

Mise en relation des capacités, des savoir-faire et des savoirs associés

C1 Organiser	C1.1 Dresser une liste des besoins (denrées et produits) pour la remise en état des stocks journaliers	■	■	□	■
	C1.2 Planifier son travail	■	■	□	□
	C1.3 Organiser et gérer son rang	■	□	□	□
C2 Réaliser	C2.1 Effectuer les tâches de nettoyage des locaux du mobilier et du matériel	■	■	■	□
	C2.2 Effectuer la mise en place des tables en fonction de situations précises	■	■	■	□
	C2.3 Assurer le service des mets et réaliser des préparations simples : découpages, filetages et finitions.	■	■	■	□
	C2.4 Assurer le service des boissons froides et des boissons chaudes au restaurant et au bar	■	■	■	□
	C2.5 Débarrasser correctement les tables pendant et à la fin du service	□	■	■	□
	C2.6 Rédiger ou éditer la facture et les divers documents de caisse journaliers	□	□	■	■
	C2.7 Présenter la facture au client et assurer l'encaissement avec les divers modes de paiement	□	□	■	■
C3 Contrôler	C3.1 Réceptionner les marchandises	■	■	□	■
	C3.2 Effectuer un contrôle visuel (quantité, état des emballages, aspect général) des produits, des denrées et des boissons réceptionnés	■	■	□	□
	C3.3 Contrôler les factures clients et les encaissements	□	□	■	■
C4 Communiquer et vendre	C4.1 Accueillir le client, l'installer et assurer le suivi jusqu'à son départ	□	□	■	□
	C4.2 Prendre la commande	■	□	■	□
	C4.3 Assurer en permanence la satisfaction du client	■	□	■	□
	C4.4 Présenter commercialement la facture	□	□	■	□
	C4.5 Prendre congé du client	■	□	■	■
	C4.6 Communiquer au sein de l'entreprise	■	□	■	■

Savoirs associés →	S1	S2	S3	S4
---------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------

S1 – technologie de service
S2 – sciences appliquées
S3 – communication et vente
S4 – connaissance de l'entreprise et de son environnement

Relations fondamentales	■
Relations secondaires	■

Savoirs associés

S1 – technologie de service

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
1.1 Les arts de la table	
<p>1.1.1 Les coutumes françaises et les habitudes des principales clientèles étrangères</p> <p>1.1.2 La clientèle</p> <p>1.1.3 Les différentes formules de restauration commerciales et sociales</p>	<p>La comparaison des habitudes de la clientèle française et des habitudes des principales clientèles étrangères en ce qui concerne les repas (horaires, préférences alimentaires...)</p> <p>La différenciation des types de clientèles et de leurs attentes (loisirs, affaires...)</p> <p>L'énumération des principales formules de restauration en déterminant les principaux caractères de différenciation :</p> <ul style="list-style-type: none"> – traditionnel – brasserie – grill – snack-bar – libre-service – cafétéria – etc.
1.2 Le personnel du restaurant	
<p>1.2.1 L'équipe de travail (brigade)</p> <p>1.2.2 La répartition des tâches au restaurant</p> <p>1.2.3 La tenue et les comportements professionnels</p>	<p>La structure d'une équipe (brigade) en fonction du type et de l'organisation du restaurant</p> <p>L'énumération des postes hiérarchiques des différentes équipes</p> <p>L'énumération des tâches de chacun en fonction des caractéristiques d'un établissement et des types de services</p> <p>La lecture et l'interprétation des différents tableaux de service affichés dans une entreprise</p> <p>La recherche des règles essentielles d'hygiène corporelle et vestimentaire et des points de comportements spécifiques aux professions hôtelières</p>
1.3 Les locaux, le mobilier et le matériel	
<p>1.3.1 Les locaux de restauration</p> <p>1.3.2 Le mobilier de restaurant La présentation et l'identification des mobiliers spécifiques</p>	<p>L'énumération et l'utilisation des principaux locaux de restaurant et leurs annexes et la représentation sous forme de schéma (les circuits) en restauration traditionnelle</p> <p>L'identification des différents circuits</p> <p>L'identification des fonctions d'utilisation et d'entretien pour ces divers mobiliers</p>

