

SAVOIRS ASSOCIES

S 1 TECHNOLOGIE DE SERVICE

S 2 SCIENCES APPLIQUEES

S 3 COMMUNICATION ET VENTE

S 4 CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE ET DE SON ENVIRONNEMENT

SAVOIR ASSOCIE 1 : TECHNOLOGIE DE SERVICE

CONNAISSANCES

LIMITES DE CONNAISSANCES

1.1 LES ARTS DE LA TABLE

1.1.1 LES COUTUMES FRANÇAISES ET LES HABITUDES DES PRINCIPALES CLIENTÈLES ÉTRANGÈRES.

1.1.2 LA CLIENTELE

1.1.3 LES DIFFERENTES FORMULES DE RESTAURATION COMMERCIALES ET SOCIALES

1.2 LE PERSONNEL DU RESTAURANT

1.2.1 L'ÉQUIPE DE TRAVAIL (BRIGADE)

1.2.2 LA REPARTITION DES TACHES AU RESTAURANT

1.2.3 LA TENUE ET LES COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS

1.3 LES LOCAUX, LE MOBILIER ET LE MATERIEL.

1.3.1 LES LOCAUX DE RESTAURATION

1.3.2 LE MOBILIER DE RESTAURANT

- La comparaison des habitudes de la clientèle française et des habitudes des principales clientèles étrangères en ce qui concerne les repas (horaires, préférences alimentaires...).
- La différenciation des types de clientèles et de leurs attentes (loisirs, affaires...).
- L'énumération des principales formules de restauration en déterminant les principaux caractères de différenciation :
 - Traditionnel,
 - Brasserie,
 - Grill,
 - Snack-bar,
 - Libre-service,
 - Cafétéria,
 - Etc...
- La structure d'une équipe (brigade) en fonction du type et de l'organisation du restaurant.
- L'énumération des postes hiérarchiques des différentes équipes.
- L'énumération des tâches de chacun en fonction des caractéristiques d'un établissement et des types de services.
- La lecture et l'interprétation des différents tableaux de service affichés dans une entreprise.
- La recherche des règles essentielles d'hygiène corporelle et vestimentaire et des points de comportements spécifiques aux professions hôtelières.
- 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.
- L'identification des différents circuits.
- La présentation et l'identification des mobiliers spécifiques.
- L'identification des fonctions d'utilisation et d'entretien pour ces divers mobiliers.

SAVOIR ASSOCIE 1 : TECHNOLOGIE DE SERVICE

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p>1.6.3 LA DISTILLATION</p> <p>1.6.4 LES VIGNOBLES ET LES VINS A.O.C. FRANCAIS</p> <p>1.6.5 LE STOCKAGE ET LA CONSERVATION DES VINS</p> <p>1.7 <u>LES AUTRES BOISSONS SERVIES AU RESTAURANT</u></p> <p>1.7.1 LES BOISSONS NON ALCOOLISEES</p> <p>1.7.2 LES AUTRES BOISSONS FERMENTEES</p> <p>1.7.3 LES BOISSONS ALCOOLISEES</p> <p>1.7.4 LES BOISSONS CHAUDES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • L'énumération des opérations essentielles permettant d'obtenir une eau de vie de vin. • La situation géographique des vignobles A.O.C. français. • La qualité et la typicité des vins produits dans chaque région et les appellations les plus représentatives et les plus commercialisées dans la restauration. • 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. • 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. • L'énumération des qualités d'une bonne cave de restaurant. • La recherche des fonctions d'une cave du jour. • La différenciation des produits conditionnés en bouteilles : (une étude plus approfondie des eaux servies au restaurant) <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). • La présentation des autres boissons fermentées couramment consommées, en particulier la bière. • L'énumération de quelques marques les plus connues d'Europe et leur origine. • La différenciation des familles de produits et l'énumération des appellations ou marques les plus représentatives : <ul style="list-style-type: none"> - eaux de vie, - apéritifs, - liqueurs, - crèmes. • La différenciation des boissons chaudes présentées au restaurant et leurs caractéristiques : <ul style="list-style-type: none"> - cafés, - thés, - infusions, - produits d'accompagnement. • L'évolution de l'offre.

