

Référentiel de certification

■ Arrêté du 29 juillet 1998

Synthèse des capacités et des compétences professionnelles

Pour obtenir le baccalauréat professionnel Spécialité restauration, le candidat doit faire preuve qu'il est capable de :

C1 Organiser Gérer	C1.1 Gérer les approvisionnements et les stocks. C1.2 Organiser son travail et celui de son équipe. C1.3 Gérer les investissements. C1.4 Gérer le personnel. C1.5 Créer ou reprendre une entreprise.
C2 Apprécier	C2.1 Contrôler la conformité des produits stockés, des matériels et des mobiliers à mettre en œuvre. C2.2 Contrôler la réalisation des phases préliminaires. C2.3 Vérifier les préparations et rectifier si nécessaire. C2.4 Conserver ou éliminer les produits. C2.5 Évaluer les actions de communication et de promotion. C2.6 Apprécier les documents de synthèse. C2.7 Évaluer ses capacités d'organisation et d'animation. C2.7 Évaluer le travail et les compétences de son équipe. C2.8 Apprécier les coûts élémentaires d'une prestation (matière et personnel). C2.9 Identifier les principaux éléments des déclarations fiscales.
C3 Réaliser	C3.1 Assurer les préparations seul et/ou avec son commis. C3.2 Dresser les préparations. C3.3 Réaliser, seul ou en équipe, les opérations de nettoyage des locaux, des mobiliers, des matériels et les contrôler. C3.4 Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de l'environnement. C3.5 Effectuer la mise en place en fonction du type de prestation et des exigences des clients. C3.6 Assurer le service. C3.7 Facturer, encaisser. C3.8 Effectuer et enregistrer les opérations courantes. C3.9 Déterminer le prix de vente.

C4
Communiquer
Commercialiser

- C4.1 Prendre les réservations, les enregistrer et les communiquer aux services concernés.
- C4.2 Accueillir le client.
- C4.3 Prendre la commande.
- C4.4 Prendre congé du client.
- C4.5 Animer son équipe.
- C4.6 Assurer en permanence la satisfaction du client.
- C4.7 Établir les actions de communication et de promotion.
- C4.8 Construire l'argumentaire de vente.
- C4.9 Finaliser les actions de communication, de promotion.

Capacités

Savoir-faire

Savoir-faire

C1 Organiser – Gérer

Savoir-faire	Conditions de réalisation <i>(on donne)</i>	Critères et indicateurs de performances <i>(on exige)</i>
<p>C1.1 Gérer les approvisionnements et les stocks</p> <ul style="list-style-type: none"> – Comparer et choisir les offres des fournisseurs. – Recenser les besoins d’approvisionnement. – Contrôler les mouvements de stocks. – Classer les produits. – Gérer et valoriser les stocks et les mouvements. – Décider de l’achat. – Faire un inventaire. – Calculer les consommations. 	<p><i>En situation réelle ou simulée (matières d’œuvre, produits, locaux, linge, matériels et mobiliers adaptés)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Outil informatique, accès aux réseaux de communication et logiciels appropriés – Documentation fournisseurs – Documents et données informatiques pour la gestion des stocks – Ratios caractéristiques – Fiches de procédure 	<p><i>Dans le respect de l’environnement, des règles d’hygiène et de sécurité</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Les commandes sont passées après une analyse des offres selon les critères retenus. – Les mouvements de stocks sont enregistrés et valorisés – Les situations sont analysées, comparées et éventuellement rectifiées. – Les décisions sont prises.
<p>C1.2 Organiser son travail et celui de son équipe</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Documents d’organisation du travail (fiches de postes, de fonctions, planning du personnel, etc.) – Prévisions d’activités : <ul style="list-style-type: none"> • état des réservations • plans de production • programmes de fabrication 	<ul style="list-style-type: none"> – La répartition des tâches est planifiée selon : <ul style="list-style-type: none"> • les prévisions d’activité, le personnel (qualification et nombre) ; • les durées imparties et les équipements.
<p>C1.3 Gérer les investissements</p> <ul style="list-style-type: none"> – Recenser les catégories d’investissement. – Calculer une dotation aux amortissements du matériel. – Apprécier les critères de choix d’un moyen de financement. – Préparer un dossier de demande de crédit. 	<ul style="list-style-type: none"> – Fiches d’immobilisation – Documentation sur les formes de crédit – Dossier de demande de crédit 	<ul style="list-style-type: none"> – Les fiches d’immobilisation sont tenues à jour. – La comparaison des formes de crédit débouche sur un choix justifié. – Le dossier est renseigné.
<p>C1.4 Gérer le personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> – Adapter le contrat de travail à la situation donnée. – Respecter les règles du droit du travail du secteur concerné. – Actualiser la documentation sociale, juridique et fiscale. 	<ul style="list-style-type: none"> – Outil informatique, accès aux réseaux de communication et logiciels appropriés – Documentation – Textes réglementaires 	<ul style="list-style-type: none"> – Le contrat de travail est renseigné en fonction de la situation donnée. – Les règles de base du droit de travail sont appliquées au cas soumis. – Le bulletin de salaire est établi en fonction des données fournies.

