respect des protocoles de conservation des produits en cours de fabrication / transformation et finis Conformité des autocontrôles et archivage des documents Conformité de la procédure des prélèvements des plats témoins Pertinence des défauts éventuels repérés Qualité de l'analyse des résultats des contrôles Qualité des propositions d'actions correctives dans le cas de non-conformité
C5-2.2 Contrôler la qualité organoleptique des matières premières et des productions	Relevés d'analyse des échantillons denrées et des prélèvements surfaces (autocontrôles ...) Étiquetages Fiches de suivi des produits Document Unique (plan et consignes de sécurité, plan d'évacuation, fiche d'entreprise ...)	Qualité de l'analyse organoleptique des produits, des fabrications Qualité de l'analyse sensorielle Pertinence des éléments de qualité, et des défauts éventuels repérés Qualité des propositions d'actions correctives dans le cas de non-conformité
C5-2.3 Contrôler la qualité marchande des matières premières et des productions	Règles d'implantation des locaux Équipements de protection individuelle et collective Protocoles, consignes	Conformité de la production en fonction de la commande et des fiches techniques et/ou de fabrication (nature, poids, quantité, température) Pertinence des éléments de qualité, et des défauts éventuels repérés Qualité des propositions d'actions correctives dans le cas de non-conformité
C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité	Fiches de poste Fiches techniques, cartes, menus, supports de vente (avec photographies, représentations schématiques ...) Fiche d'analyse sensorielle Documents administratifs internes Technologie de l'information et de la communication	Pertinence des anomalies repérées Gestion appropriée des priorités Identification des causes possibles et proposition de réponse(s) adaptée(s) Conformité du traitement des anomalies et des dysfonctionnements Précision des informations transmises à la hiérarchie
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
La qualité globale	<i>La définition de la qualité globale, sa caractérisation Le repérage des démarches professionnelles mises en œuvre dans le cadre de la démarche qualité Le repérage des principales étapes de la démarche de résolution de problème : identification du problème, des causes, choix et mise en œuvre des solutions La définition de la qualité sanitaire, de la qualité marchande, de la qualité organoleptique L'identification des phases de l'analyse sensorielle La définition de l'analyse comparative Le recensement des pratiques professionnelles d'analyse sensorielle L'identification et la caractérisation des différentes certifications (International System Organisation, Haute Qualité Environnementale...)</i>	
Les contrôles et autocontrôles (Technologie)	<i>L'identification des méthodes et procédures professionnelles mises en place dans le cadre des contrôles et autocontrôles</i>	
La perception sensorielle	<i>La caractérisation de la qualité organoleptique d'un produit</i>	

<p>La valorisation et le contrôle de la qualité alimentaire (Sciences appliquées)</p>	<p><i>La mise en relation des sens et des organes concernés</i> <i>L'identification des principaux objectifs de la perception sensorielle, son principe</i> <i>L'identification des facteurs individuels et environnementaux susceptibles de modifier la perception sensorielle</i></p> <p><i>L'identification des mentions obligatoires et facultatives sur une étiquette, un affichage</i></p>
---	--

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°5 : DÉMARCHE QUALITÉ EN RESTAURATION

C5-2. MAINTENIR la qualité globale

COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	CONDITIONS DE RÉALISATION <i>et de mise en situation professionnelle en fonction des concepts de restauration</i>	CRITÈRES ET INDICATEURS DE PERFORMANCE
<p>C5-2.5 S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement (innovation, créativité ...)</p>	<p>Répertoire technique personnel Fiches techniques Fiches produits Matières premières, produits Réglementation en vigueur Média professionnels Matériels Techniques traditionnelles et innovantes Enquêtes, études de marché, comportements de consommation Colloques, conférences, salons professionnels</p> <p>Technologie de l'information et de la communication</p>	<p>Qualité de la prise en compte des tendances, des modes de consommation, des usages professionnels Qualité de la prise en compte des évolutions technologiques et scientifiques Culture – curiosité professionnelle (connaissance des matières premières, des terroirs, des spécialités, des contextes professionnels ...) Personnalisation de la production</p>
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Connaissances</i>	
<p>La croissance de l'entreprise (Gestion appliquée)</p>	<p><i>L'identification des couples produits/marchés de l'entreprise : la diversification de l'offre</i> <i>La caractérisation du positionnement de l'entreprise et de ses concurrents sur les marchés</i> <i>La caractérisation de la politique commerciale : produit, prix, distribution, communication</i> <i>L'identification des objectifs de croissance : accroissement du chiffre d'affaires, des parts de marché</i></p>	
<p>La restauration : évolutions et prospectives (Technologie)</p>	<p><i>L'évolution de la cuisine et des arts de la table au travers des personnages marquants de l'histoire, et des nouvelles connaissances scientifiques et techniques</i> <i>L'identification des courants culinaires contemporains</i> <i>L'identification des grandes évolutions contemporaines en termes de :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>matières premières et leurs dérivés,</i> - <i>techniques professionnelles,</i> - <i>matériels et équipements,</i> - <i>concepts de restauration</i> <p><i>L'inscription du « repas gastronomique des français » au patrimoine immatériel de l'UNESCO</i> <i>La caractérisation de la cuisine de terroir : spécificités d'une région ou d'un territoire de proximité</i> <i>L'identification d'influences européennes et internationales dans la cuisine française et les arts de la table</i> <i>L'identification des différentes démarches de créativité appliquées à la profession</i></p>	