S1 – technologie de service

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
1.3.3 Le matériel de restaurant Couverts Verrerie Vaisselle Linge Petit matériel	L'énumération des différents matériels nécessaires au service et les principaux matériaux utilisés L'énumération des différentes pièces de lingerie
1.3.4 Les inventaires	L'inventaire permanent du matériel
1.4 Les produits	
Poissons, poissons fumés Fruits de mer, Viandes Charcuteries Légumes Fromages AOC (appellation d'origine contrôlée) Fruits locaux et exotiques Glaces et sorbets	L'identification, l'énumération, les caractéristiques et les origines des produits les plus courants
1.5 Approvisionnement des services	
1.5.1 Les commandes	La rédaction de bons (commande, sorties...) pour réapprovisionner les différents services : <ul style="list-style-type: none"> – le bar – la cave du jour – l'office – le restaurant – la lingerie
1.5.2 La réception, le stockage des marchandises et l'élimination des déchets	L'identification des documents d'approvisionnement et leur utilisation Les contrôles à effectuer lors de la réception dans les services Les principaux modes de stockage Le tri sélectif des déchets
1.6 Les vins	
1.6.1 La vigne et le raisin	L'énumération des exemples de facteurs naturels influençant la qualité future des vins La différenciation des parties composant la grappe et le grain et l'influence des principaux La relation des étapes de maturité sur la qualité des vins à obtenir
1.6.2 Les vinifications	La comparaison des principales vinifications en rouge en fonction des vins à obtenir La comparaison des principales vinifications en blanc en fonction des vins à obtenir La comparaison des principales vinifications en rosé en fonction des vins à obtenir La présentation des opérations principales pour l'élaboration des vins mousseux et l'influence de ces opérations sur la qualité des vins

S1 – technologie de service

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
1.6.3 La distillation	L'énumération des opérations essentielles permettant d'obtenir une eau de vie de vin.
1.6.4 Les vignobles et les vins AOC français	<p>La situation géographique des vignobles AOC français</p> <p>La qualité et la typicité des vins produits dans chaque région et les appellations les plus représentatives et les plus commercialisées dans la restauration</p> <p>La lecture et le commentaire d'une étiquette de vin (origine, classification, hiérarchie...) afin de l'identifier rapidement dans la cave du jour ou la cave centrale et de la servir dans les meilleures conditions</p> <p>L'étude plus approfondie des vins de la région de localisation de l'établissement scolaire ou de la proche région, leur température de service optimum et leur accord avec les mets, en tenant compte des mets proposés par les restaurateurs locaux ou régionaux</p>
1.6.5 Le stockage et la conservation des vins	L'énumération des qualités d'une bonne cave de restaurant La recherche des fonctions d'une cave du jour
1.7 Les autres boissons servies au restaurant	
1.7.1 Les boissons non alcoolisées	<p>La différenciation des produits conditionnés en bouteilles (une étude plus approfondie des eaux servies au restaurant) :</p> <ul style="list-style-type: none"> – eaux minérales et eaux de sources – sodas (principales marques) – jus de fruits (principaux fruits utilisés et différentes méthodes d'obtention)
1.7.2 Les autres boissons fermentées	<p>La présentation des autres boissons fermentées couramment consommées, en particulier la bière.</p> <p>L'énumération de quelques marques les plus connues d'Europe et leur origine</p>
1.7.3 Les boissons alcoolisées	<p>La différenciation des familles de produits et l'énumération des appellations ou des marques les plus représentatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> – eaux de vie – apéritifs – liqueurs – crèmes
1.7.4 Les boissons chaudes	<p>La différenciation des boissons chaudes présentées au restaurant et leurs caractéristiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> – cafés – thés – infusions – produits d'accompagnement <p>L'évolution de l'offre</p>

S1 – technologie de service

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p>1.7.5 Les boissons et la loi</p>	<p>La présentation de la législation concernant la vente des boissons en restauration :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les familles de boissons – les licences – les affichages obligatoires
<p>1.8 Les supports de vente</p>	
<p>1.8.1 Les menus</p> <p>1.8.2 Les cartes</p>	<p>La présentation de la législation sur les mentions obligatoires : organismes génétiquement modifiés (OGM), allergène, traçabilité</p> <p>La différenciation des types de menus en les plaçant dans le contexte de l'exploitation (plat du jour, menu banquet, etc.)</p> <p>La lecture et l'interprétation d'une carte des mets et d'une carte des vins, la recherche des principes commerciaux et des obligations légales de présentation</p>
<p>1.9 Les services particuliers</p>	
<p>1.9.1 Les petits-déjeuners</p> <p>1.9.2 La restauration à l'étage</p> <p>1.9.3 Les banquets, les lunches, les cocktails, les buffets...</p>	<p>La distinction des différentes formes de service :</p> <ul style="list-style-type: none"> – au buffet – en chambres <p>La présentation du room service et de ses diverses fonctions</p> <p>La définition des diverses manifestations La présentation des prestations correspondant aux divers types de manifestation</p>