Savoir-faire	Conditions de réalisation <i>(on donne)</i>	Critères et indicateurs de performances <i>(on exige)</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Établir un bulletin de salaire simple. 	<ul style="list-style-type: none"> - Éléments nécessaires à l'établissement de la paye - Registre du personnel - Livre des pourcentages 	
<p>C1.5 Créer et reprendre une entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rassembler les informations sur l'environnement de l'entreprise. - Recenser et renseigner les documents nécessaires (administratifs, fiscaux, etc.). - Identifier le rôle des partenaires administratifs, financiers et autres. - Établir les comptes prévisionnels. - Élaborer un échéancier. 	<ul style="list-style-type: none"> - Outil informatique, accès aux réseaux de communication et logiciels appropriés - Imprimés nécessaires - Documentation - Informations statistiques 	<ul style="list-style-type: none"> - Les documents administratifs et réglementaires sont renseignés conformément à la situation donnée selon un échéancier préétabli.

C2 Apprécier

Savoir-faire	Conditions de réalisation <i>(on donne)</i>	Critères et indicateurs de performances <i>(on exige)</i>
<p>C2.1 Contrôler la conformité des produits stockés, des matériels et des mobiliers à mettre en œuvre</p> <p>Vérifier : ⇒ quantitativement, ⇒ qualitativement.</p>	<p><i>En situation réelle ou simulée (matières d'œuvre, produits, locaux, linge, matériels et mobiliers adaptés</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bons de commandes internes - État des réservations - Fiches techniques de fabrication - Fiches produits 	<p><i>Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Les quantités, qualités et origines doivent correspondre aux bons de commandes internes.
<p>C2.2 Contrôler la réalisation des phases préliminaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches techniques - Programmes de fabrication - Matière d'œuvre 	<ul style="list-style-type: none"> - Les phases préliminaires sont conformes aux normes professionnelles.
<p>C2.3 Vérifier les préparations et les rectifier si nécessaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches techniques - Fiches de dégustation - Matériel et produits 	<ul style="list-style-type: none"> - Les préparations sont conformes aux standards de production dans le respect des qualités organoleptiques recherchées.

Savoir-faire	Conditions de réalisation <i>(on donne)</i>	Critères et indicateurs de performances <i>(on exige)</i>
C2.4 Conserver ou éliminer les produits	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches de suivi des produits - Textes réglementaires - Procédures 	<ul style="list-style-type: none"> - Les produits sont conservés ou éliminés dans le respect de la réglementation en vigueur.
C2.5 Évaluer les actions de communication et de promotion	<ul style="list-style-type: none"> - Éléments quantitatifs : chiffre d'affaires, coûts, activités, etc. - Éléments qualitatifs : <ul style="list-style-type: none"> • résultats de l'enquête de satisfaction de la clientèle ; • analyse du déroulement de l'action par l'équipe. 	<ul style="list-style-type: none"> - La comparaison des ventes et des coûts est établie par rapport aux objectifs fixés. - Les points positifs et négatifs sont mis en évidence. - Des améliorations sont éventuellement proposées.
C2.6 Apprécier les documents de synthèse <ul style="list-style-type: none"> - Interpréter les informations fournies. - Apprécier la situation de l'entreprise. - Faire un choix, le justifier. 	<ul style="list-style-type: none"> - Balance, compte de résultat - Bilan, ratios, indicateurs - Fiches d'immobilisations - Soldes intermédiaires de gestion - Compte de résultat différentiel 	<ul style="list-style-type: none"> - Les documents fournis sont analysés et interprétés selon les indicateurs les plus courants de la restauration afin de favoriser la prise de décision et la justifier en fonction des cas proposés.
C2.7 Évaluer : ⇒ ses capacités d'organisation et d'animation. ⇒ le travail et les compétences de son équipe.	<ul style="list-style-type: none"> - Documents de suivi et de contrôle - Grilles d'évaluation - Procédure d'entretien, d'évaluation 	<ul style="list-style-type: none"> - Ses performances et celles de son équipe sont évaluées, avec les outils adaptés, afin d'améliorer le professionnalisme.
C2.8 Apprécier les coûts élémentaires d'une prestation (matière et personnel) <ul style="list-style-type: none"> - Calculer les coûts, les analyser, les ajuster. 	<ul style="list-style-type: none"> - Nature de la prestation - Fiches techniques - Éléments constitutifs des coûts - Standards de l'entreprise - Cartes 	<ul style="list-style-type: none"> - Les coûts sont calculés dans le respect des standards de l'entreprise. - Les écarts éventuels sont calculés et analysés. - Les coûts sont ajustés. - L'équilibre commercial des prestations est respecté.
C2.9 Identifier les principaux éléments des déclarations fiscales	<ul style="list-style-type: none"> - Imprimés fiscaux courants et notices - Informations, éléments chiffrés - Documentation fiscale adaptée 	<ul style="list-style-type: none"> - Les déclarations sont vérifiées, les omissions et les erreurs sont repérées, les corrections sont apportées, les délais à respecter sont connus.