SAVOIR ASSOCIE 1 : TECHNOLOGIE DE SERVICE

CONNAISSANCES

LIMITES DE CONNAISSANCES

1.7.5 LES BOISSONS ET LA LOI

1.8 LES SUPPORTS DE VENTE

1.8.1 LES MENUS

1.8.2 LES CARTES

1.9 LE SERVICE PARTICULIER

1.9.1 LES PETITS DEJEUNERS

1.9.2 LA RESTAURATION A L'ETAGE

**1.9.3 LES BANQUETS, LUNCHS,
COCKTAILS, BUFFETS...**

- La présentation de la législation concernant la vente des boissons en restauration :
 - les familles de boissons,
 - les licences,
 - les affichages obligatoires.

- La différenciation des types de menus en les plaçant dans le contexte de l'exploitation (plat du jour, menu banquet, etc...)

- 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.

- La distinction des différentes formes de service :
 - au buffet,
 - en chambres.

- La présentation du room service et de ses diverses fonctions.
- La définition des diverses manifestations.
- La présentation des prestations correspondant aux divers types de manifestation.

SAVOIR ASSOCIE 2 : SCIENCES APPLIQUEES

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

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p>2.1 <u>BIOCHIMIE DES ALIMENTS</u></p> <p>2.1.1 NATURE ET PROPRIETES DES CONSTITUANTS ALIMENTAIRES</p> <p>2.1.2 MODIFICATIONS PHYSICO-CHIMIQUES INTERVENANT SOUS L'ACTION DE L'AIR, DE LA CHALEUR, DE FACTEURS CHIMIQUES (ACIDES) :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Lors du stockage, ❖ Lors des préparations culinaires de base, ❖ Lors des cuissons. <p>2.2 <u>QUALITE NUTRITIONNELLE DES ALIMENTS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Classification des aliments. • Valeur énergétique. <p>2.3 <u>ALIMENTATION RATIONNELLE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Equilibre alimentaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Le repérage de la teneur principale en biomolécules (glucides, lipides, protides, vitamines, minéraux, eau). • L'indication de leurs rôles dans l'organisme. <p align="center">A partir des produits utilisés ou des étiquettes indiquant la composition nutritionnelle.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p align="center">Pour un aliment et/ou une technique culinaire donné.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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). <ul style="list-style-type: none"> • 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 : <ul style="list-style-type: none"> – d'une alimentation carencée (en calcium, fer, vitamines, fibres). – d'une alimentation trop riche en lipides. – de la consommation de boissons alcoolisées.

SAVOIR ASSOCIE 2 : SCIENCES APPLIQUEES

CONNAISSANCES

LIMITES DE CONNAISSANCES

2.4 CONTAMINATION ET PROLIFERATION

2.4.1 NATURE DES CONTAMINATIONS

2.4.2 MODE DE CONTAMINATION DES ALIMENTS

2.4.3 MULTIPLICATION DES BACTERIES

- ❖ Salmonelles,
- ❖ Staphylococcus aureus,
- ❖ Clostridium perfringens.

2.5 INTOXICATIONS ALIMENTAIRES

2.5.1 TOXI-INFECTIONS ALIMENTAIRES

2.5.2 PARASITOSE ALIMENTAIRES

2.5.3 MESURES REGLEMENTAIRES

2.6 MAITRISE DES RISQUES SELON LA DEMARCHE HACCP

2.6.1 HYGIENE DU PERSONNEL

- ❖ Lavage des mains,
- ❖ Tenue professionnelle,
- ❖ Hygiène des manipulations,
- ❖ Etat de santé.

- L'indication des principales bactéries de la flore alimentaire.
- L'illustration à l'aide d'exemples de :
 - contamination initiale,
 - contaminations au cours de la fabrication.
- L'énoncé des conditions :
 - favorisant la multiplication des bactéries,
 - capables de déclencher la sporulation et la germination des spores.
- Les conséquences sur le comportement et sur la pratique professionnelle notamment lors du maintien en température ou lors du refroidissement des préparations culinaires.

- Le repérage :
 - des signes caractéristiques d'une intoxication alimentaire,
 - de la bactérie responsable,
 - des aliments contaminés,
 - du mode de contamination.

A partir de situation décrivant une intoxication alimentaire.

- L'énoncé des principaux parasites et exemples de mesures d'hygiène adaptées.
- L'énoncé des obligations d'une entreprise lors d'une intoxication alimentaire.
- La justification des plats témoins et de la mise en oeuvre des autocontrôles.