S2 – sciences appliquées

Les connaissances suivantes seront étudiées, chaque fois que nécessaire, en relation avec la pratique professionnelle.

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
2.1 Biochimie des aliments	
2.1.1 Nature et propriétés des constituants alimentaires	Le repérage de la teneur principale en biomolécules (glucides, lipides, protides, vitamines, minéraux, eau) L'indication de leurs rôles dans l'organisme à partir des produits utilisés ou des étiquettes indiquant la composition nutritionnelle
2.1.2 Modifications physico-chimiques intervenant sous l'action de l'air, de la chaleur, de facteurs chimiques (acides) : – Lors du stockage – Lors des préparations culinaires de base – Lors des cuissons	L'indication et la justification des modifications physico-chimiques souhaitées, attendues ou à éviter La justification de la technique L'indication des facteurs qui modifient la valeur vitaminique des aliments au cours du stockage, de la préparation et de la distribution pour un aliment et/ou une technique culinaire donnés
2.2 Qualité nutritionnelle des aliments Classification des aliments Valeur énergétique	Le repérage des groupes d'aliments présents et de leurs principaux apports nutritionnels à partir d'un menu ou d'une fiche technique Le calcul de la valeur énergétique d'un aliment ou d'une préparation à partir de sa composition (donnée pour 100 g)
2.3 alimentation rationnelle Apports nutritionnels conseillés Facteurs de variation des besoins : âge, activité, état physiologique et incidences sur les apports conseillés Organisation de la journée alimentaire et importance relative de chaque repas Équilibre alimentaire	L'énoncé de la répartition journalière des apports conseillés pour l'organisme humain en protides, lipides, glucides (pourcentage) L'énoncé de facteurs entraînant une modification des besoins alimentaires La répartition de la ration selon la structure des repas pour un adulte et pour un individu en période de croissance La vérification de l'équilibre qualitatif par identification des groupes d'aliments, pour une structure donnée de repas ou de journée alimentaire La vérification de la fréquence de présentation des aliments à partir d'un plan alimentaire donné L'énoncé des conséquences : – d'une alimentation carencée (en calcium, fer, vitamines, fibres) – d'une alimentation trop riche en lipides – de la consommation de boissons alcoolisées

S2 – sciences appliquées

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
2.4 Contamination et prolifération	
<p>2.4.1 Nature des contaminations</p> <p>2.4.2 Mode de contamination</p> <p>2.4.3 Multiplication des bactéries</p> <ul style="list-style-type: none"> – Salmonelles – <i>Staphylococcus aureus</i> – <i>Clostridium perfringens</i> 	<p>L'indication des principales bactéries de la flore alimentaire</p> <p>L'illustration à l'aide d'exemples de :</p> <ul style="list-style-type: none"> – contamination initiale – contaminations au cours de la fabrication <p>L'énoncé des conditions :</p> <ul style="list-style-type: none"> – favorisant la multiplication des bactéries – capables de déclencher la sporulation et la germination des spores <p>Les conséquences sur le comportement et sur la pratique professionnelle notamment lors du maintien en température ou lors du refroidissement des préparations culinaires</p>
2.5 Intoxications alimentaires	
<p>2.5.1 Toxi-infections alimentaires</p> <p>2.5.2 Parasitoses alimentaires</p> <p>2.5.3 Mesures réglementaires</p>	<p>Le repérage :</p> <ul style="list-style-type: none"> – des signes caractéristiques d'une intoxication alimentaire – de la bactérie responsable – des aliments contaminés – du mode de contamination <p>À partir de situation décrivant une intoxication alimentaire</p> <p>L'énoncé des principaux parasites et des exemples de mesures d'hygiène adaptées</p> <p>L'énoncé des obligations d'une entreprise lors d'une intoxication alimentaire</p> <p>La mise en œuvre des autocontrôles</p>
2.6 Maîtrise des risques selon la démarche HACCP	
<p>2.6.1 Hygiène du personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> – Lavage des mains – Tenue professionnelle – Hygiène des manipulations – État de santé 	<p>La définition de porteur sain et la conséquence sur la qualité des préparations culinaires</p> <p>La justification :</p> <ul style="list-style-type: none"> – du port d'une tenue professionnelle – du lavage des mains – des étapes d'une procédure de lavage des mains (procédure donnée) <p>Les mesures réglementaires relatives à l'état de santé du personnel manipulant des denrées alimentaires</p>