C3 Réaliser

Savoir-faire	Conditions de réalisation <i>(on donne)</i>	Critères et indicateurs de performances <i>(on exige)</i>
C3.1 Assurer les préparations seul et/ou avec son commis	<p><i>En situation réelle ou simulée (matières d'œuvre, produits, locaux, linge, matériels et mobiliers adaptés)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Matière d'œuvre - Commis - Diagrammes de fabrication - Fiches techniques - Organigrammes - Notices d'utilisation des produits - Matériels et documents nécessaires aux prélèvements de plats témoins 	<p><i>Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - La production est réalisée conformément à la fiche technique, en fonction de l'organigramme.
C3.2 Dresser les préparations	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches techniques - Petit matériel 	<ul style="list-style-type: none"> - Les préparations sont présentées et mises en valeur selon les normes et les usages professionnels.
C3.3 Réaliser, seul ou en équipe les opérations de nettoyage des locaux, des matériels et les contrôler	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de nettoyage - Procédures ou protocoles - Fiche d'autocontrôle - Matériel d'autocontrôle 	<ul style="list-style-type: none"> - Les locaux et le matériel sont nettoyés et désinfectés, dans le respect des procédures et de la réglementation en vigueur. - Des autocontrôles sont réalisés et enregistrés.
C3.4 Appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> - Réglementation en vigueur (locaux, matériels, produits, environnement) - Tenues professionnelles - Règles d'hygiène personnelle - Fiches de suivi médical - Règles de conservation des produits - Fiches de relevé de températures - Gestes et postures de travail spécifiques - Liste des appareils et des produits dangereux - Procédure d'utilisation et de nettoyage des appareils - Plans et consignes de sécurité - Techniques de prévention des risques 	<ul style="list-style-type: none"> - Les opérations de nettoyage et d'entretien sont réalisées dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement. - Les règles de conservation des produits sont respectées. - Les tâches concourant à la réalisation de la production sont effectuées dans un souci constant de prévention des risques en adoptant des gestes et postures adaptés.

Savoir-faire	Conditions de réalisation <i>(on donne)</i>	Critères et indicateurs de performances <i>(on exige)</i>
C3.5 Effectuer la mise en place en fonction du type de prestation et des exigences des clients	<ul style="list-style-type: none"> - Fiches de fonction - État des réservations - Plans des locaux - Menus et cartes - Supports de vente - Dossier d'animation - Produits d'accueil - Décoration florale 	<ul style="list-style-type: none"> - La mise en place est conforme aux normes professionnelles et répond aux standards d'accueil.
C3.6 Assurer le service <ul style="list-style-type: none"> • des mets ; • des vins ; • des boissons froides et chaudes en l'état ou après préparation. 	<ul style="list-style-type: none"> - Commis - Matériels - Préparations culinaires - Produits et boissons 	<ul style="list-style-type: none"> - Le service mis en œuvre est adapté aux mets et aux situations. - Les flambages, les découpages, les filetages, les préparations et les finitions sont maîtrisés. - Le dosage et la préparation des boissons froides et chaudes sont réalisés conformément aux fiches techniques. - Le service des boissons et des vins est assuré selon les usages professionnels. - Le service aux différentes tables est réalisé avec efficacité et concourt à la satisfaction des clients.
C3.7 Facturer, encaisser	<ul style="list-style-type: none"> - Matériel et documents de facturation - Fonds de caisse - Taux de change ou de conversion - Terminaux de paiement - Détecteur de faux billets 	<ul style="list-style-type: none"> - Les opérations de saisie sont réalisées sans erreur. - La facture correspond aux prestations servies. - L'encaissement est effectué sans erreur, conformément aux procédures, aux usages et à la présence.
C3.8 Effectuer et enregistrer les opérations courantes <ul style="list-style-type: none"> - Gérer la caisse (encaissement, décaissement). - Effectuer les remises en banque. - Assurer le suivi des débiteurs. - Tenir la main courante. - Réaliser la clôture. - Déterminer le chiffre d'affaires. 	<ul style="list-style-type: none"> - Outil informatique, accès aux réseaux de communication et logiciels appropriés - Bons, notes - Moyens de paiements - Ventilation des différents moyens de paiement et des débiteurs - Législation en vigueur - Plan comptable hôtelier de l'entreprise - Comptes de TVA établis 	<ul style="list-style-type: none"> - Les opérations de caisse, de banque sont vérifiées. - Le rapprochement des comptes est réalisé, la cohérence des mouvements vérifiée. - Le chiffre d'affaires est enregistré et ventilé en fonction des critères retenus (taux de TVA, etc.).

