

BAC PRO - Cuisine du baccalauréat professionnel
niveau 4 EQF - NORMEN E 1115107A

Résultat n 2: Mise en œuvre du projet pilote

FRANCE

*UNITÉS RÉSULTATS
D'APPRENTISSAGE*

UNITÉ RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE

CODE	UNITÉ RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
------	--------------------------------	-------	---------

ORGANISATION PRODUCTION DE CUISINE

75H00

4,5

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPÉTENCE
------------------------	--------------	----------	------------

1 -Recueillir des informations et informer ou développer des documents relatifs à la production

L'apprenant connaît et comprend:

- Une entreprise, leur diversité, les buts et objectifs
- L'organigramme de la société
- Les fonctions et services de l'entreprise
- L'impact des méthodes de production sur l'organisation du travail (gestion appliquée)
- Les documents liés à la production (technologie)

L'apprenant est capable de:

- Reconnaître les objectifs de l'association et les types d'entreprises
- Identifier les objectifs en fonction du but et du type d'entreprise
- Caractériser le secteur de la restauration (typologie des entreprises, place du secteur dans l'économie locale, régionale, nationale et mondiale, évolution de ces dernières années)
- Analyser la structure d'une entreprise dans le secteur de la restauration
- Identifier le rôle et la place des principaux acteurs de l'entreprise
- Caractériser un profil de poste et ses fonctions
- Identifier les différents services et leurs attributions
- Identifier les avantages et les inconvénients des différents modes d'organisation du travail pour le salarié et pour l'entreprise
- Identifier et caractériser les principaux documents relatifs à la production: la fiche technique de fabrication, le bon de commande, la fiche marché, le bon d'économie, le schéma de fabrication, les fiches de production

L'apprenant:

- Recueille toutes les informations nécessaires pour gérer la production
- Répartit les tâches en direct ou en différé
- Suit et surveille l'application des procédures

CRITERES DE PERFORMANCE

- Respecter les directives des supérieurs;
- Respecter les objectifs définis pour l'établissement et sa capacité de production;
- Appliquer les techniques de planification et d'organisation de la cuisine;
- Prise en compte d'une estimation des services, des réservations, des commandes et des fournitures externes;
- Respecter les normes de sécurité et de santé au travail;
- S'adapter aux conditions du contexte et être capable de résoudre des problèmes et des situations imprévues.

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPÉTENCE
<p>2 Plan de travail et leur équipe dans le temps et l'espace</p>	<p>L'apprenant connaît et comprend:</p> <ul style="list-style-type: none"> Le personnel de cuisine Les zones de production Les méthodes de distribution Les documents liés à la gestion de la production (technologie) Les étapes suivantes dans le temps et dans l'espace pour éviter les contaminations croisées (Sciences appliquées) 	<p>L'apprenant est capable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Choisir la structure du personnel en fonction des concepts de restauration Identifier les principales fonctions occupées Identifier et caractériser les différentes zones de production (implantation et fonctions) Schématiser les principaux chemins Définir et expliquer les "étapes suivantes" dans le temps / l'espace Définir et expliquer les différents modes de distribution (direct, différé) Définissez différents types de connexion (chaude, froide, congelée). Identifier les principaux documents relatifs à la gestion de la production: les plannings du personnel, les descriptions de poste, les plannings du personnel, les pièces justificatives de fabrication ou de production Développer un workflow Réglementer les "étapes suivantes" dans le temps / l'espace (à partir d'exemples de risques de biocontaminations lors de la circulation du personnel, de la nourriture, des déchets, de la vaisselle et de la ligne) Indiquer des actions préventives et correctives par rapport à la réglementation 	<p>L'apprenant:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organise et gère la production (planification de son travail et de celle de son équipe dans le temps et dans l'espace, division des tâches, choix des matières premières et calcul des quantités, choix des équipements, des matériaux) Répartit les tâches en direct ou en différé Suit et surveille l'application des procédures Gère les risques Travaille de manière autonome et responsable, conformément aux instructions S'ajuste en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise
	CRITERES DE PERFORMANCE		
	<ul style="list-style-type: none"> Suivre le planning de travail Respecter le temps Optimiser les ressources matérielles et les ressources humaines (en tenant compte des compétences, ...) Synchroniser et équilibrer la répartition des tâches Prise en compte des points de risque et matérialisation sur les documents organisationnels 		
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPÉTENCE

3 Configurer le (s) poste (s) de travail pour la production

L'apprenant connaît et comprend:

- La combinaison des facteurs de production appliqués au poste de travail (gestion appliquée)
- L'équipement et matériel du poste de travail: Préparation, cuisson, stockage (Technologie)
- L'éclairage des lieux
- L'utilisation d'eau froide
- La ventilation et climatisation (Sciences appliquées)

L'apprenant est capable de:

- Définir et caractériser les facteurs humains (travail) et techniques (capital)
- L'identification des facteurs pris en compte lors de la combinaison des facteurs de production:
- le facteur humain: la bonne personne au bon poste (notion de compétence)
- le facteur technique: le bon usage des moyens matériels (notion d'usure, notion d'inactivité)
- la notion de coût d'une activité de production (matériaux et fournitures, utilisation du personnel, utilisation des équipements)
- L'organisation et l'ergonomie du poste de travail
- Classification et fonction (s) des matériaux principaux
- L'identification des éléments de sécurité de l'équipement
- La mise en place des principaux équipements et matériels dans les zones de production
- Comparer les caractéristiques des différentes sources de lumière artificielle (halogène, fluorescence, électroluminescence)
- Traduire les indications sur l'étiquetage et l'emballage d'une source de lumière
- Justifier le choix de l'éclairage adapté: adéquation entre le type d'éclairage (direct, indirect, éclairage mixte), l'activité professionnelle et le lieu de travail (niveau d'éclairage, rendu des couleurs ...)
- Indiquer les caractéristiques d'une eau destinée à la consommation humaine (en relation avec le contenu du programme de prévention santé environnement)
- Caractériser l'eau dure (composition d'une eau dure, unité de mesure, conséquences de son utilisation dans différentes activités professionnelles)
- Indiquer le principe de fonctionnement d'un adoucisseur d'eau. Identification des facteurs de santé des locaux professionnels.
- Définir une atmosphère confinée et polluée
- Justifier le renouvellement de l'air et le contrôle des températures et de l'hygrométrie de certains locaux professionnels (facteurs de sécurité, de confort climatique, de régulation)
- Décrire des schémas simples du principe de la ventilation et de la climatisation

L'apprenant:

- Recueille toutes les informations nécessaires pour gérer la production
- Configure le ou les postes de travail pour la production (équipement, matériel)
- Gère les risques
- Travaille de manière autonome et responsable, conformément aux instructions

CRITERES DE PERFORMANCE

- Identifier les éléments verbaux et non-verbaux (écoute active) pour caractériser le profil et / ou les attentes de la clientèle
- Identifier les besoins du client
- Adapter la communication au type de restauration

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ

CONNAISSANCE

APTITUDE

COMPETENCE

L'apprenant connaît et comprend:

- L'entretien des locaux
- Le Matériel (technologie)
- Les matériaux utilisés dans le secteur professionnel
- L'hygiène de l'environnement et des matériaux
- La lutte contre la prolifération des nuisibles (insectes, rongeurs, ...)
- Toxicologie alimentaire (sciences appliquées)

L'apprenant est capable de:

- Identifier la procédure de nettoyage et la désinfection du poste de travail, de l'équipement et du matériel
- Lister les "bonnes pratiques d'hygiène" et leurs justifications: les protocoles de décontamination (petit équipement, tableaux, matières premières, postes de travail), équipements de protection individuelle
- Lister les points de contrôle
- Justifier la protection des locaux contre les parasites
- Schématiser le mode de fonctionnement de l'équipement
- Caractériser les principaux matériaux utilisés dans l'activité professionnelle pour les revêtements de surface (sols, murs, surfaces de travail), appareils électroménagers, équipements, emballages, emballages: bois, métaux et alliages, verre, produits céramiques, matériaux plastiques, résines et peintures, textile matériaux, granit, papier et carton
- Classer les types de saleté
- Indiquer le mode d'action d'un détergent, d'un désinfectant, d'un détergent désinfectant, d'un abrasif, d'un solvant, d'un décapant et d'un détartrant
- Justifier les paramètres déterminant l'efficacité d'un entretien
- Justifier les informations relatives aux précautions d'emploi et à l'utilisation de ces produits
- Justifier les différentes étapes d'un plan de nettoyage et / ou de désinfection en examinant les supports, la saleté, les produits, les procédures, les réglementations (dans le contexte de situations spécifiques d'entretien des locaux et / ou des matériaux).
- Indiquer les risques associés à la présence d'organismes nuisibles dans une cuisine professionnelle
- Proposer des moyens de prévention à mettre en place pour prévenir et lutter contre les ravageurs
- Définir la toxicité d'une substance (dose journalière acceptable, dose sans effet), toxicité à court et à long terme

L'apprenant:

- Recueille toutes les informations nécessaires pour gérer la production
- Configure le ou les postes de travail pour la production (équipement, matériel)
- Répartit les tâches en direct ou en différé
- Suivi et suivi de l'application des procédures
- Gère les risques
- Travaille de manière autonome et responsable, conformément aux instructions

4 Entretien des locaux et les matériels

CRITERES DE PERFORMANCE			
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Choisir le matériel et les outils appropriés pour différentes techniques de préparation et de confection des aliments; ▪ Se conformer aux normes relatives à la réquisition d'équipements et d'outils; ▪ Respecter les normes de qualité, d'hygiène et de sécurité des aliments; ▪ S'adapter aux conditions du contexte et être capable de résoudre des problèmes et des situations imprévues. 		
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
5 Optimiser l'organisation de la production	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les effets de la combinaison de la production (gestion appliquée) ▪ L'optimisation de la production (technologie) ▪ Les contacts chauds et froids (sciences appliquées) 	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir et calculer la productivité du travail et les principales étapes de la productivité ▪ Identifier les opportunités et les facteurs d'amélioration de la productivité: investissement, formation et qualification ▪ Identifier les impacts des gains de productivité: production, coût de production, qualité, main d'œuvre ▪ Identifier les outils et les approches pour optimiser l'organisation de la production ▪ Justifier les protocoles de contacts chauds ou froids (réfrigérés, congelés) en relation avec différents paramètres influençant la croissance bactérienne, en application de la réglementation (temps, température) relative à la préparation, au stockage, au transport et à la distribution directe ou différée des aliments les préparatifs 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Organise et gère la production (planification de son travail et de celle de son équipe dans le temps et dans l'espace, division des tâches, choix des matières premières et calcul des quantités, choix des équipements, des matériaux) ▪ Répartit les tâches en direct ou en différé ▪ Suit et surveille l'application des procédures ▪ Gère les risques ▪ travaille de manière autonome et responsable, conformément aux instructions ▪ S'ajuste en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise
	CRITERES DE PERFORMANCE		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisation en fonction des fabrications, du nombre de places assises et du type de production choisi ▪ Optimisation entre le type de production choisi et les moyens mis en œuvre (gain de temps, productivité ...) ▪ Organiser la relation au contexte (saisonnalité des produits, calendrier, vacances, thématique, taux de fréquentation des clients, ...) 		
RESULTATS			