- La définition de porteur sain et la conséquence sur la qualité des préparations culinaires.
- La justification :
 - du port d'une tenue professionnelle,
 - du lavage des mains,
 - des étapes d'une procédure de lavage des mains (procédure donnée).
- Les mesures réglementaires relatives à l'état de santé du personnel manipulant des denrées alimentaires.

SAVOIR ASSOCIE 2 : SCIENCES APPLIQUEES

CONNAISSANCES

LIMITES DE CONNAISSANCES

2.6.2 HYGIENE DES LOCAUX ET DES MATERIELS

- Produits de nettoyage, produits de désinfection.

- Plans de nettoyage et de désinfection.

- Entretien et lavage de la vaisselle et de la verrerie.

2.6.3 RECEPTION ET STOCKAGE DES DENREES

- Altération des denrées et des préparations culinaires.

- Conservation des denrées et des préparations culinaires.

2.6.4 MAITRISE DU FROID

- Applications aux appareils :
 - en froid positif,
 - en froid négatif,
 - appareils de production de glace à rafraîchir.

2.7 PRODUITS EXPOSES EN SALLE

- Présentation en buffets.
- Exposition en vitrines réfrigérées.

- La classification des produits en fonction de leur mode d'action.
- La définition du pouvoir bactéricide, fongicide, virucide d'un désinfectant.

- 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.

- L'énoncé :
 - 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 :
 - des températures de lavage et de rinçage de la vaisselle.
 - des règles de stockage de la vaisselle et de la verrerie.

- L'énoncé des conséquences de l'action microbienne sur les aliments lors du stockage et le repérage des dates de consommation (DLUO, DLC).

- 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.

- La production de froid mécanique :
 - Appareils utilisés,
 - Principe physique de production de froid.
- La justification des relevés de température.

- L'énoncé :
 - des conséquences de l'exposition des produits en salle de restaurant.
 - des moyens de maîtrise des risques.
- La justification du devenir des excédents.

SAVOIR ASSOCIE 2 : SCIENCES APPLIQUEES

CONNAISSANCES

LIMITES DE CONNAISSANCES

2.8 SECURITE DES LOCAUX ET DES EQUIPEMENTS PROFESSIONNELS

2.8.1 ENERGIE ELECTRIQUE

- Rappels des principales grandeurs utilisées en électricité.

- Sécurité : réglementation et contrôle.

2.8.2 RISQUES LIES AUX COMBUSTIBLES

2.9 PREVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS

- Risques liés à l'activité professionnelle.

- Ergonomie

- Le repérage des grandeurs caractérisant le courant électrique (tension, intensité, puissance) à partir de la lecture de plaque signalétique ou de notices techniques :

- L'identification des risques liés au courant électrique : électrocution, court-circuit, incendie.
- L'énoncé du rôle des dispositifs de sécurité électrique : disjoncteur, fusible, prise de terre, ligne équipotentielle et système d'arrêt d'urgence.
- Le repérage de ces dispositifs sur un plan ou dans les locaux.

- 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).

- Les mesures de prévention individuelles et collectives.

- Les gestes et postures adaptés.
- La conduite à tenir en cas d'accident * (alerte et protection).

- *Une formation aux gestes de premiers secours en milieu professionnel est souhaitable.*

SAVOIR ASSOCIE 3 : COMMUNICATION ET VENTE

CONNAISSANCES

LIMITES DE CONNAISSANCES

**3.1 LA COMMUNICATION
PROFESSIONNELLE**

- Le schéma élémentaire du processus de communication et les éléments de la communication
- Les niveaux de communication : relations entre signes verbaux et non verbaux.
- Les attitudes et techniques facteurs d'une bonne communication avec autrui.
- Les facteurs d'échecs ou d'obstacles à la communication.
- La communication « orale » et « écrite »
La prise de messages,
La communication téléphonique, ...

**3.2 LES RELATIONS
PROFESSIONNELLES**

- La présentation, l'attitude et le comportement professionnel.
- Les relations professionnelles avec la direction, le personnel.
- Les relations professionnelles avec les fournisseurs, les clients.