S2 – sciences appliquées

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p>2.6.2 Hygiène des locaux et des matériels</p> <p>Produits de nettoyage, produits de désinfection</p> <p>Plans de nettoyage et de désinfection</p> <p>Entretien et lavage de la vaisselle et de la verrerie</p> <p>2.6.3 Réception et stockage des denrées</p> <p>Altération des denrées et des préparations culinaires</p> <p>Conservation des denrées et des préparations culinaires</p> <p>2.6.4 Maîtrise du froid</p> <p>Applications aux appareils :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en froid positif - en froid négatif - appareils de production de glace à rafraîchir 	<p>La classification des produits en fonction de leur mode d'action La définition du pouvoir bactéricide, fongicide, virucide d'un désinfectant</p> <p>L'identification de procédures de nettoyage Les étapes, fréquence, autocontrôles Le respect du dosage, du temps d'action, de l'action mécanique et de la température Les mesures de sécurité liée à l'utilisation et au stockage des produits La justification de la nécessité de rinçage</p> <p>L'énoncé : <ul style="list-style-type: none"> - du danger de l'utilisation d'une eau non potable - des caractéristiques d'une eau dure et les conséquences en milieu professionnel - du principe de fonctionnement d'un lave-vaisselle La justification : <ul style="list-style-type: none"> - des températures de lavage et de rinçage de la vaisselle - des règles de stockage de la vaisselle et de la verrerie </p> <p>L'énoncé des conséquences de l'action microbienne sur les aliments lors du stockage et le repérage des dates de consommation (date limite d'utilisation optimale, DLUO, date limite de consommation, DLC)</p> <p>L'action du froid, de la chaleur, de l'absence d'air sur les micro-organismes L'énoncé du risque lors de la rupture de la chaîne du froid et la chaîne du chaud</p> <p>La production de froid mécanique : <ul style="list-style-type: none"> - appareils utilisés - principe physique de production de froid La justification des relevés de température</p>
<p>2.7 Produits exposés en salle</p>	
<p>Présentation en buffets Exposition en vitrines réfrigérées</p>	<p>L'énoncé : <ul style="list-style-type: none"> - des conséquences de l'exposition des produits en salle de restaurant - des moyens de maîtrise des risques La justification du devenir des excédents</p>

S2 – sciences appliquées

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
2.8 Sécurité des locaux et des équipements professionnels	
<p>2.8.1 Énergie électrique</p> <p>Rappels des principales grandeurs utilisées en électricité.</p> <p>Sécurité : réglementation et contrôle.</p>	<p>Le repérage des grandeurs caractérisant le courant électrique (tension, intensité, puissance) à partir de la lecture de plaque signalétique ou de notices techniques</p> <p>L'identification des risques liés au courant électrique : électrocution, court-circuit, incendie</p> <p>L'énoncé du rôle des dispositifs de sécurité électrique : disjoncteur, fusible, prise de terre, ligne équipotentielle et système d'arrêt d'urgence</p> <p>Le repérage de ces dispositifs sur un plan ou dans les locaux</p>
<p>2.8.2 Risques liés aux combustibles</p>	<p>La justification du respect des règles de sécurité lors de l'utilisation du réchaud en salle (risques de brûlures des clients et du personnel, risque d'incendie)</p>
2.9 Prévention des risques professionnels	
<p>Risques liés à l'activité professionnelle.</p> <p>Ergonomie</p>	<p>Les mesures de prévention individuelles et collectives</p> <p>Les postures et les gestes adaptés</p> <p>La conduite à tenir en cas d'accident (alerte et protection)</p>