- Support clients
- Gérer et regrouper les réservations
- Bienvenue clients
- Recueillir les besoins et les attentes des clients
- Matériel de vente actuel
- Conseiller les clients en proposant une analyse de rentabilisation
- Mesurer la satisfaction et la fidélité de la clientèle
- Gérer les plaintes et les réclamations
- Prendre congé du client

CODE	UNITÉ	RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
	MAINTENIR LA BASE DE LA CUISINE		45H00	2,7
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE	
1 Préparer les préparations de base	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> • La préparations préliminaires de matières premières (Technologie) • Les protocoles utilisés lors des préparations préliminaires de matières premières • Les propriétés physicochimiques des constituants alimentaires et des modifications subies (Sciences appliquées) 	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> • Définir des termes culinaires communs • Enumérer les actions et les techniques • Identifier le matériel et l'équipement nécessaires • Suivre les "bonnes pratiques d'hygiène" lors de la préparation des préparatifs (protocoles de décontamination ...) et de leurs justifications • Identifier le protocole de traitement préliminaire des produits semi-finis • Décrire les propriétés des composants alimentaires utilisés: solubilité, suspension ... • Caractériser les causes et les conséquences des modifications subies par les composants alimentaires lors des préparations: brunissement enzymatique ... • Identifier le geste et les précautions prises dans la pratique professionnelle • Indiquer les effets nutritionnels et organoleptiques des modifications 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> • Prépare les préliminaires pour tout type de produits • Configure et gère le poste de travail • Utilise et respecte les fiches techniques, instructions • Etre Conforme et contrôle la cuisson en relation avec les produits • Respecte les délais d'exécution 	
	CRITERES DE PERFORMANCE			

- Conformité et maîtrise des gestes et des techniques professionnelles en totale autonomie
- Optimisation des moyens (performance, temps)
- Respect du principe du "marcher de l'avant"
- Pertinence du choix des matériaux et équipements
- Respect des instructions et des protocoles
- Pertinence du traitement des points critiques
- Cohérence avec l'organisation du travail planifié

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE	
2 Les matières premières	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> - Pour toutes les bases de la cuisine: <ul style="list-style-type: none"> • l'énumération et la définition des termes culinaires courants • L'identification des ingrédients, leur fabrication, leurs utilisations et leurs principaux dérivés • Caractérisation des principaux descripteurs de reconnaissance des qualités organoleptiques - L'identification des noms et dimensions des principales coupes et tailles de base - La caractérisation des interactions entre les composants alimentaires: émulsions, gonflement, gélification, diffusion, osmose ... - Justification La justification du geste et les précautions prises dans l'exercice de la profession - L'indication des effets nutritionnels et organoleptiques des modifications 	Le Learner est capable de: <ul style="list-style-type: none"> - Préparer des herbes / écraser et hacher - Presser les tomates, écraser - "Paner à l'anglaise" - Viande préparée, volaille à rôtir - Couper la volaille crue - Dresser un carré d'agneau, de veau, de porc - Soulever les filets de poisson - Tourner, grimper aux fonds d'artichauts - Tourner différents légumes / cuillère à racines 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> - Utilise les techniques d'amorçage des matières premières - Pratique de l'hygiène - Obtenir le matériel et l'équipement appropriés - Préparer de grandes sauces de base, jus et coulis - Prépare la viande, la volaille, le poisson, les légumes et les repas 	
	CRITERES DE PERFORMANCE			
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utiliser la conformité des gestes et des techniques professionnelles en totale autonomie (régularité, précision, finesse, ...) ▪ Optimiser les moyens (rendement, temps) ▪ Respecter la conformité des produits dans le respect de la fiche technique, des appellations, du vocabulaire professionnel ▪ Trouver la pertinence du choix des matériaux et des équipements ▪ Optimiser les qualités organoleptiques des fabrications ▪ Respecter l'organisation du travail 			
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE	

3 Couper, courber, décorer

L'apprenant connaît et comprend les bases de la cuisine:

- Techniques d'amorçage des matières premières
- Tailles et coupes

L'apprenant est capable de, toutes les bases de la cuisine:

- Lister et définir les termes culinaires communs
- Identifier les ingrédients, leur fabrication, leurs utilisations et leurs principaux dérivés
- Décrire les principaux descripteurs de la reconnaissance des qualités organoleptiques
- Identifier les noms et les dimensions des principales coupes et tailles de base
- Décrire les propriétés des composants alimentaires utilisés: coagulation ...
- Décrire les interactions entre les ingrédients alimentaires: émulsions, gonflement, gélification, diffusion, osmose ...
- Justifier le geste et les précautions prises dans la pratique professionnelle
- Indiquer les effets nutritionnels et organoleptiques des modifications

L'apprenant:

- Préparations préliminaires pour tout type de produits
- Configure et gère le poste de travail
- Utilise et respecte les fiches techniques, instructions
- Conforme et contrôle la cuisson en relation avec les produits
- respecte les délais d'exécution
- Utilise les ressources de manière rationnelle et optimale (ressources humaines, techniques, matérielles, matérielles, matérielles)
- Gère les aliments non utilisés ou transformés
- Gère les risques

CRITERES DE PERFORMANCE

- Corriger les gestes et les techniques professionnelles en totale autonomie (régularité, précision, finesse, ...)
- Respecter le principe du "marcher en avant"
- Optimiser les moyens (rendement, temps, produits, ...)
- Suivant les fabrications dans le respect de la fiche technique, les appellations, le vocabulaire professionnel
- Optimiser les qualités organoleptiques des fabrications

RESULTATS

- Moyens humains, techniques, matériels, équipements, matières premières optimisés
- Cuisson relative aux denrées alimentaires contrôlée
- Nouvelles techniques, nouveaux produits, nouveaux matériaux adaptés

CODE	UNITÉ RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
	MAKING BASIC COOKING	60H00	3,6
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
1 Faire des marinades, des saumures et des sirops Réaliser des fonds, des arômes, des essences et des glaces Créer des liens Préparer les sauces de base, les jus et les coulis Préparer les préparations de base (farces, purées, beurres, appareils ménagers et crèmes) Faire des pâtes de base	L'apprenant connaît et comprend les bases de la cuisine: <ul style="list-style-type: none"> Techniques d'amorçage des matières premières Tailles et coupes Marinades, saumures et sirops Fonds, arômes, essences et glaces Connexions Grandes sauces de base, jus et coulis Préparations de base (farces, purées, beurres, appareils ménagers et crèmes) Pâtes de base (Technologie) Les propriétés physicochimiques des constituants alimentaires et les modifications qu'ils subissent (Sciences appliquées) 	L'apprenant est capable de,: <ul style="list-style-type: none"> Lister et définir les termes culinaires communs Identifier les ingrédients, leur fabrication, leurs utilisations et leurs principaux dérivés Décrire les principaux descripteurs de la reconnaissance des qualités organoleptiques Identifiez les noms et les dimensions des principales coupes et tailles de base Décrivez les propriétés des composants alimentaires utilisés: coagulation ... Décrivez les interactions entre les ingrédients alimentaires: émulsions, gonflement, gélification, diffusion, osmose ... Justifiez le geste et les précautions prises dans la pratique professionnelle Indiquer les effets nutritionnels et organoleptiques des modifications 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> Prépare les préliminaires pour tout type de produits Configure et gère le poste de travail Utilise et respecte les fiches techniques, instructions Est Conforme et contrôle la cuisson en relation avec les produits Respecte les délais d'exécution Utilise les ressources de manière rationnelle et optimale (ressources humaines, techniques, matérielles, matérielles, matérielles) Gère les aliments non utilisés ou transformés Gère les risques
	CRITERES DE PERFORMANCE		
	<ul style="list-style-type: none"> Corriger les gestes et les techniques professionnelles en totale autonomie (régularité, précision, finesse, ...) Respecter le principe du "marcher en avant" Optimiser les moyens (rendement, temps, produits, ...) Suivant les fabrications dans le respect de la fiche technique, les appellations, le vocabulaire professionnel Optimiser les qualités organoleptiques des fabrications 		
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE

2 Mise en place de la cuisine

L'apprenant connaît et comprend:

- Cuisson (Technologie)
- La production de chaleur
- Les propriétés physicochimiques des constituants alimentaires et des modifications en cours de cuisson (Sciences appliquées)

L'apprenant est capable de:

- Définir les termes culinaires communs
- Effectuer des gestes et des techniques de cuisine
- Caractériser les processus de cuisson
- Évaluer l'adéquation entre les matières premières / la méthode de cuisson / les matériaux
- Appliquer la définition de cuisson "juste température" (températures cibles, temps de référence)
- Identifier les températures "critiques" et leur justification
- Identifier les principaux descripteurs de reconnaissance des qualités organoleptiques (couleur, texture)
- Schématiser le mode de fonctionnement de l'équipement de cuisson principal
- Rappeler l'évolution de la cuisine à travers son histoire et identifier les marqueurs d'aujourd'hui
- Définir l'effet Joule, la combustion, les ondes électromagnétiques (micro-ondes, induction), infrarouge
- Décrire à partir d'un schéma simple, le principe de fonctionnement d'un appareil utilisant une combustion (brûleur atmosphérique), l'effet Joule (four à chaleur sèche), les ondes électromagnétiques (micro-ondes et plaque à induction)
- Indiquez les effets de l'action de la température sur les constituants alimentaires et les aliments utilisés:
 - eau (fusion, vaporisation, solidification et sublimation)
 - glucides (fusion, caramélisation, gélification, dextrinisation, carbonisation)
 - protéines (coagulation, dénaturation, gélification)
 - lipides (fusion, décomposition) - vitamines
- Décrivez la réaction de Maillard
- Justifiez le geste et les précautions des précautions à prendre dans la pratique professionnelle
- Indiquer les effets nutritionnels et organoleptiques des modifications

