

# Baccalauréat Professionnel Commercialisation et Services en Restauration



MINISTÈRE DE  
L'ÉDUCATION NATIONALE

MINISTÈRE DE  
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR  
ET DE LA RECHERCHE

Service Académique  
de l'Apprentissage

## DOCUMENT DE LIAISON CFA – ENTREPRISE

### Articulation et répartition des charges entre le CFA et l'Entreprise

N°  
Nomenclature : **40033403**

Date de l'arrêté  
de création : **31/05/2011**

Date de Mise à  
jour du document  
de liaison : **JUIN 2012**

Référent du  
diplôme –  
rédaction du  
document et  
mise à jour : **Mme Ginette Kirchmeyer  
IEN-ET**

Version par Pôles



MINISTÈRE DE  
L'ÉDUCATION NATIONALE  
MINISTÈRE DE  
L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR  
ET DE LA RECHERCHE

Armande Le PELLEC MULLER

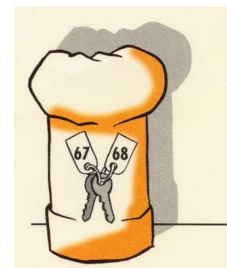
Recteur de l'Académie de Strasbourg



**CCI ALSACE**

Jean-Louis HOERLE

Président de la CCI de la Région Alsace



Roger SENDEL

Président de la Fédération des hôteliers,  
restaurateurs, cafetiers, discothèques et  
fermes auberges d'Alsace



|                                |  |                       |    |                                       |                       |          |
|--------------------------------|--|-----------------------|----|---------------------------------------|-----------------------|----------|
| <b>CFA</b>                     | <i>Dénomination du CFA :</i>                   |                       |    |                                       |                       |          |
|                                | <i>Téléphone :</i>                             |                       |    |                                       |                       |          |
|                                | <i>Adresse courriel :</i>                      |                       |    |                                       |                       |          |
|                                | <i>Professeur chargé du suivi :</i>            | 20                    |    | 20                                    |                       | <i>M</i> |
| 20                             |  |                       | 20 |                                       | <i>M</i>              |          |
| 20                             |  |                       | 20 |                                       | <i>M</i>              |          |
| <b>Apprenti</b>                | <i>Nom :</i>                                   |                       |    |                                       |                       |          |
|                                | <i>Prénom :</i>                                |                       |    |                                       |                       |          |
|                                | <i>Adresse :</i>                               |                       |    |                                       |                       |          |
|                                | <i>Courriel :</i>                              |                       |    |                                       |                       |          |
|                                | <i>Téléphone :</i>                             |                       |    |                                       |                       |          |
| <b>Entreprise</b>              | <i>Dénomination :</i>                          |                       |    |                                       |                       |          |
|                                | <i>Adresse :</i>                               |                       |    |                                       |                       |          |
|                                | <i>Téléphone :</i>                             |                       |    |                                       |                       |          |
|                                | <i>Courriel :</i>                              |                       |    |                                       |                       |          |
|                                | <i>Chef d'entreprise :</i>                     |                       |    |                                       |                       |          |
|                                | <i>Maître d'apprentissage (si différent) :</i> |                       |    |                                       |                       |          |
| <b>Diplôme préparé en :</b>    | <i>Ponctuel</i>                                | <input type="radio"/> |    | <i>Contrôle en Cours de Formation</i> | <input type="radio"/> |          |
| <b>Informations diverses :</b> |  |                       |    |                                       |                       |          |



## OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Outil incontournable de la formation professionnelle par la voie de l'apprentissage, le document de liaison **liste, réparti et articule** les tâches et responsabilités de formation entre l'entreprise et le CFA de façon chronologique selon la notion d'apparition logique en entreprise.

Fruit d'un travail d'équipe de professionnels, de responsables pédagogiques et d'enseignants au niveau académique, le présent document est élaboré à partir des tâches rencontrées en entreprise. Ces tâches sont les supports d'apprentissage des compétences et des savoirs technologiques associés mentionnés dans le référentiel.

Les contenus pourront être adaptés par CFA en fonction des spécificités de leurs partenaires mais aussi des équipements disponibles au centre de formation, le « suivi pédagogique » avec les entreprises permettra d'identifier ces particularités. Les contenus de ce document ne peuvent demeurer figés et il appartient aux utilisateurs, au CFA ou à l'entreprise, de proposer les modifications en fonction des problèmes qui apparaissent lors de l'utilisation de cet outil.

Il pourra également servir d'outil de référence en amont de la signature d'un contrat d'apprentissage, permettant de déterminer si les activités de l'entreprise sont en adéquation avec le diplôme.

Ce document permettra un suivi individualisé et un positionnement de l'apprenti (et non évaluation) lors des multiples et divers contacts avec les responsables de la formation en entreprise. Pour les diplômés en Contrôle en Cours de Formation, il faudra se référer aux grilles académiques ou nationales mises à disposition par le corps d'inspection.

Ce document de liaison s'appuie sur le référentiel du baccalauréat professionnel Commercialisation et Services en Restauration (première et terminale) en intégrant les compétences et savoirs associés de niveau V.

## MISE EN ŒUVRE

Le document de liaison est présenté aux futurs maîtres d'apprentissage dans le cadre de leur formation, aux maîtres d'apprentissage confirmés en réunion de secteur, individuellement en entreprise par l'inspecteur de l'apprentissage ou par un formateur de CFA dans le cadre de la liaison CFA – Entreprise. Le document de liaison permet d'organiser la progression des enseignements professionnels.