S3 – communication et vente

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
3.1 La communication professionnelle	
<p>Le schéma élémentaire du processus de communication et les éléments de la communication</p> <p>Les niveaux de communication : relations entre signes verbaux et non verbaux</p> <p>Les attitudes et techniques facteurs d'une bonne communication avec autrui</p> <p>Les facteurs d'échecs ou d'obstacles à la communication</p> <p>La communication orale et écrite La prise de messages La communication téléphonique...</p>	<p>Les mécanismes de base de la communication Les éléments de la communication (émetteur, récepteur, canal, code...)</p> <p>Les signes de reconnaissance</p> <p>L'écoute active, l'attention, la reformulation, la disponibilité, la présentation, l'attitude, le regard, le sourire, les gestes et les postures, le langage</p> <p>Les parasites au niveau de l'émetteur et du récepteur. Le malentendu</p> <p>Les techniques de prise de commandes et de réservations téléphoniques</p> <p>Les techniques de rédaction de messages, de notes, de réservations... (à l'aide de l'outil informatique)</p>
3.2 Les relations professionnelles	
<p>La présentation, l'attitude et le comportement professionnel</p> <p>Les relations professionnelles avec la direction, le personnel</p> <p>Les relations professionnelles avec les fournisseurs, les clients</p>	<p>Les attitudes et la présentation adaptés aux exigences de l'entreprise</p> <p>Les caractéristiques des relations professionnelles, l'adaptation du langage et des attitudes</p> <p>Les caractéristiques des relations professionnelles, l'adaptation du langage et des attitudes</p> <p>Les qualités et aptitudes nécessaires à un bon vendeur</p>
3.3 La vente	
<p>3.3.1 La notion de service</p> <p>3.3.2 Le produit, la prestation : présentation, mise en valeur, argumentaires...</p> <p>3.3.3 Les différentes phases d'une relation commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> – la prise de contact, l'accueil – la recherche des besoins – l'argumentation – la réfutation des objections – la conclusion de la vente – la prise de congé du client 	<p>Interprétation et définition (état d'esprit)</p> <p>Le rôle et l'élaboration d'une présentation commerciale. Les formes de présentation commerciale. Les techniques de vente de contact</p> <p>Les bases de l'accueil personnalisé, la maîtrise de l'attitude corporelle et de l'expression orale, l'écoute active, l'observation, la détermination des besoins du client, la reformulation dans un langage adapté au client, la mise en valeur des prestations au travers de l'acte de vente, les techniques de réponse aux objections, la signification des objections, les réclamations, l'aide au client dans sa prise de décision</p> <p>Une interrogation en anglais est obligatoire</p>

S 4 – connaissance de l'entreprise et de son environnement

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
4.1 Environnement économique	
L'entreprise	Son rôle
L'entreprise et ses partenaires	L'identification des partenaires et le rôle de chacun à partir d'un schéma simplifié
Les ménages	Le rôle des ménages Les besoins de consommation d'une famille de quatre personnes à partir d'un cas concret
Le budget des ménages	Les composantes du budget : recettes et dépenses La notion d'épargne
La protection des consommateurs Les associations	Le rôle et l'utilité des associations de défense des consommateurs
4.2 Environnement juridique	
Le statut juridique de l'entreprise	La différenciation entre l'entreprise individuelle et sociétaire (société anonyme à responsabilité limitée, SARL, entreprise unipersonnelle à responsabilité limitée, EURL, société anonyme, SA)
Le commerçant	La définition simple du statut de commerçant
4.3 Environnement commercial	
4.3.1 Approvisionnement et stockage	
Les documents commerciaux : – le bon de commande – le bon de livraison – la facture fournisseur	Le rôle du bon de commande La rédaction du bon de commande Le rôle du bon de livraison Le contrôle à partir du bon de commande L'analyse d'une facture courante
La fiche technique	La valorisation de la fiche technique Le calcul du coût matière
La gestion des stocks La fiche de stocks	La fiche de stocks en quantité La valorisation de la fiche de stocks selon la méthode : – premier entré, premier sorti – coût moyen unitaire pondéré après chaque entrée