L'apprenant:

- Prépare les préliminaires pour tout type de produits
- Configure et gère le poste de travail
- Utilise et respecte les fiches techniques, instructions
- S'adapte aux nouvelles techniques, nouveaux produits, nouveaux matériaux
- Conforme et contrôle la cuisson en relation avec les produits

CRITERES DE PERFORMANCE

- Corriger les gestes et les techniques professionnelles en totale autonomie (régularité, précision, finesse, ...)
- Respecter le principe du "marcher en avant"
- Optimiser les moyens (rendement, temps, produits, ...)
- Suivant les fabrications dans le respect de la fiche technique, les appellations, le vocabulaire professionnel
- Optimiser les qualités organoleptiques des fabrications

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ

CONNAISSANCE

APTITUDE

COMPETENCE

L'apprenant connaît et comprend:

- Eléments de maîtrise des coûts de production (gestion appliquée)
- Optimisation de la production (technologie)

L'apprenant est capable de:

- Analyser les indicateurs de gestion relatifs à la consommation de matières premières, à la gestion du personnel, aux frais généraux liés à l'activité (énergie, fluides ...),
- Comparer avec les coûts cibles, les ratios objectifs et le calcul des écarts.
- Identifier les principaux dysfonctionnements et propositions de remédiation
- Identifier les rendements en matières premières dans: préparations préliminaires, cuisson
- Identifier les outils et les approches pour optimiser la production

L'apprenant:

- Prépare les préliminaires pour tout type de produits
- Configure et gère le poste de travail
- Utilise et respecte les fiches techniques, instructions
- S'adapte aux nouvelles techniques, nouveaux produits, nouveaux matériaux
- Conforme et contrôle la cuisson en relation avec les produits
- Respecte les délais d'exécution
- Utilise les ressources de manière rationnelle et optimale (ressources humaines, techniques, matérielles, matérielles, matérielles)
- Prépare le dressage et la présentation des aliments
- Produit sur place ou retardé
- Divise les tâches pour la production
- Gère les aliments non utilisés ou transformés
- Gère les risques
- Travaille de manière autonome et responsable, conformément aux instructions
- S'ajuste en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise

3 Optimiser la production

CRITERES DE PERFORMANCE

- Corriger les gestes et les techniques professionnelles en totale autonomie (régularité, précision, finesse, ...)
- Respecter le principe du "marcher en avant"
- Optimiser les moyens (rendement, temps, produits, ...)
- Suivant les fabrications dans le respect de la fiche technique, les appellations, le vocabulaire professionnel
- Optimiser les qualités organoleptiques des fabrications

RESULTATS

- Documents professionnels: horaire de travail du personnel, calendrier de production; fiches techniques, fiches produits; instructions d'utilisation des matériaux et équipements; statut de réservation, documents de prévision d'activité; fiches de stock, instructions et protocoles
- Description du travail, manuel de procédures
- Réglementation, guide de bonnes pratiques, plan de contrôle sanitaire
- Progiciel de gestion intégré

CODE	UNITÉ RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
	MAKING SAUCES	12h00	0,7
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
Faire les sauces de bases	<p>L'apprenant connaît et comprend: Pour toutes les bases de la cuisine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'énumération et la définition des termes culinaires courants • L'identification des ingrédients, leur fabrication, leurs utilisations et leurs principaux dérivés • Caractérisation des principaux descripteurs de reconnaissance des qualités organoleptiques <p>L'identification des noms et dimensions des principales coupes et tailles de base</p> <ul style="list-style-type: none"> • La caractérisation des interactions entre les composants alimentaires: émulsions, gonflement, gélification, diffusion, osmose ... • Justification La justification du geste et les précautions prises dans l'exercice de la profession • L'indication des effets nutritionnels et organoleptiques des modifications 	<p>L'apprenant est capable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire une sauce en déglaçant - Faire des beurrés - Préparer une béchamel - Préparer des sauces émulsionnées froides et stables - Préparer des sauces émulsionnées froides instables - Préparer des sauces chaudes émulsionnées - Faire un beurre blanc fondu - Faire une sauce américaine - Préparer une sauce aux légumes 	<p>L'apprenant:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilise les techniques d'amorçage des matières premières - Préparer de grandes sauces de base, jus et coulis - Utilise les préparations de base (farce, purées, beurrés, appareils ménagers et crèmes) - Pratique de l'hygiène - Obtient le matériel et l'équipement pertinents
	CRITERES DE PERFORMANCE		
	<ul style="list-style-type: none"> • Familier avec les produits dans le respect de la fiche technique, des appellations, du vocabulaire professionnel • Optimiser les qualités organoleptiques des fabrications • Modification si nécessaire des fabrications • Planification de l'organisation du travail 		
RESULTATS			
	<ul style="list-style-type: none"> - Cuisine les sauces - Les gestes professionnels à savoir - L'homme, les matériaux, les produits, les produits sont optimisés - Nouvelles techniques, nouveaux produits, nouveaux matériaux adaptés 		

CODE	UNITÉ RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
------	--------------------------------	-------	---------

FAIRE DES PATES

20h00

1,2

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
------------------------	--------------	----------	------------

Faire des pâtes

L'apprenant connaît et comprend:
 Pour toutes les bases de la cuisine:
 • L'énumération et la définition des termes culinaires courants
 • L'identification des ingrédients, leur fabrication, leurs utilisations et leurs principaux dérivés
 • Caractérisation des principaux descripteurs de reconnaissance des qualités organoleptiques
 L'identification des noms et dimensions des principales coupes et tailles de base
 • La caractérisation des interactions entre les composants alimentaires: émulsions, gonflement, gélification, diffusion, osmose ...
 • Justification La justification du geste et les précautions prises dans l'exercice de la profession
 • L'indication des effets nutritionnels et

L'apprenant est capable de:
 - Faire la pâte cassée, foncer, pincer, cuire
 - Faire de la pâte feuilletée, détailler, cuisiner
 - Faites la pâte feuilletée, étendez-vous, faites cuire, garnissez
 - Préparer la génoise, cuisiner
 - faire une pâte levée, façonner, cuire
 - Faire la pâte à crêpes et sauter
 - Faire une pâte, cuisiner

L'apprenant:
 - Utilise les techniques d'amorçage des matières premières
 - Prépare et prépare des pâtes de base
 - Pratique de l'hygiène
 - Obtenir le matériel et l'équipement appropriés

CRITERES DE PERFORMANCE

- Familier avec les produits dans le respect de la fiche technique, des appellations, du vocabulaire professionnel
- Optimiser les qualités organoleptiques des fabrications
- Modification si nécessaire des fabrications
- Planification de l'organisation du travail

RESULTATS

- Cuisine des pâtes
- Faire des gestes professionnels
- Nouvelles techniques, nouveaux produits, nouveaux matériaux adaptés
- Réponse rapide et pertinente par rapport à la situation

CODE	UNITÉ RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
MAKING HORS D'OEUVRES		30H00	1,8
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
Faire des hors d'oeuvres froids et chauds	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> La caractérisation des préparations culinaires en termes de combinaison de techniques: <ul style="list-style-type: none"> - hors-d'œuvre chauds / froids L'identification des principaux descripteurs de la reconnaissance des qualités organoleptiques 	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> Faites des hors-d'œuvre froids et chauds 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> prépare des hors-d'œuvre chauds / froids
	CRITERES DE PERFORMANCE		
	<ul style="list-style-type: none"> Familier avec les produits dans le respect de la fiche technique, des appellations, du vocabulaire professionnel Optimiser les qualités organoleptiques des fabrications Modification si nécessaire des fabrications Planification de l'organisation du travail 		
RESULTATS			
<ul style="list-style-type: none"> Cuisine des Hors d'oeuvre Connais des gestes professionnels Nouvelles techniques, nouveaux produits, nouveaux matériaux adaptés Réponse rapide et pertinente par rapport à la situation 			

CODE	UNITÉ	RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
		FAIRE DE LA SOUPE	30H00	1,8
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE	
Faire de la soupe	L'apprenant connaît et comprend: La caractérisation des préparations culinaires en termes de combinaison de techniques: - les soupes L'identification des principaux descripteurs de la reconnaissance des qualités organoleptiques	L'apprenant est capable de: Faites des soupes: - Coupe / velouté / crème - traditionnel (légumes frais et secs)	L'apprenant: - prépare les soupes	
	CRITERES DE PERFORMANCE			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Familier avec les produits dans le respect de la fiche technique, des appellations, du vocabulaire professionnel ▪ Optimiser les qualités organoleptiques des fabrications ▪ Modification si nécessaire des fabrications ▪ Planification de l'organisation du travail 				

RESULTATS

- Cuisine des soupes
- Connais des gestes professionnels
- Nouvelles techniques, nouveaux produits, nouveaux matériaux adaptés
- Réponse rapide et pertinente par rapport à la situation

CODE	UNITÉ RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
	FAIRE DES PLATS DE POISSONS ET FRUITS DE MER	30H00	1.8
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
Faire des plats à base de poisson, crustacés, mollusques	L'apprenant connaît et comprend: La caractérisation des préparations culinaires en termes de combinaison de techniques: - Préparations culinaires à base de poisson, fruits de mer, crustacés, mollusques L'identification des principaux descripteurs de la reconnaissance des qualités organoleptiques	L'apprenant est capable de: Plats à base de poisson, crustacés, mollusques, crustacés, mollusques: - A base de poisson	L'apprenant: - Produit et prépare des préparations culinaires à base de poisson, crustacés, crustacés, mollusques
	CRITERES DE PERFORMANCE		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Familier avec les produits dans le respect de la fiche technique, des appellations, du vocabulaire professionnel ▪ Optimiser les qualités organoleptiques des fabrications ▪ Modification si nécessaire des fabrications ▪ Planification de l'organisation du travail 		
RESULTATS			
<ul style="list-style-type: none"> - Cuisiner les fruits de mer - Pratiquer des gestes professionnels - Nouvelles techniques, nouveaux produits, nouveaux matériaux adaptés - Réponse rapide et pertinente par rapport à la situation 			