**Cahier des charges de la formation par apprentissage, le document de liaison permet :**

### 1. au maître d'apprentissage :

- de choisir et confier à l'apprenti des tâches appropriées en lien avec la formation.
- de mieux connaître le contenu de la formation professionnelle.
- de suivre le degré d'autonomie atteint par l'apprenti et le positionner selon les critères : « non maîtrisé » ou « en cours d'acquisition » ou en « maîtrisé ».

### 2. à l'équipe pédagogique du CFA :

- de préparer la liaison pédagogique en entreprise.
- d'organiser le parcours de formation de l'apprenti (progression) en intégrant son vécu en entreprise
- de créer des outils pédagogiques dans le cadre du suivi de l'évolution de la formation de l'apprenti
  - outils d'accompagnement ou d'individualisation (grilles de négociation des objectifs, fiches navettes CFA/Entreprises, grilles d'évaluation formatives, fiches bilans).

Les fiches navettes CFA/Entreprise constituent une aide pour l'apprenti et permettent à l'enseignant de suivre l'évolution de la formation et d'exploiter le vécu en entreprise.

Les grilles d'évaluation formatives ou fiches bilans permettent de positionner l'apprenti de façon régulière en fonction des objectifs à atteindre. L'apprenti doit être informé de l'avancement de sa formation.

### 3. à l'apprenti :

- d'avoir un aperçu détaillé de sa formation professionnelle.
- de participer activement à sa mise en œuvre.
- de comprendre **la complémentarité des deux pôles de formation (CFA et entreprise).**
- d'évaluer ses progrès.

# L'apprenti « baccalauréat professionnel Commercialisation et Services en Restauration » et son contexte professionnel



Le titulaire du baccalauréat professionnel **Commercialisation et Services en Restauration** est un **professionnel qualifié**, opérationnel dans les activités de commercialisation et de service en restauration. Il est capable de s'adapter à terme en français et en langues étrangères, à des fonctions d'accueil, de commercialisation, d'animation et de management et ce, dans tous les secteurs et formes de restauration.

## Contexte professionnel

Il 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 **commercialisation et services en restauration** 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 :

- chef de rang,
- maître d'hôtel,
- adjoint au directeur de restaurant pour le secteur de la restauration commerciale, comme pour celui 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.).

## Environnement technique de l'emploi

Le titulaire du baccalauréat professionnel **Commercialisation et Services en Restauration** 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.

## Description des activités professionnelles

Les différents pôles d'activités professionnelles sont :

- Pôle n°1 : Communication, démarche commerciale et relation clientèle
- Pôle n°2 : Organisation et services 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

## Aptitudes requises

L'environnement professionnel dans lequel le titulaire du Baccalauréat professionnel « Commercialisation et Services en Restauration » exerce son activité exige un comportement et une tenue adaptés, une bonne résistance physique, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.

Il peut être amené à travailler en horaires décalés, en fin de semaine et les jours fériés.

## Réglementation

Les apprentis baccalauréat professionnel « Cuisine » et « Commercialisation et Services en Restauration » seront évalués selon les nouvelles modalités certificatives définies dans le bulletin officiel n°28 du 14 juillet 2011 et selon le règlement d'examen.

Le BO n°28 du 14 juillet 2011 stipule que la langue obligatoire est l'anglais. Cependant, le nouvel arrêté paru dans le BO n°2 du 12 janvier 2012 précise :

*Article 2 - Afin de tenir compte des spécificités des académies frontalières, par autorisation des recteurs, sous réserve des dispositions de l'article 3 de l'arrêté du 8 avril 2010, la langue vivante obligatoire au baccalauréat professionnel spécialité « commercialisation et services en restauration » et spécialité « cuisine » peut être choisie au sein de la liste des langues proposées aux épreuves obligatoires de langue vivante 1 figurant à l'article 1 du même arrêté.*

Selon la note de Madame le Recteur du 05 mars 2013 Réf CAB N°2013-078, les élèves et les apprentis de seconde professionnelle bénéficient dès la rentrée scolaire 2012 de la mise en place de l'enseignement de l'allemand en tant que langue vivante obligatoire, tout comme l'anglais, dans les deux baccalauréats professionnels « Cuisine » et « Commercialisation et Services en Restauration ».

## Recommandations

L'ouverture internationale et l'apprentissage des langues constituent un axe prioritaire afin de former les apprentis à la mobilité et de favoriser leur employabilité. L'enseignement de deux langues y contribue fortement. Leur mise en place est recommandée en vue de répondre aux exigences du métier.

La première langue vivante est évaluée à l'aide de la grille d'évaluation pour la langue obligatoire B1+ la seconde à l'aide de la grille pour l'épreuve facultative B1.