S4 – connaissance de l'entreprise et de son environnement

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p>4.3.2 Facturation et règlement</p> <p>Les documents commerciaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> – la facture client – la note <p>Les règlements :</p> <ul style="list-style-type: none"> – cartes bancaires – chèque bancaire et postal – titres de restaurant – espèces <p>L'analyse des ventes</p>	<p>La rédaction de la facture client</p> <p>La rédaction de la note La différenciation entre la facture et la note Le contrôle entre la commande du client et la facture où la note est effectuée</p> <p>Les différents modes et leur utilisation La rédaction du chèque bancaire et du chèque postal</p> <p>Lire, compléter et interpréter une main courante de restaurant Établir la concordance entre le relevé des ventes et le relevé des recettes</p>
<p>4.4 ENVIRONNEMENT SOCIAL</p>	
<p>La convention collective</p> <p>Le contrat de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> – contrat à durée déterminée – contrat à durée indéterminée – saisonnier – les extras <p>Les documents de fin de contrat</p> <p>La durée du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> – le repos hebdomadaire – le repos compensateur <p>Les congés payés</p> <p>La rémunération du travail</p>	<p>Le rôle de la convention à partir de l'étude d'extraits</p> <p>Le rôle du contrat de travail Les principaux éléments du contrat</p> <p>L'analyse des documents de fin de contrat</p> <p>Le calcul des heures normales et supplémentaires Le calcul des heures de repos</p> <p>Le calcul du nombre de jours de congés payés</p> <p>L'identification des éléments d'un bulletin de paie.</p>

Techniques de service et commercialisation

Techniques A	Techniques B
Mise en place	
Effectuer le nappage des tables de restaurant	Napper les tables de banquet et les buffets, en effectuant la mise en place
Effectuer les diverses mises en place (tables, consoles, guéridon, table chaude...)	Trier, compter et organiser le change du linge sale, réceptionner, contrôler et stocker le linge propre
Tenue des postes	
Approvisionnement	
Contrôler les livraisons internes (bar, cave...)*	Évaluer les quantités à commander : grammages, portionnages, volumes*
Ranger par nature les produits selon les règles d'hygiène, de sécurité et de stockage selon les consignes de conservation	
Entretien	
Respecter les directives générales et particulières des tableaux de service de répartition des tâches d'entretien, appliquer les règles d'hygiène et de sécurité et réaliser seul ou en équipe les différentes tâches d'entretien des locaux, du mobilier et du matériel	
Enregistrement des ventes, facturation, caisse main courante manuelle et informatisée	
Rédiger et/ou enregistrer la commande à l'aide de divers matériels Présenter une note au client	Suivre la fiche de poste « main courante », mettre en place le poste, ouvrir la main – courante, effectuer les enregistrements courants, effectuer les enregistrements spécifiques (annulation, additions séparées...)* Fermer la main courante
Distinguer les différents modes de règlement et passer les écritures nécessaires*	Effectuer les récapitulatifs, les balances carrées*
	Contrôler les encaissements et établir le bordereau de recettes
Service des boissons	
Apéritifs et digestifs	
Effectuer le service au plateau au départ du bar	Choisir les verres adéquats et apprécier les doses servies Doser et élaborer des cocktails classiques simples à partir de fiches techniques
Vins et autres boissons	
Choisir, en fonction d'un vin donné ou d'une autre boisson, la verrerie adaptée	Respecter les consignes de stockage et de conservation (cave générale et cave du jour)
Conditionner chaque type de vin, chaque boisson afin de les servir à bonne température et de les mettre en valeur	S'assurer de la concordance entre le produit commandé et le produit présenté au client (suivi rigoureux de l'étiquetage)
Déboucher avec méthode en fonction de la présentation de la bouteille : droite, dans un seau, dans un panier	Déboucher avec méthode en fonction de la présentation de la bouteille : dans un seau, dans un panier
Effectuer avec soin le service des vins en respectant les règles de préséance en assurant le suivi et le débarrassage.	
Boissons chaudes	
Choisir le matériel approprié au service de chaque boisson, en effectuant le service au plateau ou à la verseuse.	
Analyse sensorielle	
	Découvrir et reconnaître les défauts des vins les plus fréquents (goût de bouchon, madérisation)

Techniques A	Techniques B
Service des mets	
Les circuits	
Respecter les circuits pendant le service	
Méthodes de service	
Identifier, choisir et appliquer les différentes méthodes de service	
Utilisation du matériel	
Transporter en toute sécurité « la suite »	
Débarrasser et préparer la table pour le dessert	
Utilisation du guéridon	
Positionner rationnellement son guéridon et l'organiser en fonction des mets à servir (plaque chauffante, réchaud* ...)	Positionner rationnellement son guéridon et l'organiser en fonction des finitions ou des flambages*
Utilisation de la console	
Tenir efficacement et proprement sa console	
Service	
Effectuer le service d'une table (4 personnes)	Synchroniser le service de deux tables