CODE	UNITÉ RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
FAIRE DES PLATS DE VIANDES		30H00	1.8
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPÉTENCE
Produire des plats à base de viande, volaille, gibier, abats, œufs	<p>L'apprenant connaît et comprend:</p> <p>La caractérisation des préparations culinaires en termes de combinaison de techniques:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparations culinaires à base de viande, volaille, gibier, abats, œufs <p>L'identification des principaux descripteurs de la reconnaissance des qualités organoleptiques</p>	<p>L'apprenant est capable de:</p> <p>Produit des plats à base de viande, de volaille, de gibier, d'abats, d'œufs:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pocher le démarrage à froid de viande et de volaille - Veau / œufs durs / à la coque - Cuire des œufs brouillés - Œufs pochés - Cuire des omelettes plates et roulées - Veau / œufs durs / à la coque - Cuire des œufs brouillés 	<p>L'apprenant:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Produit et prépare les préparations culinaires à base de viande, volaille, gibier, abats, œufs
	CRITERES DE PERFORMANCE		
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Familier avec les produits dans le respect de la fiche technique, des appellations, du vocabulaire professionnel ▪ Optimiser les qualités organoleptiques des fabrications ▪ Modification si nécessaire des fabrications ▪ Planification de l'organisation du travail 		
RESULTATS			
<ul style="list-style-type: none"> - Cuisine des plats de viandes - Pratique des gestes professionnels - Nouvelles techniques, nouveaux produits, nouveaux matériaux adaptés - Réponse rapide et pertinente par rapport à la situation 			

CODE	UNITÉ RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
------	--------------------------------	-------	---------

FAIRE DES GARNITURES

30H00

1.8

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPÉTENCE
------------------------	--------------	----------	------------

Faire des garnitures d'accompagnement

L'apprenant connaît et comprend:

La caractérisation des préparations culinaires en termes de combinaison de techniques:
 - des garnitures à base de fruits, de légumes, de céréales et de farines de céréales, d'algues
 L'identification des principaux descripteurs de la reconnaissance des qualités organoleptiques

L'apprenant est capable de:

Faire les garnitures d'accompagnement:
 - Cuire des légumes anglais
 - Cuire les pommes de terre en tenue de campagne
 - Cuire les pommes de terre anglaises
 - Sauter des pommes de terre, des champignons
 - Frire des pommes de terre
 - Cuire la semoule au lait
 - Cuire les légumes en blanc
 - Faire des purées de légumes
 - Faire un fondu de tomate

L'apprenant:

- Prépare les garnitures d'accompagnement

CRITERES DE PERFORMANCE

- Familier avec les produits dans le respect de la fiche technique, des appellations, du vocabulaire professionnel
- Optimiser les qualités organoleptiques des fabrications
- Modification si nécessaire des fabrications
- Planification de l'organisation du travail

RESULTATS
<ul style="list-style-type: none"> - Faire les garnitures - Pratiquer les gestes professionnels - Nouvelles techniques, nouveaux produits, nouveaux matériaux adaptés - Réponse rapide et pertinente par rapport à la situation

CODE	UNITÉ RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
------	--------------------------------	-------	---------

FAIRE DES DESSERTS

30H00

1.8

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
------------------------	--------------	----------	------------

Faire des desserts

L'apprenant connaît et comprend:
 La caractérisation des préparations culinaires en termes de combinaison de techniques:
 - Desserts

 L'identification des principaux descripteurs de la reconnaissance des qualités organoleptiques

L'apprenant est capable de:
 Faites les desserts:
 - Cuire le caramel
 - faire une crème au beurre
 - Cuire le sucre (avec thermomètre)
 - Faire une meringue italienne
 - Préparer des appareils avec des côtés sucrés et salés
 - Cuire au bain-marie, puddings
 - Faire de la crème anglaise
 - faire la crème pâtissière
 - Coupe Blanche-Neige / Incorporer
 - Cuire le riz pour le dessert
 - Faire de la crème fouettée, de la crème fouettée
 - Faire une crème d'amandes
 - Faire du bavarois avec des œufs et des fruits
 - Faire de la glace avec des œufs, de la glace, des sorbets

L'apprenant:
 - prépare les desserts

CRITERES DE PERFORMANCE

- Familier avec les produits dans le respect de la fiche technique, des appellations, du vocabulaire professionnel
- Optimiser les qualités organoleptiques des fabrications
- Modification si nécessaire des fabrications
- Planification de l'organisation du travail

RESULTATS

- Prépare les desserts
- Pratique des gestes professionnels
- Nouvelles techniques, nouveaux produits, nouveaux matériaux adaptés
- Réponse rapide et pertinente par rapport à la situation



Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

CODE	UNITÉ	RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
		MISE EN PLACE ET DISTRIBUTION DES PRÉPARATIONS	30H00	1,8
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPÉTENCE	
1 Définir et effectuer les préparations	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> Portions et poids Dressage (Technologie) 	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> Identifier la portion et le poids en fonction des concepts de restaurant Lister le matériel d'entraînement Identifier les gestes et les techniques de dressage et de décoration Caractériser les règles de dressage des préparations dites classiques Présenter l'évolution du dressage à travers l'histoire de la cuisine, identifier aujourd'hui les marqueurs selon les concepts de la restauration 	<ul style="list-style-type: none"> L'apprenant: Prépare les préliminaires pour tout type de produits Configure et gère le poste de travail Utilise et respecte les fiches techniques, instructions S'adapte aux nouvelles techniques, nouveaux produits, nouveaux matériaux Utilise les ressources de manière rationnelle et optimale (ressources humaines, techniques, matérielles, matérielles, matérielles) Prépare le dressage et la présentation des aliments 	
	CRITÈRES DE PERFORMANCE			
	<ul style="list-style-type: none"> Choix du matériel et respect de la technique de dressage Respect du temps imparti Respecter les quantités (portions, poids, calibrage ...) et la valorisation esthétique du produit Optimisation des qualités organoleptiques Utiliser la maîtrise des formes, des volumes, de l'harmonie (couleurs, saveurs, textures, températures, produits ...) Justifier les choix (fabrication, formation) 			
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPÉTENCE	

2 Distribuer la production

L'apprenant connaît et comprend:

Les formes de distribution et de service

Régulation (technologie)

les plats

- Intoxication alimentaire (sciences appliquées)

L'apprenant est capable de:

- Identifier les formulaires de distribution et de service basés sur les concepts de restauration
- Énumérer les "bonnes pratiques d'hygiène" pendant la phase de distribution et leurs justifications: la procédure d'échantillonnage des plats de contrôle, etc.
- Décrire la procédure à suivre pour contrôler la vaisselle
- Répertorie les maladies d'origine alimentaire
- Relie les principaux AIT aux microorganismes responsables (Staphylococcus aureus, Salmonella, Clostridium botulinum, Clostridium perfringens, Listeria, Campylobacter jejuni, Bacillus cereus, Escherichia coli)
- Décrit l'AITC
- Définir le concept de porteur asymptomatique (porteur sain)
- Indique les aliments de support fréquemment impliqués dans l'AIT
- Indique les principaux symptômes de l'AIT
- Indique les obligations d'une entreprise en cas d'intoxication alimentaire
- Justifiez les précautions à prendre dans la pratique professionnelle

L'apprenant:

- Évaluer la situation et proposer des solutions
- Gère les risques liés aux situations de santé
- Identifier et traiter les anomalies
- Gère les risques
- travaille de manière autonome et responsable dans le cadre des instructions de travail définies par la hiérarchie
- Recueille toutes les informations nécessaires pour gérer la production
- Utilise et respecte les fiches techniques, instructions
- respecte les délais d'exécution
- maintient une attitude professionnelle envers les clients

CRITERES DE PERFORMANCE

- Utiliser les annonces et la clarté dans la transmission de l'information
- Utilisation du langage professionnel conforme
- Adapter la distribution au concept de restauration
- Respecter les attitudes professionnelles lors de la phase de distribution (rigueur, concentration, régularité ...)
- Prise en compte des besoins du client, adaptabilité
- Maintenir la qualité de la distribution dans le temps

RESULTATS

- Documents professionnels: horaire de travail du personnel, calendrier de production; fiches techniques, fiches produits; instructions d'utilisation des matériaux et équipements; statut de réservation, documents de prévision d'activité; fiches de stock, instructions et protocoles
- Description du travail, manuel de procédures
- Réglementation, guide de bonnes pratiques, plan de contrôle sanitaire
- Progiciel de gestion intégré

CODE	UNITÉ RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
	MAINTENIR LES RELATIONS PROFESSIONNELLES	30H00	1,8
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPÉTENCE
<p>Communiquer au sein d'une équipe, structure Communiquer avec les fournisseurs, les tiers</p>	<p>L'apprenant connaît et comprend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intégration dans l'entreprise • Représentation des employés • La résiliation du contrat de travail • Communication au sein de l'entreprise • Relations avec d'autres partenaires externes (gestion appliquée) • Partenaires et tiers (technologie) • Science appliquée: documents réglementaires relatifs à la production et au contrôle de la sécurité sanitaire des aliments 	<p>L'apprenant est capable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les phases principales de l'entretien d'embauche, les attitudes et le langage à privilégier, à éviter • Analyser la législation relative aux entretiens d'embauche • Identifier les formalités obligatoires pour engager du personnel • Analyser et identifier les droits et obligations des parties • Identifier le contrat adapté à différentes situations en vertu de la législation • Identifier les composants de la rémunération • Vérifier que la rémunération est conforme à la législation et à la situation de l'employé • Identité des organes représentatifs du personnel, de leurs attributions et de leurs méthodes de nomination: représentants du personnel, comité d'entreprise, syndicat de la représentation • Identité des différents cas de rupture: la démission, la rupture conventionnelle, le licenciement pour motif personnel et le licenciement • Qualifier les différents cas de rupture, les procédures, les conséquences • Analyser les situations de communication • Identifier les attitudes et les techniques pour une communication efficace • Analyse de différentes situations de communication • Liste des partenaires et des tiers: fournisseurs, prestataires de services (maintenance des équipements) ... • Identité des organes de contrôle de la sécurité des denrées alimentaires et indication, pour chaque organisation, de leurs principales fonctions • Documents d'identité dans divers services de contrôle: documents de traçabilité, documents de surveillance de la santé et d'auto-inspection, documents du protocole de nettoyage quotidien et / ou hebdomadaire 	<p>L'apprenant:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adapte son style de communication à la situation (au sein d'une équipe, de la structure, des fournisseurs, des tiers) • Utilisation rationnelle des outils de communication • Utilise une communication et une terminologie spécifiques • Gère les risques • travaille de manière autonome et responsable dans le cadre des instructions de travail définies par la hiérarchie • Peut s'ajuster en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise • suit les règlements • Identifie les besoins et les attentes des clients • Présente et valorise la production auprès des clients • s'adapte à la situation • Rapports aux supérieurs • S'ajuste en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise

CRITERES DE PERFORMANCE

- Transmettre l'information avec clarté et brievity
- Utiliser le vocabulaire professionnel avec pertinence
- Adapter la communication au (x) destinataire (s) de l'information
- Suivre les procédures administratives et commerciales (fiches de stock, fiches produits ...)
- Avoir la maîtrise de soi face à différentes situations professionnelles
- Utilisation des outils de communication, des technologies de l'information et de la communication
- Rigueur et précision de la communication dans différents contextes professionnels
- Utiliser une communication orale et écrite de qualité
- Transmission des informations après intervention d'un tiers (maintenance, dépannage, services de contrôle ...)

RESULTATS

- Réglementation, document unique, plan de contrôle sanitaire comprenant les protocoles de traçabilité, de nettoyage et de désinfection ...,
- Technologies de l'information et de la communication, progiciel de gestion intégré
- Résultats de l'analyse des questionnaires de satisfaction client

CODE	UNITÉ RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
COMMUNICATE FOR COMMERCIAL PURPOSES		60H00	3,6
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
1.Communiquer avant le service avec le personnel: discuter et diriger les ventes, promouvoir les produits et les plats	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> Analyse des ventes: indicateurs de gestion (gestion appliquée) Techniques de valorisation des matières premières et des fabrications (Technologie) 	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> Identifier et analyser la rentabilité des plats: la contribution à la marge brute Identifier et caractériser les éléments distinctifs des matières premières et / ou des fabrications: signes officiels et acronymes de qualité, descripteurs des qualités organoleptiques, saisonnalité, aspect nutritionnel, composition, ... 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> Adapte son style de communication à la situation (au sein d'une équipe, de la structure, des fournisseurs, des tiers) Utilisation rationnelle des outils de communication Utilise une communication et une terminologie spécifiques Gère les risques travaille de manière autonome et responsable dans le cadre des instructions de travail définies par la hiérarchie Peut s'ajuster en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise suit les règlements Identifie les besoins et les attentes des clients Présente et valorise la production auprès des clients s'adapte à la situation Rapports aux supérieurs S'ajuste en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise
	CRITERES DE PERFORMANCE		
	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser le vocabulaire professionnel (clarté, concision) Donner la pertinence des informations: origine, saisonnalité, signes officiels de qualité, caractéristiques organoleptiques de la production, aspect nutritionnel, risques allergéniques, etc. 		

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
2. Communiquer dans une situation de service: répondre aux annonces, suivre les ordres	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> Relations entre services (technologie) 	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> Créer une commande et une annonce, comment suivre une commande nous faire de la nouvelle communication entre les services 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> Adapte son style de communication à la situation (au sein d'une équipe, de la structure, des fournisseurs, des tiers) Utilisation rationnelle des outils de communication Utilise une communication et une terminologie spécifiques Gère les risques
	CRITERES DE PERFORMANCE		
	<ul style="list-style-type: none"> Répondre aux annonces Transmettre la qualité de l'information Utiliser le vocabulaire professionnel Suivi et anticipation des commandes 		
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE

3. Communiquer avec le client: recueillir les besoins et les attentes des clients, leur conseiller, discuter en termes commerciaux

L'apprenant connaît et comprend:

- Communication commerciale
 - prendre contact
 - entretien de vente en face à face (gestion appliquée)
- L'analyse de rentabilisation (technologie)
 - L'alimentation équilibrée (sciences appliquées)

L'apprenant est capable de:

- Identifier les codes sociaux, la classification des registres de langues, l'interculturalité, le langage verbal et non verbal
- Identifier les paralangages: articulation, flux, postures, gestes
- Identifier les objectifs du contact: information, orientation, conseil, comment convaincre
- Identifier et caractériser les phases de l'entretien: écoute active, interrogation (recherche de besoin, freins, comportement d'achat), reformulation, argumentation (caractéristiques du produit, avantages concurrentiels, preuve de la véracité des arguments), objections (sincères ou sous prétexte)
- Offrir une argumentation technique (fiche technique), du vocabulaire culinaire à l'argumentation commerciale
- Énumérer les méthodes et les étapes à suivre pour élaborer un dossier commercial
- Créer des menus et / ou des avantages équilibrés
- Caractériser une alimentation équilibrée
- Identifiez les contributions recommandées (qualitatives), pour chaque groupe (catégorie) de consommateurs
- Lien entre les recommandations nutritionnelles à mettre en œuvre par les professionnels de la nutrition (Programme national de santé du PNNS) et l'alimentation équilibrée
- La déclaration des principales conséquences sur la santé

L'apprenant:

- Adapte son style de communication à la situation (au sein d'une équipe, de la structure, des fournisseurs, des tiers)
- Utilisation rationnelle des outils de communication
- Utilise une communication et une terminologie spécifiques
- Gère les risques
- Travaille de manière autonome et responsable dans le cadre des instructions de travail définies par la hiérarchie
- Peut s'ajuster en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise
- suit les règlements
- Identifie les besoins et les attentes des clients
- Présente et valorise la production auprès des clients
- s'adapte à la situation
- Rapports aux supérieurs
- S'ajuste en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise

CRITERES DE PERFORMANCE

- Adapter le langage (verbal, non verbal) à la clientèle
- Adapter le questionnement, l'écoute active
- Identifier et prendre en compte les besoins et les attentes des clients
- Proposer des suggestions aux clients

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ

CONNAISSANCE

APTITUDE

COMPETENCE

4. Gérer les plaintes et les objections

L'apprenant connaît et comprend:

- Entretien de vente en face à face (gestion appliquée)
- La mesure de la satisfaction client (Technologie)

L'apprenant est capable de:

- Énumérer les conséquences d'une mauvaise communication dans les ventes
- Traiter les objections et les plaintes: nature et postures à adopter
- Identifier les outils de mesure de la satisfaction basés sur les concepts de restauration

L'apprenant:

- Adapte son style de communication à la situation (au sein d'une équipe, de la structure, des fournisseurs, des tiers)
- Utilisation rationnelle des outils de communication
- Utilise une communication et une terminologie spécifiques
- Gère les risques
- travaille de manière autonome et responsable dans le cadre des instructions de travail définies par la hiérarchie
- Peut s'ajuster en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise
- suit les règlements
- Identifie les besoins et les attentes des clients
- Présente et valorise la production auprès des clients
- s'adapte à la situation
- Rapports aux supérieurs
- S'ajuste en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise

CRITERES DE PERFORMANCE

- Identifier les causes des plaintes
- Mise en œuvre des mesures correctives
- Traiter les plaintes et les objections avec professionnalisme
- Transmission des réclamations clients à la hiérarchie

RESULTATS

- Réglementation, document unique, plan de contrôle sanitaire comprenant des protocoles de traçabilité, de nettoyage et de désinfection ...
- Technologies de l'information et de la communication, progiciel de gestion integer
- Résultats de l'analyse des questionnaires de satisfaction client

CODE	UNITÉ RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
	Animation d'équipe	60H00	3,6
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPÉTENCE
<p>1. Adopter et aider à adopter une attitude et un comportement professionnels</p>	<p>L'apprenant connaît et comprend:</p> <ul style="list-style-type: none"> Les règles de la vie en entreprise: les règles de procédure (gestion appliquée) Attitudes et comportements professionnels (technologie) Hygiène et santé de la main-d'œuvre (sciences appliquées) 	<p>L'apprenant est capable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Rappeler la culture d'entreprise et l'éthique Analyser un règlement intérieur représentatif du secteur professionnel Identifier les principaux sujets et objectifs Identifier les droits et obligations de l'employé Donner la priorité aux différentes sanctions applicables en cas de non-respect par le fonctionnaire des dispositions du règlement intérieur Décrivez le pouvoir disciplinaire de l'entrepreneur: conditionne l'application et limite Illustrer des attitudes et des comportements spécifiques au secteur professionnel: similitudes et différenciations selon les concepts de restauration Identifiez les différentes règles de priorité les plus courantes: femmes / hommes, V.P.P., âge, hiérarchie ou titre ... Justifiez les éléments d'hygiène personnelle et de vêtement professionnel Décrivez les différentes étapes du lavage hygiénique des mains et leurs justifications Rappeler la fréquence et la justification des visites médicales obligatoires par rapport à la réglementation 	<p>L'apprenant:</p> <ul style="list-style-type: none"> Planifie le travail en fonction des instructions reçues et du type de service. Utilise les ressources pour obtenir une production et un service de qualité (rotation du personnel, productivité, rendement) Évaluer et prendre des décisions en fonction de la situation Applique les textes réglementaires, les règlements intérieurs, les instructions Analyse et évalue son travail avec l'aide d'un supérieur
CRITERES DE PERFORMANCE			
<ul style="list-style-type: none"> Se conformer à la tenue professionnelle Respect des horaires de travail (ponctualité), règlement intérieur Respecter l'application du principe de la marche en avant Travailler en équipe (solidarité, entraide) Assumer et assumer des responsabilités, des tâches, des tâches ... Travailler en autonomie Devolping développement de soi Informar la hiérarchie 			