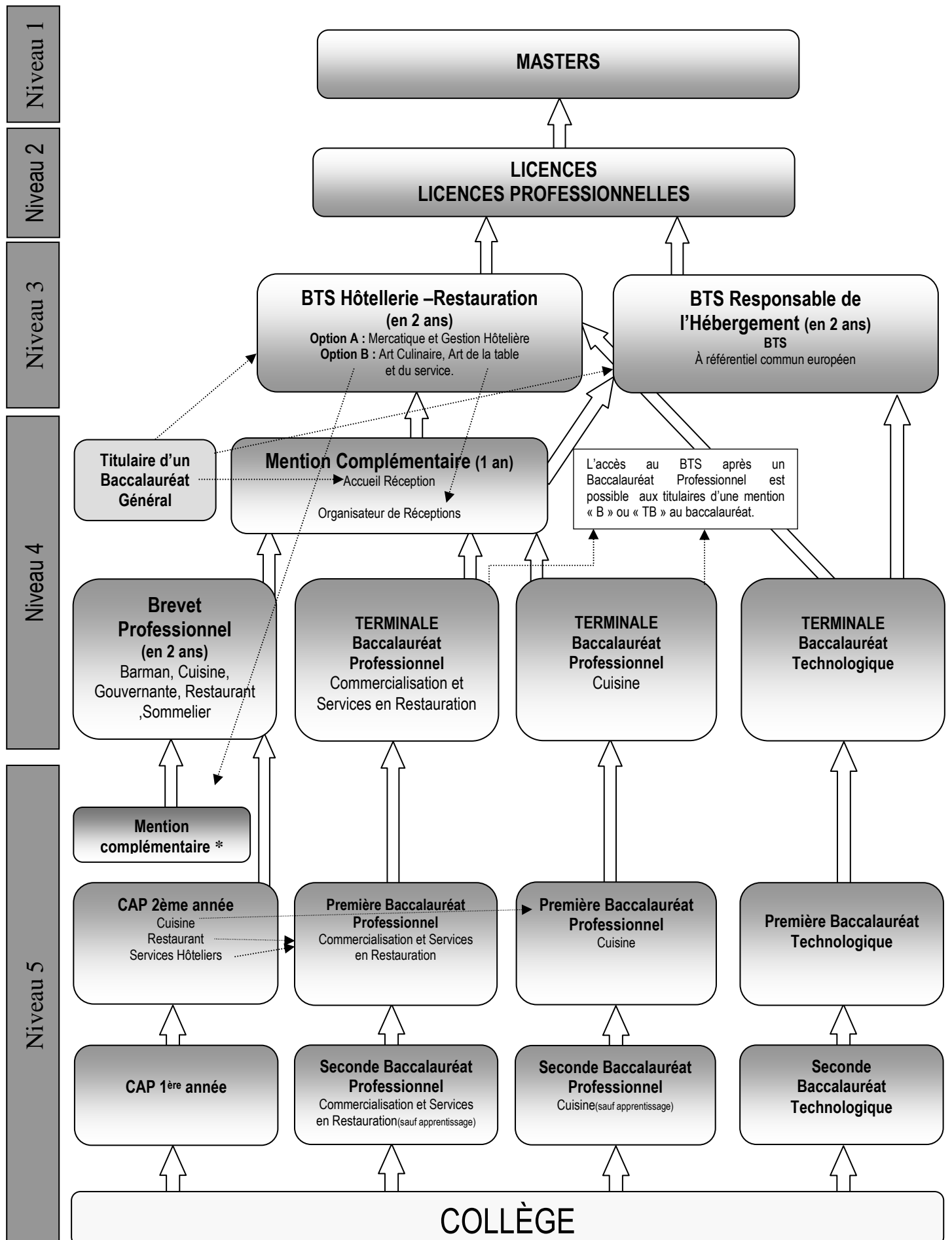
## RÈGLEMENT D'EXAMEN

| Baccalauréat professionnel<br>Commercialisation et services<br>en restauration |  |            |          | Candidats de la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous-contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public |       | Candidats de la voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissements privés. |                   |
|--|--|------------|----------|--|-------|--|-------------------|
| Épreuves   |  | Unités     | Coef     | Mode   | Durée | Mode   | Durée             |
| <b>E1 –</b>  | <b>Épreuve scientifique et technique</b>                               | <b>U.1</b> | <b>5</b> |  |       |  |                   |
| E11  | Sous-épreuve de technologie  | U11        | 2        | CCF, écrit (1)   |       | Ponctuel, écrit  | 1 h (1)           |
| E12  | Sous épreuve de Sciences appliquées                                    | U12        | 2        | CCF, écrit(1)  |       | Ponctuel, écrit  | 1 h (1)           |
| E13  | sous épreuve de mathématiques  | U13        | 1        | CCF écrit  |       | Ponctuel, écrit  | 1 h               |
| <b>E2 –</b>  | <b>Épreuve de gestion et de dossier Professionnel</b>                  | <b>U.2</b> | <b>5</b> |  |       |  |                   |
| E21-   | Sous épreuve de mercatique et de gestion appliquée                     | U21        | 2        | CCF, écrit (1)   |       | Ponctuel, écrit  | 2 h               |
| E22 -  | Sous épreuve de présentation du dossier                                | U22        | 3        | CCF, oral  |       | Ponctuel, oral   | 30 mn (2)         |
| <b>E.3 –</b>   | <b>Épreuve professionnelle</b>   | <b>U.3</b> | <b>9</b> |  |       |  |                   |
| E31 –  | Sous épreuve de communication et commercialisation                     | U.31       | 4        | CCF écrit, oral et pratique  |       | Ponctuel, écrit, oral et pratique  | 1 h 30 (3)        |
| E32 -  | Sous épreuve d'organisation et mise en œuvre d'un service              | U.32       | 4        | CCF écrit, oral et pratique  |       | Ponctuel, écrit, oral et pratique  | 4 h               |
| E33 –  | Sous épreuve Prévention Santé Environnement                            | U.33       | 1        | CCF écrit et pratique  |       | Ponctuel, écrit  | 2 h               |
| <b>E.4 -</b>   | <b>Épreuve de langue vivante</b>                                       | <b>U.4</b> | <b>3</b> | <b>CCF, oral</b>   |       | <b>Ponctuel, oral</b>  | <b>20 min (4)</b> |
| <b>E.5 -</b>   | <b>Épreuve de Français – Histoire / Géographie – Éducation civique</b> | <b>U.5</b> | <b>5</b> |  |       |  |                   |
| E51 –  | Sous épreuve de Français   | U.51       | 2,5      | Ponctuel, écrit  | 2h30  | Ponctuel, écrit  | 2h30              |
| E52 –  | Sous épreuve d'Histoire – Géographie – Éducation civique               | U.52       | 2,5      | Ponctuel, écrit  | 2h    | Ponctuel, écrit  | 2h                |
| <b>E.6 -</b>   | <b>Épreuve d'éducation artistique, arts appliqués</b>                  | <b>U.6</b> | <b>1</b> | <b>CCF</b>   |       | <b>Ponctuel, écrit</b>   | <b>3 h</b>        |
| <b>E.7 -</b>   | <b>Épreuve d'éducation physique et sportive</b>                        | <b>U.7</b> | <b>1</b> | <b>CCF</b>   |       | <b>Ponctuel, pratique</b>  |                   |
| <b>ÉPREUVE FACULTATIVE</b>   |  | <b>UF1</b> |          | <b>Oral</b>  |       | <b>Oral</b>  |                   |