Préparations spécifiques	
Hors d'œuvre, charcuterie	
Découper différentes charcuteries : saucisse, saucissons, boudins, terrines (excepté le jambon)* Dresser et servir différentes charcuteries	Préparer une sauce émulsionnée instable
Poissons et coquillages	
Enlever la peau et l'arête d'une dame de poisson grillée ou pochée* Fileter et servir un poisson plat portion Meunière, grillé, et frit	Fileter et servir un poisson rond portion poché, grillé et Meunière, un poisson rond présenté pour 2 personnes, un poisson rond présenté froid (Saumon Bellevue) et un tronçon de turbot poché*
	Ouvrir des huîtres, présenter et servir avec leurs accompagnements*
Volailles	
Découper une volaille sans carcasse (poulet grillé)*	Découper une volaille pour 4 personnes (poulet ou pintadeau) * . Découper un magret de canard
Viandes	
Trancher verticalement une pièce de viande rôtie* Trancher verticalement une pièce avec côtes et entrecôtes	Couper et servir une entrecôte double et une côte de bœuf pour 2 personnes. Découper un carré d'agneau
Fruits	
Peler, découper et servir au client les principaux fruits frais et les pamplemousses rafraîchis*	Peler et découper des agrumes en suprêmes et composer une assiette en les intégrant à d'autres produits
Finitions et flambages	
	Flamber une viande en terminant la sauce* Préparation des steaks tartare
	Flamber des fruits*
	Préparer une crêpe flambée Flamber une crêpe simplement arrosée de liqueur ou d'eau de vie
Particularités de service	
Portionner avec un couteau ou une cuillère	Adapter la coupe du fromage en fonction de sa forme

Techniques A	Techniques B
Préparations commerciales à l'information, à la présentation des boissons et des mets (à partir de supports de vente)	
Supports de vente	
Donner aux clients les supports de vente : différentes cartes	Utiliser les documents nécessaires à chaque type de vente : plats du jour, menus, cartes...
Rechercher et utiliser des propositions commerciales et réaliser des ventes additionnelles	
Les mets	Les vins, les apéritifs, les cocktails, les digestifs, les eaux minérales et les boissons chaudes
Rechercher et proposer des accords mets et vins	
Sur un plat et sur un menu simple	Sur un menu plus complexe
Mets proposés	
Répondre dans un langage adapté aux questions du client et être en mesure de lui préciser la composition des plats	Guider le client dans son choix en tenant compte de ses souhaits, de ses goûts afin de lui donner entière satisfaction. Proposer des ventes additionnelles
Accueil dans une ambiance communicative - Prise de contact - Recherche de l'information client	
Atmosphère d'accueil	
	Réaliser une décoration de table*
Accueil, prise de contact	
Assurer l'accueil, l'installation et le confort des clients avec le sourire en faisant preuve d'attention et de disponibilité	Appliquer les règles de savoir-vivre et de préséance et notamment avec amabilité, discrétion, politesse, disponibilité...
	Observer avec discrétion le comportement du client Anticiper une demande et gérer les objections
Continuité dans le profil général de communication (jusqu'à la prise de congé)	
Tenue, attitude	
Respecter une tenue professionnelle, une présentation, une hygiène corporelle irréprochable Faire preuve de savoir-vivre, politesse, attention, disponibilité et discrétion	
État d'esprit	
Entretenir des relations courtoises dans l'équipe de travail	Avoir un comportement commercial afin de mieux vendre
Respecter les règles, les consignes, les tableaux de service	Se préoccuper constamment du confort des clients et s'enquérir de leur satisfaction
Adaptabilité aux situations	
Appliquer avec logique des techniques définies	Être organisé, efficace, pour une tâche définie dans un contexte donné
	Faire face aux situations : évaluer les éléments de la situation et y conformer sa conduite
Relations avec les services	
Annoncer correctement une commande en cuisine en utilisant les termes professionnels adéquats	Transmettre avec exactitude les informations aux différents services

* Les techniques précédées d'un astérisque ne seront pas évaluées lors de l'épreuve de restaurant.