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
<p>2. Appliquer et laisser mettre en œuvre les horaires de service</p>	<p>L'apprenant connaît et comprend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'organisation du temps de travail (gestion appliquée) • Staff le personnel • Documents de gestion d'équipe (technologie) 	<p>L'apprenant est capable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier la législation et les accords sur les heures de travail: durée légale et maximale, seuil de déclenchement du droit à payer des heures supplémentaires, repos compensateur, périodes de repos réglementaires, congés payés et congés spéciaux • Distinguer la notion de temps partiel choisi ou contraint • Caractériser les outils de temps de travail flexibles • Décrivez l'obligation d'emploi de travailleurs handicapés dans l'entreprise et comment la mettre en œuvre. • Identifier les différents types de personnel et leur niveau hiérarchique selon les concepts de restauration • Caractériser les différents profils de poste (fonctions) • Identifier les horaires du personnel • Établissez un horaire horaire • Indiquer les documents clés de gestion d'équipe: horaires du personnel, descriptions de poste, emploi du temps du personnel 	<p>L'apprenant:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planifie le travail en fonction des instructions reçues et du type de service. • Identifier les besoins en personnel • Utilise les ressources pour obtenir une production et un service de qualité (rotation du personnel, productivité, rendement) • Applique les textes réglementaires, les règlements intérieurs, les instructions • Évalue et surveille le travail de l'équipe, rend compte aux supérieurs. • Analyse les écarts entre les prévisions et les réalisations, offre des suggestions d'amélioration • Soutient, stimule et motive le personnel sous sa responsabilité dans la réalisation des objectifs
	CRITERES DE PERFORMANCE		
<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les horaires de service • Transmission de l'information à la hiérarchie et à son équipe 			
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE

3. S'inscrire (et inscrire le personnel sous leur responsabilité) dans un projet d'apprentissage et / ou de développement de carrière tout au long de la vie

L'apprenant connaît et comprend:

Formation tout au long de la vie, projet de développement de carrière, droit à la formation, bilan de compétences (gestion appliquée)

- Documents de formation (technologie)

L'apprenant est capable de:

- Identifier différents parcours de formation: statut d'école, statut d'employé
- Décrivez le statut de maître formateur et le tuteur d'entreprise
- Analyser le cadre réglementaire couvrant l'alternance: conventions de stage, apprentissages, professionnalisation
- Caractériser la formation d'orientation passeport, projet professionnel
- Définir et caractériser l'apprentissage tout au long de la vie: évaluation des compétences, validation de l'expérience acquise
- Identifier les principaux mécanismes permettant aux salariés de se familiariser avec le temps de travail: plan de formation, droit individuel à la formation, congé individuel de formation. Caractérisation du livret de suivi de la formation et des différents documents de liaison.

L'apprenant:

- Identifier les besoins en personnel
- Évaluer et prendre des décisions en fonction de la situation
- Applique les textes réglementaires, les règlements intérieurs, les instructions
- Analyse et évalue son travail avec l'aide d'un supérieur
- Évalue et surveille le travail de l'équipe, rend compte aux supérieurs.
- Analyse les écarts entre les prévisions et les réalisations, offre des suggestions d'amélioration
- Soutient, stimule et motive le personnel sous sa responsabilité dans la réalisation des objectifs
- Propose des actions correctives à ses supérieurs
- Participe à l'évaluation et à la formation du personnel sous sa responsabilité
- Participe au recrutement, calcule le coût du travail

CRITERES DE PERFORMANCE

- Développer la richesse et la diversité des expériences
- Suivre les instructions, procédures
- Transmission de l'information

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ

CONNAISSANCE

APTITUDE

COMPETENCE

L'apprenant connaît et comprend:

- La gestion des absences
- La gestion des conflits (gestion appliquée)
- La prévention des risques liés à l'activité physique (Sciences appliquées)

L'apprenant est capable de:

- Identifier les différentes catégories d'absences
- Mesurer l'impact des absences sur le coût du travail
- Caractériser les principaux types de conflits du travail et leurs modes de résolution
- Identifier la juridiction compétente pour le règlement des conflits du travail individuels
- Identifier les principaux risques professionnels liés à l'activité physique
- Justifier des gestes et postures individuelles et collectives, l'ergonomie des postes de travail

L'apprenant:

- Évaluer et prendre des décisions en fonction de la situation
- Analyse et évalue son travail avec l'aide d'un supérieur
- Évalue et surveille le travail de l'équipe, rend compte aux supérieurs.
- Analyse les écarts entre les prévisions et les réalisations, offre des suggestions d'amélioration
- Gère les risques
- travaille de manière autonome et responsable dans le cadre des instructions de travail définies par la hiérarchie
- S'ajuste en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise

4. Gérer les risques opérationnels liés au personnel

CRITERES DE PERFORMANCE

- Analyser la pertinence du problème
- Résoudre le problème
- Transmission des informations à la hiérarchie

RESULTATS

- Procédures, instructions, règlement
- Les descriptions d'emploi
- Fiches fonctionnelles
- Plan de formation interne, matériel de formation et dévaluation
- Livret de compétences, Passeport d'orientation et de formation
- Horaire
- Organigramme de travail
- Les descriptions d'emploi

CODE	UNITÉ RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
	OPTIMISER LES PERFORMANCES DE L'ÉQUIPE	15H00	0,9

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPÉTENCE
------------------------	--------------	----------	------------

<p>Analyser les écarts entre les prévisions et les réalisés à l'aide de sa hiérarchie supérieure</p> <p>Proposer et / ou mettre en œuvre les actions d'optimisation et / ou de correction</p>	<p>L'apprenant connaît et comprend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'évaluation individuel • Analyse de performance d'une équipe (gestion appliquée) 	<p>L'apprenant est capable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définir les objectifs de l'entretien individuel d'évaluation pour l'entreprise et pour l'employé • Identifier les supports de maintenance: livre de compétences, ratios objectifs • Identifier les critères et les outils de mesure de la performance • Comparer les performances attendues et les performances réalisées; Analyse des écarts et identification des causes • Identifier les actions correctives 	<p>L'apprenant:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planifie le travail en fonction des instructions reçues et du type de service. • Identifier les besoins en personnel • Utilise les ressources pour obtenir une production et un service de qualité (rotation du personnel, productivité, rendement) • Évaluer et prendre des décisions en fonction de la situation • Applique les textes réglementaires, les règlements intérieurs, les instructions • Analyse et évalue son travail avec l'aide d'un supérieur • Évalue et surveille le travail de l'équipe, rend compte aux supérieurs.
---	---	---	--

CRITERES DE PERFORMANCE

<ul style="list-style-type: none"> • Prise en compte des objectifs à atteindre • Proposer les actions correctives • Proposer les actions pour optimiser les performances de son équipe • Analyser la pertinence du problem • Transmission des informations à la hiérarchie

RESULTATS

<ul style="list-style-type: none"> • Procédures, instructions • Descriptions de poste • Livret de compétences • Grille d'évaluation • Objectifs à atteindre • Indicators Indicateurs de productivité (prévision / réalisés) • Indicateurs de gestion (indicateurs à communiquer au personnel: indicateurs de vente, coûts des matériaux, productivité, coûts indirects, satisfaction de la clientèle, etc.) • Résultats de l'enquête de satisfaction des clients • Outils de stimulation et de motivation • Technologies de l'information et de la communication
--

CODE	UNITÉ RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
------	--------------------------------	-------	---------

ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE ET DE RAPPORTS et RESULTATS		30H00	1,8
--	--	-------	-----

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPÉTENCE
------------------------	--------------	----------	------------

Produire un résumé écrit
Instructions
Présentation orale de la
synthèse

L'apprenant connaît et comprend:

- Rédaction et diffusion de messages (gestion appliquée)

L'apprenant est capable de:

- Caractériser le fonctionnement du courrier électronique
- Identifier les règles de bon usage sur Internet lors de la rédaction et de la transmission d'un message, lors de la réception d'un message
- Identifier les règles pour rédiger un email, une note interne, un rapport

L'apprenant:

- Identifier les besoins en personnel
- Utilise les ressources pour obtenir une production et un service de qualité (rotation du personnel, productivité, rendement)
- Évaluer et prendre des décisions en fonction de la situation
- Applique les textes réglementaires, les règlements intérieurs, les instructions
- Analyse les écarts entre les prévisions et les réalisations, offre des suggestions d'amélioration
- Soutient, stimule et motive le personnel sous sa responsabilité dans la réalisation des objectifs
- Propose des actions correctives à ses supérieurs
- Participe à l'évaluation et à la formation du personnel sous sa responsabilité

CRITERES DE PERFORMANCE

- Travailler sur la qualité de l'expression orale (clarté, registre de langue, intonation)
- Travailler sur la qualité de l'argumentation (structure, concision, adéquation avec les activités réalisées et les résultats obtenus)
- Structuration de l'argumentation
- Obtenir la précision et la concision des informations (données qualitatives et quantitatives)
- Obtenir la pertinence des technologies de l'information et de la communication utilisées

RESULTATS

- Documents commerciaux
- Tableau de bord
- Technologies de l'information et de la communication

CODE	UNITÉ RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS	
	RECONNAÎTRE LES BESOINS D'APPROVISIONNEMENT	60H00	3,6	
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE	
1. Déterminer les besoins en consommables et en petit équipement en fonction de l'activité prévue	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> Politique d'approvisionnement (gestion appliquée) Fournitures de restauration Caractère saisonnier des produits (technologie) 	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> Déterminer les besoins et le calcul des quantités à commander Identifier et caractériser les outils de gestion des supports et des fournitures Définir et calculer les performances Identifier les quantités de référence Identifiez les équivalences poids / pièce / portion, capacité Identifier les types d'aliments selon le concept de restauration Identifier les périodes saisonnières des principales familles de produits 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> Choisit les matériaux et l'équipement en fonction de l'activité prévue Optimise les utilisations des ressources (humains, matériaux, produits, produits) Liste et classe les produits Établit l'inventaire en utilisant les documents et les outils de gestion appropriés Détermine les niveaux de stocks Gère le stockage des produits Identifie et traiter les anomalies 	
	CRITERES DE PERFORMANCE			
	<ul style="list-style-type: none"> Définir les besoins en fonction de la spécificité de l'entreprise (concept de restauration, type de production) Définir les besoins en fonction de la saisonnalité alimentaire Choisir le support pour identifier les besoins Estimation des besoins avec l'activité planifiée Définir les besoins en fonction des indicateurs de gestion. 			
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE	
2. Participer à l'élaboration du cahier des charges (qualité et prix des produits)	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> Politique d'approvisionnement (gestion appliquée) Les spécificités des produits fournis (Technologie) 	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> Définir le rôle de la déclaration de portée Identifier les circuits d'alimentation Choisissez le chemin d'approvisionnement le plus approprié: calcul des besoins, fréquence, comparaison des coûts Identifier les exigences pour un produit ou une famille de produits 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> Choisit les matériaux et l'équipement en fonction de l'activité prévue Optimise les utilisations des ressources (humains, matériaux, produits, produits) Liste et classe les produits Établit l'inventaire en utilisant les documents et les outils de gestion appropriés Détermine les niveaux de stocks Gère le stockage des produits Identifier et traiter les anomalies 	
	CRITERES DE PERFORMANCE			
	<ul style="list-style-type: none"> Définir les exigences pour un produit ou une famille de produits (variété, qualité, certification, origine, taille, période de besoin, quantité, température, fréquence d'approvisionnement, prix, emballage, développement durable,...) Trouver les arguments présentés au décideur pour sélectionner les fournisseurs 			

