

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

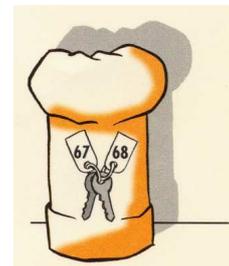
Recteur de l'Académie de Strasbourg



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

CFA	<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>	
Apprenti	<i>Nom :</i>					
	<i>Prénom :</i>					
	<i>Adresse :</i>					
	<i>Courriel :</i>					
	<i>Téléphone :</i>					
Entreprise	<i>Dénomination :</i>					
	<i>Adresse :</i>					
	<i>Téléphone :</i>					
	<i>Courriel :</i>					
	<i>Chef d'entreprise :</i>					
	<i>Maître d'apprentissage (si différent) :</i>					
Diplôme préparé en :	<i>Ponctuel</i>	<input type="radio"/>		<i>Contrôle en Cours de Formation</i>	<input type="radio"/>	
Informations diverses :						

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.

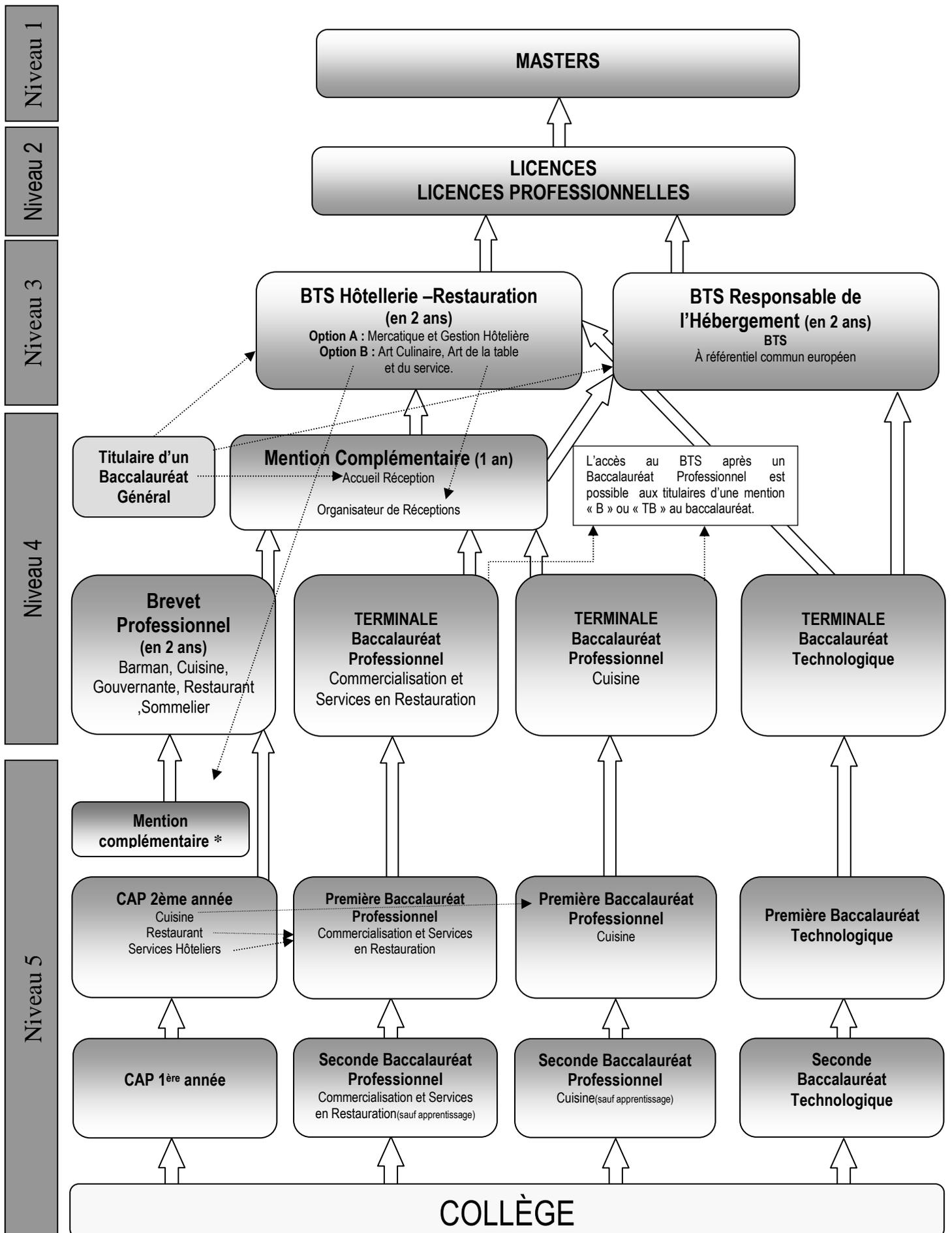


RÈGLEMENT D'EXAMEN

Baccalauréat professionnel Commercialisation et services 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
E1 –	Épreuve scientifique et technique	U.1	5				
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
E2 –	Épreuve de gestion et de dossier Professionnel	U.2	5				
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)
E.3 –	Épreuve professionnelle	U.3	9				
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
E.4 -	Épreuve de langue vivante	U.4	3	CCF, oral		Ponctuel, oral	20 min (4)
E.5 -	Épreuve de Français – Histoire / Géographie – Éducation civique	U.5	5				
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
E.6 -	Épreuve d'éducation artistique, arts appliqués	U.6	1	CCF		Ponctuel, écrit	3 h
E.7 -	Épreuve d'éducation physique et sportive	U.7	1	CCF		Ponctuel, pratique	
ÉPREUVE FACULTATIVE		UF1		Oral		Oral	