- (1) Ces sous épreuves peuvent faire référence à un même contexte professionnel
- (2) La durée de l'épreuve se décompose en 10 mn de présentation et 20 mn d'échanges avec le jury.
- (3) La sous épreuve comporte trois ateliers de 30 minutes maximum chacun
- (4) Dont 5 minutes de préparation



# FILIÈRE HÔTELLERIE-RESTAURATION DANS L'ACADÉMIE



\* Les mentions complémentaires de niveau 5 sont : Sommellerie, Employé Barman, Art de la cuisine allégée, Traiteur, Cuisinier en dessert de restaurant

# FORMATION EN ENTREPRISE

## PÔLE 1 : Communication, démarche commerciale et relation clientèle

L'apprenti devra être capable en français et langue(s) étrangère(s) de :

En Entreprise

| <b>C.1.1 : Prendre en charge la clientèle</b>  | Non maîtrisé | En cours d'acquisition | Maîtrisé |
|--|--------------|------------------------|----------|
| C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupe                                 |              |                        |          |
| C1-1.2 Accueillir la clientèle   |              |                        |          |
| C1-1.3 Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle                            |              |                        |          |
| C1-1.4 Présenter les supports de vente   |              |                        |          |
| C1-1.5 Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale                   |              |                        |          |
| C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle                       |              |                        |          |
| C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles                              |              |                        |          |
| C1-1.8 Prendre congé du client   |              |                        |          |
| <b>C.1.2 : ENTRETENIR des relations professionnelles</b>                                 | Non maîtrisé | En cours d'acquisition | Maîtrisé |
| C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception ...) |              |                        |          |
| C1-2.2 Communiquer en situation de service avec les équipes                              |              |                        |          |
| C1-2.3 Communiquer au sein d'une équipe, de la structure                                 |              |                        |          |
| C1-2.4 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers                                      |              |                        |          |

 **Observations du Maître d'Apprentissage, du CFA ou de l'Apprenti**

Attention : *Recueillez régulièrement les informations nécessaires à la constitution du dossier professionnel comptant pour l'examen final.*

# FORMATION AU CFA

| <b>PÔLE 1 : Communication, démarche commerciale et relation clientèle</b>   |                   |          |          |          |
|---|-------------------|----------|----------|----------|
| <b>Savoirs associés</b>   | <b>Semestres*</b> |          |          |          |
| <b>C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle</b>   | <b>1</b>          | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| <b>Technologie</b>  |                   |          |          |          |
| Les procédures de prise de réservation  |                   |          |          |          |
| La relation avec les différents services de l'entreprise  |                   |          |          |          |
| Les habitudes de la clientèle française et étrangère  |                   |          |          |          |
| Les références culturelles, religieuses,...   |                   |          |          |          |
| Les règles de savoir-vivre et de savoir-être  |                   |          |          |          |
| La typologie de la clientèle  |                   |          |          |          |
| Les types de repas  |                   |          |          |          |
| La gestion de l'attente   |                   |          |          |          |
| Les méthodes d'accueil et de communication  |                   |          |          |          |
| La législation  |                   |          |          |          |
| Le choix du support en fonction du concept de restauration  |                   |          |          |          |
| Le vocabulaire professionnel  |                   |          |          |          |
| L'argumentaire de vente   |                   |          |          |          |
| Les appellations, labels et sigles de qualité   |                   |          |          |          |
| Les moyens de fidélisation de la clientèle  |                   |          |          |          |
| Les résultats d'enquêtes  |                   |          |          |          |
| L'entretien de vente en face à face   |                   |          |          |          |
| Les règles de savoir vivre et de savoir être  |                   |          |          |          |
| <b>Mercatique et gestion appliquée</b>  |                   |          |          |          |
| La communication commerciale : l'entretien téléphonique, la prise de contact, l'entretien de vente en face à face |                   |          |          |          |
| La gestion de la capacité d'accueil   |                   |          |          |          |
| La communication commerciale : l'analyse d'indicateurs relatifs à la marque brute                                 |                   |          |          |          |
| Les facteurs de fidélisation  |                   |          |          |          |
| Les techniques de mercatique après-vente  |                   |          |          |          |
| <b>Sciences appliquées</b>  |                   |          |          |          |
| L'équilibre alimentaire   |                   |          |          |          |
| <b>C1-2. ENTRETENIR des relations professionnelles</b>  | <b>1</b>          | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| <b>Mercatique et gestion appliquée</b>  |                   |          |          |          |
| L'entreprise, leur diversité, les finalités et les objectifs des entreprises                                      |                   |          |          |          |
| L'organigramme de structure au sein de l'entreprise   |                   |          |          |          |
| Les fonctions et les services de l'entreprise   |                   |          |          |          |
| L'incidence des modes de production sur l'organisation du travail   |                   |          |          |          |
| La communication au sein de l'entreprise  |                   |          |          |          |
| La communication écrite professionnelle : la valorisation des messages  |                   |          |          |          |
| L'insertion dans l'entreprise   |                   |          |          |          |
| La représentation des salariés  |                   |          |          |          |
| La rupture du contrat de travail  |                   |          |          |          |
| Les relations avec les autres partenaires extérieurs  |                   |          |          |          |
| <b>Technologie</b>  |                   |          |          |          |
| Les personnels de l'entreprise, les différents services   |                   |          |          |          |
| La fiche de poste ; la fiche de fonction  |                   |          |          |          |
| Les annonces  |                   |          |          |          |
| Les partenaires et tiers  |                   |          |          |          |
| <b>Sciences appliquées</b>  |                   |          |          |          |
| Les documents réglementaires liés à la production, au contrôle de la sécurité alimentaire                         |                   |          |          |          |