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPÉTENCE
Participer à la planification des commandes et des livraisons	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> Politique d'approvisionnement (gestion appliquée) 	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> Définir la gestion des stocks Calculer le taux de consommation Décrire les politiques d'approvisionnement: quantités fixes ou variables, dates fixes ou variables, opportunités d'achat (promotions, saisonnalité), notion de flux juste à temps Calculer le coût de la livraison 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> Optimise les utilisations des ressources (humains, matériaux, produits, produits) Liste et classe les produits Établit l'inventaire en utilisant les documents et les outils de gestion appropriés Détermine les niveaux de stocks Gère le stockage des produits
	CRITERES DE PERFORMANCE		
	<ul style="list-style-type: none"> Fournir les informations nécessaires à la planification des commandes et des livraisons Finition de la commande et de la fréquence de livraison avec l'activité et la nature du produit fourni Choix des opportunités (promotions, saisonnalité, ...) Optimisation du coût de stockage 		

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPÉTENCE
4. Remplir les documents d'approvisionnement	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> La décision d'achat (gestion appliquée) 	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> Identifier le processus général de passation des commandes Choisissez les informations nécessaires à la rédaction du bon de commande Reconnaître les modes de transmission de la commande: courrier postal, fax, internet, téléphone 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> Rédiger les documents d'approvisionnement (consommables alimentaires et non alimentaires, petits matériels) Liste et classe les produits Établit l'inventaire en utilisant les documents et les outils de gestion appropriés Détermine les niveaux de stocks Gère le stockage des produits
	CRITERES DE PERFORMANCE		
	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation des procédures, instructions et charges du cahier Respecter les délais pour passer la commande Rigueur et précision dans la fourniture d'informations de documents 		

RESULTATS

- Caractéristiques
- Fiches produits
- Feuilles de données
- Documents d'approvisionnement (bons de commissaires, feuilles de marché, bons de commande, ...)
- Mercuriale
- Documents commerciaux (bons de livraison, bons de livraison, factures)
- équipement de stockage
- Documents de traçabilité
- Produits bruts, semi-élaborés et élaborés
- Réglementation sur l'hygiène, la santé et la sécurité, guide de bonnes pratiques, plan de contrôle sanitaire
- Documents et données informatiques pour la gestion des stocks, progiciel de gestion intégré

CODE	UNITÉ RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
	VÉRIFIER LES STOCKS DE FLUX	75H00	4,5
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
1. Recevoir et contrôler les produits livrés (sur le plan quantitatif et qualitatif)	<p>L'apprenant connaît et comprend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réception de produits (gestion appliquée) • Eléments de contrôle à la réception (Technologie) • Parasitose alimentaire (sciences appliquées) 	<p>L'apprenant est capable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les documents d'approvisionnement: bon de livraison, reçu, facture • Identifier les détails obligatoires de la facture, la définition et le calcul des réductions commerciale (remise, remise, remise) et financière (remise) • Identifier les éléments de contrôle à la réception des produits • Calculez le coût d'achat • Identifier des critères qualitatifs et quantitatifs par grandes familles de produits • Lister les outils de contrôle et de surveillance • Identifier les procédures de refus et le traitement des anomalies • Identifier les parasitoses alimentaires (TENASIS, Trichinose, Anisakiose, Toxoplasme, Echinococcose), les aliments responsables et les modes de transmission. • Identifier les conséquences de la parasitose alimentaire sur la santé du consommateur • Justifiez les points de contrôle et les précautions à prendre 	<p>L'apprenant:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Compile des fiches de données et des rapports • Surveille les coûts et les ventes pour optimiser l'utilisation des ressources • Tâches prioritaires pour atteindre les objectifs fixés • Evalue la situation et proposer des solutions d'amélioration, suggérer des mesures correctives • Rapports élaborés • Evalue et estime les besoins produits • Travaille de manière autonome et responsable dans le cadre des instructions de travail définies par la hiérarchie • Peut s'ajuster en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise
	CRITERES DE PERFORMANCE		
	<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle de la conformité quantitative et qualitative: <ul style="list-style-type: none"> - Concordance des produits commandés et des produits livrés - Bons de livraison et produits livrés - Concordance des produits et spécifications livrés (qualité de l'emballage, labels de santé, températures, DLC, DLUO, calibration ...) • Identifier la qualité de l'anomalie • Transmettre les informations transmises à la hiérarchie 		
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE

2. Effectuer des opérations d'emballage et de déballage

L'apprenant connaît et comprend:

- Emballage, déballage (Technologie)
- Packaging Emballage sous vide ou sous atmosphère modifiée (sciences appliquées)

L'apprenant est capable de:

- Choisir l'équipement et les procédures d'emballage et de déconditionnement conformément à la réglementation.
- Identifier et justifier les protocoles de fusion et de congélation
- Identifier le protocole de refroidissement et de conservation et sa justification
- Définir la traçabilité et l'énumération des pratiques selon les concepts de restauration
- Identifier la durée de conservation d'un produit après conditionnement et reconditionnement (démarrage des produits, production excédentaire)
- Définir le principe de l'emballage sous vide et sous atmosphère modifiée
- Analyser l'impact de l'aspiration et de l'atmosphère modifiée sur la conservation des aliments et la cuisson
- Expliquer la réglementation de l'emballage et de la conservation
- Décrire, à partir d'un schéma simple, le principe de fonctionnement d'un appareil à vide

L'apprenant:

- Liste et classe les produits
- Gère le stockage des produits
- Identifie et traite les anomalies
- Packs / unpacks de produits
- Décide en fonction de la situation

CRITERES DE PERFORMANCE

- Opérations de déconditionnement et d'emballage dans le respect des règles de l'environnement, de l'hygiène, de la santé et de la sécurité:
 - Différenciation des locaux
 - Traitement des déchets
 - Échantillonnage de plats cuisinés
 - Etiquetage
- Identifier la qualité de l'anomalie i
- Transmettre les informations transmises à la hiérarchie

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ

CONNAISSANCE

APTITUDE

COMPETENCE

**3. Stocker les produits -
Mettre à jour
l'inventaire en utilisant
des documents et des
outils de gestion
appropriés**

L'apprenant connaît et comprend:

- Stockage du produit (gestion appliquée)
- Opérations de stockage (technologie)
- Production et utilisation du froid (sciences appliquées)

L'apprenant est capable de:

- Définissez et calculez les différents niveaux de stocks: minimum, sécurité, alerte, buffer, maximum.
- Identifier les documents de mise à jour des stocks: bons d'achat, cartes de stock
- Caractériser les méthodes d'évaluation des stocks: premier entré, premier sorti, coût unitaire moyen pondéré après chaque entrée et à la fin de la période
- Évaluer et mettre à jour les fiches techniques
- Identifier les zones de stockage par grandes familles de produits
- Identifier les températures de stockage réglementaires
- Caractériser les différentes durées de vie des produits (DLC, DLUO, démarrage de produits, production excédentaire ...)
- Définir le principe de production de froid mécanique, froid cryogénique
- Comparez, sur la base de schémas simples, le principe de fonctionnement des principaux appareils produisant du froid mécanique (réfrigérateur, chambre froide positive, congélateur, cellules de refroidissement)
- Présenter la réglementation de la conservation au froid

L'apprenant:

- Liste et classe les produits
- Établit l'inventaire en utilisant les documents et les outils de gestion appropriés
- Détermine les niveaux de stocks
- Gère le stockage des produits
- Identifier et traiter les anomalies
- Packs / unpacks de produits
- Décide en fonction de la situation
- Travaille de manière autonome et responsable dans le cadre d'une hiérarchie
- S'ajuste en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise

CRITERES DE PERFORMANCE

- Trouver l'identification et la classification des produits par famille
- Utilisation des zones de stockage et des températures
- Exploitation de la conformité de stockage selon la méthode d'évaluation des stocks conservés
- Identifier les anomalies et la précision des informations transmises à la hiérarchie
- Mise à jour des fiches de stock en quantité et en valeur
- Identifier les anomalies et la précision des informations transmises à la hiérarchie

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ

CONNAISSANCE

APTITUDE

COMPETENCE

4. Faire un inventaire

L'apprenant connaît et comprend:

- Inventaire (gestion appliquée)

L'apprenant est capable de:

- Définir et nous faire de l'inventaire physique
- Calculer les consommations réelles du produit
- Définir le bilan et le compte de résultat, l'identification des principaux postes de ces documents de synthèse: exemples de l'état des stocks réels au bilan et de la variation des stocks enregistrée au compte de résultat

The Learner:

- Établit l'inventaire en utilisant les documents et les outils de gestion appropriés
- Détermine les niveaux de stocks
- Gère le stockage des produits
- Identifie et traite les anomalies
- Packs / unpacks de produits
- Décide en fonction de la situation
- Travaille de manière autonome et responsable dans le cadre d'une hiérarchie
- S'ajuste en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise

CRITERES DE PERFORMANCE

- Faire preuve de rigueur dans l'identification et le comptage des produits, aliments, boissons et matériaux
- Calcul: consommation réelle, actualisation
- Réaliser l'état de l'inventaire, le ratio réel
- Sélection de la pertinence des informations pour mesurer les différences de quantité et de valeur
- Analyser la qualité
- Transmettre la pertinence de l'information pour justifier des différences de quantité et de valeur
- Optimisation des coûts de stockage