Savoir-faire	Conditions de réalisation <i>(on donne)</i>	Critères et indicateurs de performances <i>(on exige)</i>
C3.9 Déterminer le prix de vente	<ul style="list-style-type: none"> - Nature de la prestation - Fiches techniques - Éléments constitutifs des coûts - Standards de l'entreprise - Cartes 	<ul style="list-style-type: none"> - Les coûts sont calculés dans le respect des standards de l'entreprise. - Les écarts éventuels sont calculés et analysés. - Les coûts sont ajustés. - L'équilibre commercial des prestations est respecté.

C4 Communiquer – Commercialiser

Savoir-faire	Conditions de réalisation <i>(on donne)</i>	Critères et indicateurs de performances <i>(on exige)</i>
C4.1 Prendre les réservations, les enregistrer et les communiquer aux services concernés	<p><i>En situation réelle ou simulée (matières d'œuvre, produits, locaux, linge, matériels et mobiliers adaptés).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Téléphone, télécopie - Liaison Internet - Registre des réservations ou logiciel - Procédures de transmission informatique 	<p><i>Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - L'accueil et la prise de congé, sur place et au téléphone sont personnalisés, chaleureux, aimables et polis. - Les réponses, données rapidement, sont adaptées aux demandes du client et tiennent compte des disponibilités de l'établissement. - Le client est renseigné, sur sa demande, sur le produit et la prestation de l'établissement. - La réservation est enregistrée sans erreur et reformulée au client. - L'information est transmise aux personnes concernées, elle est exacte et sa compréhension est vérifiée.
C4.2 Accueillir le client	<ul style="list-style-type: none"> - État des réservations - Plan de la salle - Cartes, menus 	<ul style="list-style-type: none"> - Le client est accueilli avec attention, disponibilité et courtoisie. - Le vestiaire est pris avec soin. - Les règles de tenue, de préséance sont respectées. - L'installation du client est réalisée, dans un esprit commercial, en tenant compte de ses souhaits, de ses habitudes et des disponibilités de l'établissement.

Savoir-faire	Conditions de réalisation <i>(on donne)</i>	Critères et indicateurs de performances <i>(on exige)</i>
		<ul style="list-style-type: none"> - Les supports de vente sont présentés au client et commentés.
C4.3 Prendre la commande	<ul style="list-style-type: none"> - Supports de commande manuels ou informatisés - Cartes et menus - Supports de vente - Consignes commerciales - Argumentaire de vente 	<ul style="list-style-type: none"> - Les caractéristiques des produits et des prestations sont maîtrisées. - Le client est renseigné, conseillé, ses choix sont pris en compte. - L'argumentation commerciale est efficace. - Les impératifs commerciaux, les consignes de l'établissement sont respectés. - La commande est enregistrée, reformulée et transmise avec exactitude.
C4.4 Prendre congé du client	<ul style="list-style-type: none"> - Documents et objets à caractère publicitaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Le client est raccompagné à la sortie, salué et remercié avec courtoisie. - Le vestiaire est restitué au client avec amabilité.
C4.5 Animer son équipe	<ul style="list-style-type: none"> - Manuels de procédures - Instructions du travail - Planning de répartition des tâches - Livret d'accueil 	<ul style="list-style-type: none"> - Les compétences des membres de l'équipe sont gérées en adoptant une attitude de communication adaptée.
C4.6 Assurer en permanence la satisfaction du client	<ul style="list-style-type: none"> - Commis - Matériels - Préparations culinaires - Produits et boissons 	<ul style="list-style-type: none"> - L'attention est constante, tout incident est repéré, les objections et les réclamations éventuelles sont prises en compte, les solutions sont adaptées et efficaces.
C4.7 Établir les actions de communication et de promotion	<ul style="list-style-type: none"> - Partenaires, budget - Moyens audiovisuels et outils informatiques - Produits cibles - Fiches produits - Brochures, échantillons 	<ul style="list-style-type: none"> - Le choix des produits et des décors est en adéquation avec le thème et le budget.
C4.8 Construire l'argumentaire de vente.	<ul style="list-style-type: none"> - Partenaires, budget - Moyens audiovisuels et informatiques - Produits cibles - Fiches produits - Brochures, échantillons 	<ul style="list-style-type: none"> - L'argumentaire de vente est pertinent, il est le reflet de la stratégie commerciale et de l'image de l'entreprise.