- (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

C.1.1 : Prendre en charge la clientèle	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			
C.1.2 : ENTRETENIR des relations professionnelles	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

PÔLE 1 : Communication, démarche commerciale et relation clientèle				
Savoirs associés	Semestres*			
C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle	1	2	3	4
Technologie				
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				
Mercatique et gestion appliquée				
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				
Sciences appliquées				
L'équilibre alimentaire				
C1-2. ENTRETENIR des relations professionnelles	1	2	3	4
Mercatique et gestion appliquée				
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				
Technologie				
Les personnels de l'entreprise, les différents services				
La fiche de poste ; la fiche de fonction				
Les annonces				
Les partenaires et tiers				
Sciences appliquées				
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 : la vente additionnelle 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
C1-3. VENDRE des prestations				
<i>Technologie</i>				
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				
<i>Mercatique et gestion appliquée</i>				
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				
<i>Sciences appliquées</i>				
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
C2-1. RÉALISER la mise en place			
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			
C2-2. GÉRER le service	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			
C2-3. SERVIR des mets et des boissons	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</u> (BRSA) : 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
C2-1. RÉALISER la mise en place				
Technologie				
L'entretien des locaux				
Les locaux				
Le mobilier, le matériel, le linge				
Les bons de service				
L'implantation de la carcasse				
Le contrôle				
Sciences appliquées				
Les matériaux utilisés dans le secteur professionnel				
L'hygiène du milieu et du matériel				
La lutte contre la prolifération des nuisibles (insectes, rongeurs,...)				
C2-2. GÉRER le service	1	2	3	4
Technologie				
L'organisation du travail				
Les aléas de service				
Sciences appliquées				
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				
Mercatique et gestion appliquée				
La combinaison des facteurs de production appliquée au poste de travail et leurs incidences				
Les éléments de maîtrise du service				
C2-3. SERVIR des mets et des boissons	1	2	3	4
Technologie				
Les règles de service				
La servuction				
Les matériels de service				
Les produits complémentaires				
La législation				
Sciences appliquées				
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		
C3-1. ANIMER une équipe	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			
C3-2. Optimiser les performances de l'équipe	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			
C3-3. Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats	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
C3-1. ANIMER une équipe				
Gestion appliquée				
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 : * le droit à la formation * le bilan de compétences				
La gestion des absences				
La gestion des conflits				
Technologie				
Les attitudes et comportements professionnels				
Le personnel				
Les documents relatifs à la gestion des équipes				
Les documents de formation				
Sciences appliquées				
Hygiène et santé de la main d'œuvre				
La prévention des risques liés à l'activité physique				
C3-2. OPTIMISER les performances de l'équipe	1	2	3	4
Gestion appliquée				
L'entretien individuel d'évaluation				
L'analyse des performances d'une équipe				
C3-3. RENDRE compte du suivi de son activité et de ses résultats	1	2	3	4
Gestion appliquée				
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		
	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
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 (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			
C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock			
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			
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 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
C4-1. RECENSER les besoins d'approvisionnement				
Gestion appliquée				
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				
Technologie				
Les approvisionnements en restauration				
La saisonnalité des produits				
Les spécificités des produits approvisionnés				
C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock	1	2	3	4
Gestion appliquée				
La réception des produits				
Le stockage des produits				
L'inventaire				
L'optimisation du coût de stockage				
Technologie				
Les éléments de contrôle à la réception				
Le conditionnement, le déconditionnement				
Les opérations de stockage				
Les anomalies dans la gestion des stocks				
Sciences appliquées				
Les parasitoses alimentaires				
Le conditionnement sous vide ou sous atmosphère modifiée				
La production et l'utilisation du froid				
C4-3. MAÎTRISER les coûts	1	2	3	4
Gestion appliquée				
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				
Mercatique et gestion appliquée				
La prévision des ventes et des autres produits d'exploitation				
Le seuil de rentabilité				
C4-4. ANALYSER les ventes	1	2	3	4
Gestion appliquée				
L'analyse d'indicateurs relatifs à l'offre prix				
La prévision des ventes, l'analyse des écarts				
Technologie				
La gestion des invendus (recensement des bonnes pratiques)				
Sciences appliquées				
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
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, ...)			

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