\* Lorsque les savoirs associés ont été abordés au CFA, mettre une croix dans la colonne correspondante

# FORMATION EN ENTREPRISE

## PÔLE 1 : Communication, démarche commerciale et relation clientèle

| C1-3. VENDRE des prestations  | Non maîtrisé | En cours d'acquisition | Maîtrisé |
|---|--------------|------------------------|----------|
| C1-3.1 Valoriser les produits   |              |                        |          |
| C1-3.2 Valoriser les espaces de vente                                   |              |                        |          |
| C1-3.3 Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons |              |                        |          |
| C1-3.4 Proposer des accords mets – boissons ou boissons – mets          |              |                        |          |
| C1-3.5 Prendre une commande   |              |                        |          |
| C1-3.6 Favoriser :<br>la vente additionnelle<br>la vente à emporter     |              |                        |          |
| C1-3.7 Facturer et encaisser  |              |                        |          |

 Observations du Maître d'Apprentissage, du CFA ou de l'Apprenti

**Attention :** *Recueillez régulièrement les informations nécessaires à la constitution du dossier professionnel comptant pour l'examen final.*

# FORMATION AU CFA

## PÔLE 1 : Communication, démarche commerciale et relation clientèle

| Savoirs associés   | Semestres* |   |   |   |
|--|------------|---|---|---|
|  | 1          | 2 | 3 | 4 |
| <b>C1-3. VENDRE des prestations</b>                                      |            |   |   |   |
| <b><i>Technologie</i></b>  |            |   |   |   |
| La connaissance des produits français                                    |            |   |   |   |
| Les boissons chaudes   |            |   |   |   |
| La connaissance des produits européens et mondiaux                       |            |   |   |   |
| Les facteurs d'ambiance  |            |   |   |   |
| Les espaces de vente   |            |   |   |   |
| Les techniques de vente  |            |   |   |   |
| La vente à emporter  |            |   |   |   |
| Les règles d'accords   |            |   |   |   |
| Les bons de commande   |            |   |   |   |
| Les moyens de transmission manuels et informatisés                       |            |   |   |   |
| Les produits de la vente additionnelle                                   |            |   |   |   |
| La vente à emporter  |            |   |   |   |
| La remise de caisse  |            |   |   |   |
| La main courante   |            |   |   |   |
| <b><i>Mercatique et gestion appliquée</i></b>                            |            |   |   |   |
| Les supports de la communication visuelle                                |            |   |   |   |
| Le merchandising : l'espace de vente                                     |            |   |   |   |
| Les différentes formes de la communication commerciale                   |            |   |   |   |
| L'analyse d'indicateurs relatifs aux moyens de communication commerciale |            |   |   |   |
| Les événements commerciaux   |            |   |   |   |
| Les différentes méthodes et techniques de vente                          |            |   |   |   |
| Les réseaux de transmission de données à distance                        |            |   |   |   |
| Les techniques promotionnelles en point de vente                         |            |   |   |   |
| L'analyse d'indicateurs relatifs aux promotions                          |            |   |   |   |
| Les encaissements  |            |   |   |   |
| Les logiciels dédiés à la gestion de l'unité commerciale                 |            |   |   |   |
| <b><i>Sciences appliquées</i></b>  |            |   |   |   |
| La liaison chaude et les liaisons froides                                |            |   |   |   |
| L'éclairage des locaux   |            |   |   |   |
| La ventilation et la climatisation                                       |            |   |   |   |

\* Lorsque les savoirs associés ont été abordés au CFA, mettre une croix dans la colonne correspondante