3.3 LA VENTE

3.3.1 LA NOTION DE SERVICE

**3.3.2 LE PRODUIT, LA PRESTATION :
PRÉSENTATION, MISE EN VALEUR,
ARGUMENTAIRES,...**

- Les mécanismes de base de la communication.
- Les éléments de la communication (émetteur, récepteur, canal, code,...)
- Les signes de reconnaissance.
- L'écoute active, l'attention, la reformulation, la disponibilité, la présentation l'attitude, le regard, le sourire, les gestes et postures, le langage.
- Les parasites au niveau de l'émetteur et du récepteur.
Le malentendu.
- Les techniques de prise de commandes et de réservations téléphoniques.
- Les techniques de rédaction de messages, de notes, de réservations...(à l'aide de l'outil informatique).
- Les attitudes, et la présentation adaptés aux exigences de l'entreprise.
- Les caractéristiques des relations professionnelles, l'adaptation du langage et des attitudes.
- Les caractéristiques des relations professionnelles, l'adaptation du langage et des attitudes.
- Les qualités et aptitudes nécessaires à un bon vendeur.
- Interprétation et définition (état d'esprit).
- Le rôle et l'élaboration d'un argumentaire de vente.
Les formes d'arguments. Les techniques de vente de contact.

SAVOIR ASSOCIE 3 : COMMUNICATION ET VENTE

CONNAISSANCES

LIMITES DE CONNAISSANCES

**3.3.3 LES DIFFÉRENTES PHASES
D'UNE RELATION
COMMERCIALE:**

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

- 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 d'un argumentaire de vente, les techniques de réponse aux objections, la signification des objections, les réclamations, l'aide au client dans sa prise de décision.

SAVOIR ASSOCIE 4 : CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE ET DE SON ENVIRONNEMENT

CONNAISSANCES	LIMITES DE CONNAISSANCES
<p>4.1 ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'entreprise. • L'entreprise et ses partenaires. • Les ménages. • Le budget des ménages. • La protection des consommateurs. Les associations. <p>4.2 ENVIRONNEMENT JURIDIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le statut juridique de l'entreprise. • Le commerçant. <p>4.3 ENVIRONNEMENT COMMERCIAL</p> <p>4.3.1 APPROVISIONNEMENT ET STOCKAGE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les documents commerciaux : <ul style="list-style-type: none"> ❖ Le bon de commande. ❖ Le bon de livraison. ❖ La facture fournisseur. • La fiche technique. • La gestion des stocks. La fiche de stocks. 	<ul style="list-style-type: none"> • Son rôle. • L'identification des partenaires et le rôle de chacun à partir d'un schéma simplifié. • Le rôle des ménages. • Les besoins de consommation d'une famille de quatre personnes à partir d'un cas concret. • Les composantes du budget : recettes et dépenses. • La notion d'épargne. • Le rôle et l'utilité des associations de défense des consommateurs. • La différenciation entre l'entreprise individuelle et sociétaire (S.A.R.L., E.U.R.L., S.A.). • La définition simple du statut de commerçant. • 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 valorisation de la fiche technique. Le calcul du coût matière. • La fiche de stocks en quantité. • La valorisation de la fiche de stocks selon la méthode : <ul style="list-style-type: none"> - Premier Entré Premier Sorti, - Coût Moyen Unitaire Pondéré après chaque entrée.

SAVOIR ASSOCIE 4 : CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE ET DE SON ENVIRONNEMENT

CONNAISSANCES

LIMITES DE CONNAISSANCES

4.3.2 FACTURATION ET REGLEMENT

- Les documents commerciaux :

- ❖ La facture client.

- ❖ La note.

- Les règlements :

- ❖ Cartes bancaires.

- ❖ Chèque bancaire et postal.

- ❖ Titres de restaurant.

- ❖ Espèces.

- L'analyse des ventes.

4.4 ENVIRONNEMENT SOCIAL

- La convention collective.

- Le contrat de travail :

- ❖ C.D.D.,

- ❖ C.D.I.,

- ❖ Saisonnier,

- ❖ Les extras.

- Les documents de fin de contrat.

- La durée du travail.

- Le repos hebdomadaire,

- Le repos compensateur.

- Les congés payés.

- La rémunération du travail.

- La rédaction de la facture client.

- 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.

- Les différents modes et leur utilisation.

- La rédaction du chèque bancaire et du chèque postal.

- Lire, compléter et interpréter une main courante de restaurant.

- Etablir la concordance entre le relevé des ventes et le relevé des recettes.

- Le rôle de la convention à partir de l'étude d'extraits.

- Le rôle du contrat de travail.

- Les principaux éléments du contrat.

- L'analyse des documents de fin de contrat

- Le calcul des heures normales et supplémentaires.

- Le calcul des heures de repos.

- Le calcul du nombre de jours de congés payés.

- L'identification des éléments d'un bulletin de paie.