# FORMATION EN ENTREPRISE

## PÔLE 2 : ORGANISATION ET SERVICES EN RESTAURATION

| L'apprenti devra être capable de :   | En Entreprise |                        |          |
|--|---------------|------------------------|----------|
|  | Non maîtrisé  | En cours d'acquisition | Maîtrisé |
| <b>C2-1. RÉALISER la mise en place</b>   |               |                        |          |
| C2-1.1 Entretien des locaux et des matériels   |               |                        |          |
| C2-1.2 Organiser la mise en place  |               |                        |          |
| C2-1.3 Réaliser les différentes mises en place   |               |                        |          |
| C2-1.4 Contrôler les mises en place  |               |                        |          |
| <b>C2-2. GÉRER le service</b>  | Non maîtrisé  | En cours d'acquisition | Maîtrisé |
| C2-2.1 Participer à l'organisation avec les autres services (cuisine, bar, office, lingerie, réception, services techniques ...)   |               |                        |          |
| C2-2.2 Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service  |               |                        |          |
| C2-2.3 Optimiser le service  |               |                        |          |
| <b>C2-3. SERVIR des mets et des boissons</b>   | Non maîtrisé  | En cours d'acquisition | Maîtrisé |
| C2-3.1 <u>Servir des mets</u> :  |               |                        |          |
| - à l'assiette   |               |                        |          |
| - au plat (anglaise, française, plat sur table)  |               |                        |          |
| - au plateau   |               |                        |          |
| - au guéridon  |               |                        |          |
| - au buffet  |               |                        |          |
| C2-3.2 <u>Valoriser des mets</u> :   |               |                        |          |
| à l'assiette   |               |                        |          |
| au plat (anglaise, française, plat sur table)  |               |                        |          |
| au plateau   |               |                        |          |
| au guéridon  |               |                        |          |
| au buffet  |               |                        |          |
| C2-3.3 <u>Servir des boissons</u> :  |               |                        |          |
| <u>Apéritifs</u> (au verre, au verre à mélange, au shaker, au blender)   |               |                        |          |
| <u>Eaux et boissons rafraîchissantes sans alcool (BRSA)</u> : eaux de source, eaux minérales, jus de fruits, sodas, bitter, sirops |               |                        |          |
| <u>Boissons fermentées</u> : bières, cidres, ...   |               |                        |          |
| <u>Vins</u> :  |               |                        |          |
| - rouges   |               |                        |          |
| - blancs, rosés  |               |                        |          |
| - effervescents  |               |                        |          |
| <u>Boissons chaudes</u> : café, thés– infusions, chocolat  |               |                        |          |
| <u>Digestifs et « hot cocktail »</u> : au verre  |               |                        |          |

# FORMATION AU CFA

## PÔLE 2 : ORGANISATION ET SERVICES EN RESTAURATION

| Savoirs associés  | Semestres* |          |          |          |
|---|------------|----------|----------|----------|
|   | 1          | 2        | 3        | 4        |
| <b>C2-1. RÉALISER la mise en place</b>  |            |          |          |          |
| <b>Technologie</b>  |            |          |          |          |
| L'entretien des locaux  |            |          |          |          |
| Les locaux  |            |          |          |          |
| Le mobilier, le matériel, le linge  |            |          |          |          |
| Les bons de service   |            |          |          |          |
| L'implantation de la carcasse   |            |          |          |          |
| Le contrôle   |            |          |          |          |
| <b>Sciences appliquées</b>  |            |          |          |          |
| Les matériaux utilisés dans le secteur professionnel  |            |          |          |          |
| L'hygiène du milieu et du matériel  |            |          |          |          |
| La lutte contre la prolifération des nuisibles (insectes, rongeurs,...)                     |            |          |          |          |
| <b>C2-2. GÉRER le service</b>   | <b>1</b>   | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| <b>Technologie</b>  |            |          |          |          |
| L'organisation du travail   |            |          |          |          |
| Les aléas de service  |            |          |          |          |
| <b>Sciences appliquées</b>  |            |          |          |          |
| La marche en avant dans le temps et dans l'espace en prévention des contaminations croisées |            |          |          |          |
| Les plats témoins   |            |          |          |          |
| Les toxi-infections alimentaires  |            |          |          |          |
| La toxicologie alimentaire  |            |          |          |          |
| <b>Mercatique et gestion appliquée</b>  |            |          |          |          |
| La combinaison des facteurs de production appliquée au poste de travail et leurs incidences |            |          |          |          |
| Les éléments de maîtrise du service   |            |          |          |          |
| <b>C2-3. SERVIR des mets et des boissons</b>  | <b>1</b>   | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| <b>Technologie</b>  |            |          |          |          |
| Les règles de service   |            |          |          |          |
| La servuction   |            |          |          |          |
| Les matériels de service  |            |          |          |          |
| Les produits complémentaires  |            |          |          |          |
| La législation  |            |          |          |          |
| <b>Sciences appliquées</b>  |            |          |          |          |
| Les propriétés physico-chimiques des constituants alimentaires et les modifications subies  |            |          |          |          |
| Les protocoles mis en œuvre lors de l'utilisation des décors                                |            |          |          |          |
| La production de la chaleur   |            |          |          |          |
| L'alimentation en eau froide et chaude  |            |          |          |          |

\* Lorsque les savoirs associés ont été abordés au CFA, mettre une croix dans la colonne correspondante

# FORMATION EN ENTREPRISE

## PÔLE 3 : ANIMATION ET GESTION D'ÉQUIPE EN RESTAURATION

| L'apprenti devra être capable de :   | En Entreprise |                        |          |
|--|---------------|------------------------|----------|
| <b>C3-1. ANIMER une équipe</b>   | Non maîtrisé  | En cours d'acquisition | Maîtrisé |
| 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 et/ou de projet de déroulement de carrière |               |                        |          |
| C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel   |               |                        |          |
| <b>C3-2. Optimiser les performances de l'équipe</b>  | Non maîtrisé  | En cours d'acquisition | Maîtrisé |
| 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   |               |                        |          |
| <b>C3-3. Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats</b>  | Non maîtrisé  | En cours d'acquisition | Maîtrisé |
| C3-3.1 Produire une synthèse écrite  |               |                        |          |
| C3-3.2 Présenter oralement la synthèse   |               |                        |          |

 **Observations du Maître d'Apprentissage, du CFA ou de l'Apprenti**

**Attention :** *Recueillez régulièrement les informations nécessaires à la constitution du dossier professionnel comptant pour l'examen final.*



# FORMATION AU CFA

## PÔLE 3 : ANIMATION ET GESTION D'ÉQUIPE EN RESTAURATION

| Savoirs associés  | Semestres* |          |          |          |
|---|------------|----------|----------|----------|
|   | 1          | 2        | 3        | 4        |
| <b>C3-1. ANIMER une équipe</b>  |            |          |          |          |
| <b>Gestion appliquée</b>  |            |          |          |          |
| Les règles de vie au sein de l'entreprise : le règlement intérieur  |            |          |          |          |
| L'aménagement du temps de travail   |            |          |          |          |
| La formation tout au long de la vie, le projet de déroulement de carrière :<br>* le droit à la formation<br>* le bilan de compétences |            |          |          |          |
| La gestion des absences   |            |          |          |          |
| La gestion des conflits   |            |          |          |          |
| <b>Technologie</b>  |            |          |          |          |
| Les attitudes et comportements professionnels   |            |          |          |          |
| Le personnel  |            |          |          |          |
| Les documents relatifs à la gestion des équipes   |            |          |          |          |
| Les documents de formation  |            |          |          |          |
| <b>Sciences appliquées</b>  |            |          |          |          |
| Hygiène et santé de la main d'œuvre   |            |          |          |          |
| La prévention des risques liés à l'activité physique  |            |          |          |          |
| <b>C3-2. OPTIMISER les performances de l'équipe</b>   | <b>1</b>   | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| <b>Gestion appliquée</b>  |            |          |          |          |
| L'entretien individuel d'évaluation   |            |          |          |          |
| L'analyse des performances d'une équipe   |            |          |          |          |
| <b>C3-3. RENDRE compte du suivi de son activité et de ses résultats</b>   | <b>1</b>   | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| <b>Gestion appliquée</b>  |            |          |          |          |
| La rédaction et la diffusion de messages  |            |          |          |          |

\* Lorsque les savoirs associés ont été abordés au CFA, mettre une croix dans la colonne correspondante

 Observations du Maître d'Apprentissage, du CFA ou de l'Apprenti

Attention : Recueillez régulièrement les informations nécessaires à la constitution du dossier professionnel comptant pour l'examen final.

# FORMATION EN ENTREPRISE

## PÔLE 4 : GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION

| L'apprenti devra être capable de :  | En Entreprise |                        |          |
|---|---------------|------------------------|----------|
| <b>C4-1 RECENSER les besoins d'approvisionnement</b>  | Non maîtrisé  | En cours d'acquisition | Maîtrisé |
| 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 (qualité et prix des produits)              |               |                        |          |
| C4-1.3 Participer à la planification des commandes et des livraisons                                  |               |                        |          |
| C4-1.4 Renseigner les documents d'approvisionnement   |               |                        |          |
| <b>C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock</b>  | Non maîtrisé  | En cours d'acquisition | Maîtrisé |
| C4-2.1 Réceptionner et contrôler les produits livrés (sur un plan quantitatif et qualitatif)          |               |                        |          |
| 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       |               |                        |          |
| <b>C4-3. MAÎTRISER les coûts</b>  | Non maîtrisé  | En cours d'acquisition | Maîtrisé |
| 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  |               |                        |          |
| <b>C4-4. ANALYSER les ventes</b>  | Non maîtrisé  | En cours d'acquisition | Maîtrisé |
| 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 du chiffre d'affaires entre le prévisionnel et le réalisé       |               |                        |          |

# FORMATION AU CFA

## PÔLE 4 : GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION

| Savoirs associés   | Semestres* |          |          |          |
|--|------------|----------|----------|----------|
|  | 1          | 2        | 3        | 4        |
| <b>C4-1. RECENSER les besoins d'approvisionnement</b>  |            |          |          |          |
| <b>Gestion appliquée</b>   |            |          |          |          |
| La politique d'approvisionnement :   |            |          |          |          |
| Participer à l'élaboration d'un cahier des charges (qualité et prix des produits)              |            |          |          |          |
| Déterminer les besoins en consommables et en petits matériels en fonction de l'activité prévue |            |          |          |          |
| Participer à la planification des commandes et des livraisons                                  |            |          |          |          |
| La décision d'achat  |            |          |          |          |
| <b>Technologie</b>   |            |          |          |          |
| Les approvisionnements en restauration   |            |          |          |          |
| La saisonnalité des produits   |            |          |          |          |
| Les spécificités des produits approvisionnés   |            |          |          |          |
| <b>C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock</b>   | <b>1</b>   | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| <b>Gestion appliquée</b>   |            |          |          |          |
| La réception des produits  |            |          |          |          |
| Le stockage des produits   |            |          |          |          |
| L'inventaire   |            |          |          |          |
| L'optimisation du coût de stockage   |            |          |          |          |
| <b>Technologie</b>   |            |          |          |          |
| Les éléments de contrôle à la réception  |            |          |          |          |
| Le conditionnement, le déconditionnement   |            |          |          |          |
| Les opérations de stockage   |            |          |          |          |
| Les anomalies dans la gestion des stocks   |            |          |          |          |
| <b>Sciences appliquées</b>   |            |          |          |          |
| Les parasitoses alimentaires   |            |          |          |          |
| Le conditionnement sous vide ou sous atmosphère modifiée                                       |            |          |          |          |
| La production et l'utilisation du froid  |            |          |          |          |
| <b>C4-3. MAÎTRISER les coûts</b>   | <b>1</b>   | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| <b>Gestion appliquée</b>   |            |          |          |          |
| La gestion du coût matière   |            |          |          |          |
| Les charges en restauration : l'analyse des charges, la prévision des charges                  |            |          |          |          |
| L'analyse des écarts   |            |          |          |          |
| Les outils de gestion  |            |          |          |          |
| Le prix de vente   |            |          |          |          |
| L'analyse d'indicateurs  |            |          |          |          |
| L'analyse d'indicateurs relatifs aux invendus  |            |          |          |          |
| <b>Mercatique et gestion appliquée</b>   |            |          |          |          |
| La prévision des ventes et des autres produits d'exploitation                                  |            |          |          |          |
| Le seuil de rentabilité  |            |          |          |          |
| <b>C4-4. ANALYSER les ventes</b>   | <b>1</b>   | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| <b>Gestion appliquée</b>   |            |          |          |          |
| L'analyse d'indicateurs relatifs à l'offre prix  |            |          |          |          |
| La prévision des ventes, l'analyse des écarts  |            |          |          |          |
| <b>Technologie</b>   |            |          |          |          |
| La gestion des invendus (recensement des bonnes pratiques)                                     |            |          |          |          |
| <b>Sciences appliquées</b>   |            |          |          |          |
| La gestion des invendus (réglementation)   |            |          |          |          |

\* Lorsque les savoirs associés ont été abordés au CFA, mettre une croix dans la colonne correspondante

# FORMATION EN ENTREPRISE

## PÔLE 5 : DÉMARCHE QUALITÉ EN RESTAURATION

| L'apprenti devra être capable de :  | En Entreprise |                        |          |
|---|---------------|------------------------|----------|
|   | Non maîtrisé  | En cours d'acquisition | Maîtrisé |
| <b>C5-1. APPLIQUER la démarche qualité</b>  |               |                        |          |
| 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  |               |                        |          |
| <b>C5-2. MAINTENIR la qualité globale</b>   |               |                        |          |
| 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, ...)       |               |                        |          |

 **Observations du Maître d'Apprentissage, du CFA ou de l'Apprenti**

**Attention :** *Recueillez régulièrement les informations nécessaires à la constitution du dossier professionnel comptant pour l'examen final.*

# FORMATION AU CFA

## PÔLE 5 : DÉMARCHE QUALITÉ EN RESTAURATION

| Savoirs associés  | Semestres* |          |          |          |
|---|------------|----------|----------|----------|
|   | 1          | 2        | 3        | 4        |
| <b>C5-1. APPLIQUER la démarche qualité</b>  |            |          |          |          |
| <b><i>Gestion appliquée</i></b>   |            |          |          |          |
| La démarche mercatique : la clientèle   |            |          |          |          |
| L'environnement juridique de l'entreprise   |            |          |          |          |
| La dimension sociétale et environnementale dans l'activité économique de l'entreprise |            |          |          |          |
| <b><i>Technologie</i></b>   |            |          |          |          |
| Les modes de consommation   |            |          |          |          |
| Les pratiques professionnelles respectueuses de l'environnement                       |            |          |          |          |
| Les pratiques professionnelles respectueuses de la nutrition et de la diététique      |            |          |          |          |
| <b><i>Sciences appliquées</i></b>   |            |          |          |          |
| Les comportements alimentaires  |            |          |          |          |
| Hygiène des méthodes  |            |          |          |          |
| Les constituants des aliments et leurs rôles nutritionnels                            |            |          |          |          |
| La dimension nutritionnelle des produits alimentaires                                 |            |          |          |          |
| <b>C5-2. MAINTENIR la qualité globale</b>   | <b>1</b>   | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| <b><i>Technologie</i></b>   |            |          |          |          |
| La qualité globale  |            |          |          |          |
| Les contrôles et autocontrôles  |            |          |          |          |
| La restauration : évolutions et perspectives  |            |          |          |          |
| <b><i>Sciences appliquées</i></b>   |            |          |          |          |
| La perception sensorielle   |            |          |          |          |
| La valorisation et le contrôle de la qualité alimentaire                              |            |          |          |          |
| <b><i>Gestion appliquée</i></b>   |            |          |          |          |
| La croissance de l'entreprise   |            |          |          |          |

\* Lorsque les savoirs associés ont été abordés au CFA, mettre une croix dans la colonne correspondante



Contenu du document validé  
par l'inspecteur de  
l'Education Nationale  
responsable du diplôme :

Liste des participants à  
l'élaboration :

- *Madame Ginette KIRCHMEYER, IEN Économie Gestion*
  
- *M. Hubert STAEDELIN, Inspecteur de l'apprentissage – CCI Strasbourg*
  
- *M. Luc EHRHART, Conseiller de l'Enseignement Technologique*
- *M. Pascal FUNARO, Conseiller de l'Enseignement Technologique*
- *M Gilles GEUDIN, Conseiller de l'Enseignement Technologique*
- *M. Michel LORENTZ, Conseiller de l'Enseignement Technologique*
- *M. Bernard SCHAHL, Conseiller de l'Enseignement Technologique*
  
- *Mme Hélène BAUMERT, IEN-ET SBSSA*
- *Mme Martine JECKERT, IEN-ET SBSSA*
- *Mme Magali ROBAGLIA, IEN-ET SBSSA*
  
- *Mme Martine PARREND, Directrice pédagogique, CEFPPA Adrien ZELLER – Illkirch*
- *Mme Sylvie WALTER, Directrice Adjointe du CFA de l'Hôtellerie Joseph Storck – Guebwiller*
- *M. Christophe WEBER, Chef de travaux, CEFPPA Adrien ZELLER – Illkirch*
  
- *M. Laurent GULLY, Enseignant en Restaurant, CFA de l'Hôtellerie Joseph Storck – Guebwiller*
  
- *Mme Chantal KAUFFMANN, enseignante en Sciences Appliquées, CFA de l'Hôtellerie Joseph Storck – Guebwiller*
  
- *Mme Marie-Françoise MATZINGER, formatrice en Sciences Appliquées, CEFPPA Adrien ZELLER – Illkirch*
  
- *Mme Emmanuelle NUSSBAUM, formatrice en Gestion, CEFPPA Adrien ZELLER – Illkirch*
  
- *Mme Maria REBEL, enseignante en Gestion, CFA de l'Hôtellerie s Joseph. Storck – Guebwiller*

Validation par le SAA  
le 14 janvier 2013  
Claude PHILIPPS