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ

CONNAISSANCE

APTITUDE

COMPETENCE

5. Identifier et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et du stockage

L'apprenant connaît et comprend:

- Optimisation du coût de stockage
- Anomalies dans la gestion des stocks (technologie)

L'apprenant est capable de:

- Calculez le stock moyen, la vitesse de rotation des stocks, la durée de stockage, le coût de stockage
- Identifier les types d'anomalies dans la gestion des stocks et des éléments de correction spécifiques

L'apprenant:

- Choisit les matériaux et l'équipement en fonction de l'activité prévue
- Rédige les documents d'approvisionnement (consommables alimentaires et non alimentaires, petits matériels)
- Contrôle la situation quantitative et qualitative des produits livrés
- Optimise les utilisations des ressources (humains, matériaux, produits, produits)
- Liste et classer les produits
- Établit l'inventaire en utilisant les documents et les outils de gestion appropriés
- Détermine les niveaux de stocks
- Gère le stockage des produits
- Identifier et traiter les anomalies
- Packs / unpacks de produits
- Décide en fonction de la situation
- Travaille de manière autonome et responsable dans le cadre d'une hiérarchie
- S'ajuste en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise

CRITERES DE PERFORMANCE

- Transmettre l'information de pertinence
- Trouver des informations sur les anomalies et les dysfonctionnements
- Constatation de la conformité du traitement des anomalies et des dysfonctionnements

RESULTATS

- Rapport de nomination et / ou de dysfonctionnements (retard de livraison, stockage excessif, rupture de stock, surconsommation, produits périmés, températures de produits non conformes)
- Acheter en ligne
- Bons de livraison
- Notes de réception
- Spécifications Indicateurs de gestion (état de l'inventaire, ratios ...)

CODE	UNITÉ RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
	CONTRÔLE DES COÛTS	75H00	4,5
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
1. Participer à la réglementation de la consommation d'aliments et de boissons	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> Frais de restauration Analyse de charge Gestion du coût des matières (gestion appliquée) 	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> Identification des charges principales d'une unité de restauration: importance de <ul style="list-style-type: none"> achats de nourriture et de boissons Le calcul du coût de la matière L'intérêt du tableau de bord de gestion La définition et le calcul de la marge brute La définition et la caractérisation de la procédure de contrôle des aliments et boissons Identification des éléments constitutifs du rapport de matière Calcul d'un ou plusieurs ratios de matière Comparaison avec les ratios précédents et objectifs La perception du risque matériel: fluctuation de prix, perte matérielle 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> Compile des fiches de données et des rapports Surveille les coûts et les ventes pour optimiser l'utilisation des ressources Tâches prioritaires pour atteindre les objectifs fixés Evalue la situation et proposer des solutions d'amélioration, suggérer des mesures correctives Rapports élaborés Evalue et estime les besoins produits Travaille de manière autonome et responsable dans le cadre des instructions de travail définies par la hiérarchie Peut s'ajuster en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise
	CRITERES DE PERFORMANCE		
	<ul style="list-style-type: none"> Maîtriser la conception et l'utilisation des fiches techniques Mise à jour des fiches techniques Respecter les coûts cibles et le budget alloué Suivre les procédures de contrôle des aliments et des boissons Atteindre les ratios objectifs de l'entreprise Analyser et justifier les lacunes <ul style="list-style-type: none"> Utilisation des produits et des matériaux pour éviter les pertes, les démarques inconnues Utilisation des énergies, des fluides, des produits de nettoyage 		
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
2. Améliorer la productivité	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> Frais de restauration Analyse de charge (gestion appliquée) 	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> Identifier les éléments constitutifs des coûts de personnel Calculez le coût de production Définir et calculer la marge sur coût principal ou surcoût Calculer des ratios ou des indicateurs de gestion associés aux coûts de personnel: ratio de personnel Identifier et calculer des indicateurs de productivité 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> Compile des fiches de données et des rapports Surveille les coûts et les ventes pour optimiser l'utilisation des ressources Tâches prioritaires pour atteindre les objectifs fixés Evalue la situation et proposer des solutions d'amélioration, suggérer des mesures correctives Rapports élaborés Evalue et estimer les besoins produits Travaille de manière autonome et responsable dans le cadre des instructions de travail définies par la hiérarchie

CRITERES DE PERFORMANCE			
	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter le niveau de productivité (individuel et d'équipe) et la qualité de service Suivre le respect de l'organisation et des procédures mises en place 		
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
3. Contribuer aux frais généraux liés à la maîtrise de l'activité	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> Frais de restauration Analyse de charge (gestion appliquée) 	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> Identifier les frais généraux liés à l'activité Calculer les retours Décrire un actif, la définition et la lecture d'un plan d'amortissement d'un actif, la caractérisation des conditions de financement d'actifs immobilisés Calculer le coût d'occupation Calculer le résultat brut d'exploitation, le résultat actuel Calculer le ratio des frais généraux 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> Compile des fiches de données et des rapports Surveille les coûts et les ventes pour optimiser l'utilisation des ressources Tâches prioritaires pour atteindre les objectifs fixés Evalue la situation et proposer des solutions d'amélioration, suggérer des mesures correctives Rapports élaborés Evalue et estimer les besoins produits Travaille de manière autonome et responsable dans le cadre des instructions de travail définies par la hiérarchie
	CRITERES DE PERFORMANCE		
	<ul style="list-style-type: none"> Respecter les normes de consommation: <ul style="list-style-type: none"> produits de maintenance, Fluides et énergies. Réduire les pertes et les ruptures Utiliser le respect des procédures pour réaliser des économies d'énergie, entretenir l'équipement Atteindre les ratios objectifs de l'entreprise 		
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
4. Calculer et analyser les différences de coûts entre la prévision et la réalisation	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> Prévisions de dépenses Analyse des écarts (gestion appliquée) 	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> À partir des prévisions de vente, calculez les coûts cibles et les ratios objectifs: matières consommées, coûts de personnel, frais généraux, coûts d'occupation. Comment "signaler" Identifier les éléments dans les tableaux de reporting Calculer et analyser les différences de consommation matérielle: différence de prix et de quantité, identification des causes et propositions d'actions correctives 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> Compile des fiches de données et des rapports Surveille les coûts et les ventes pour optimiser l'utilisation des ressources Tâches prioritaires pour atteindre les objectifs fixés Evalue la situation et proposer des solutions d'amélioration, suggérer des mesures correctives Rapports élaborés Evalue et estimer les besoins produits Travaille de manière autonome et responsable dans le cadre des instructions de travail définies par la hiérarchie Peut s'ajuster en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise

CRITERES DE PERFORMANCE			
	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation de la pertinence de l'analyse et de la justification des écarts de prix et de quantité Appliquer la qualité de l'application des actions correctives. 		
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
5. Utiliser les outils de gestion	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> Outils de gestion (gestion appliquée) 	L'apprenant est capable de, dans le cadre des activités professionnelles mises en œuvre: <ul style="list-style-type: none"> Utilisation d'un tableur: conception et mise en forme de tableaux et de graphiques, Insérer des fonctions simples (somme, moyenne, minimum, maximum), logique (SI, SI ET SI, SI OU), recherche, affichage de listes déroulantes, consolidation de données, utilisation de tableaux croisés dynamiques Utilisation d'outils de gestion spécifiques au secteur professionnel et / ou système de gestion de progiciels: caractérisation des outils, exploitation des indicateurs de gestion fournis 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> Compile des fiches de données et des rapports Surveille les coûts et les ventes pour optimiser l'utilisation des ressources Tâches prioritaires pour atteindre les objectifs fixés Evalue la situation et proposer des solutions d'amélioration, suggérer des mesures correctives Rapports élaborés Evalu et estimer les besoins produits Travaille de manière autonome et responsable dans le cadre des instructions de travail définies par la hiérarchie Peut s'ajuster en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise
	CRITERES DE PERFORMANCE		
	<ul style="list-style-type: none"> Maîtriser les fonctionnalités de base d'un logiciel de restauration spécifique, d'un ERP, d'un tableur Exploiter les informations fournies par ces outils de gestion 		

OUTPUTS

- Inventaires
- Cartes, menus, supports de vente
- Mercuriale
- fiches d'évaluation
- Budget
- Indicateurs de gestion (prévision des ventes, ratios objectifs de l'entreprise)
- Indicateurs de productivité
- Descriptions de travail, fiches produits
- Procédures, instructions
- Ratios objectifs de l'entreprise

CODE	UNITÉ RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
	ANALYSE DES VENTES	90H00	5,4
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
1. Contribuer à la fixation des prix	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> Le prix de vente (gestion appliquée) 	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> Caractériser les déterminants du prix de vente: coût du matériau, multiplicateur, concurrence, sensibilité du client Identifier les facteurs pour changer le prix des plats et la fréquence 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> Compile des fiches de données et des rapports Surveille les coûts et les ventes pour optimiser l'utilisation des ressources Tâches prioritaires pour atteindre les objectifs fixés Evalue la situation et proposer des solutions d'amélioration, suggérer des mesures correctives Rapports élaborés Evalue et estimer les besoins produits Travaille de manière autonome et responsable dans le cadre des instructions de travail définies par la hiérarchie Peut s'ajuster en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise
	CRITERES DE PERFORMANCE		
	<ul style="list-style-type: none"> Transmission des informations à la hiérarchie: coût des matériaux, coût de la main-d'œuvre, etc. Suite au respect des coûts cibles et du budget alloué 		
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
2. Roulement, assiduité, addition moyenne	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> Prévisions de ventes et autres revenus seuil de rentabilité (gestion appliquée) 	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> Définir le chiffre d'affaires et la caractérisation de ses composants Identifier d'autres produits d'exploitation La planification prévisionnelle pour les entreprises Définir un budget L'intérêt d'une base statistique sur les ventes pour l'entreprise Utiliser les éléments de cette base statistique: suivi du chiffre d'affaires, assiduité, addition moyenne Analyser la base statistique pour la prévision des ventes Calculer les ratios objectifs Différencier les charges variables des charges fixes Présenter le compte de résultat avec le calcul de la marge sur coûts variables et résultats Calculer le seuil de rentabilité et le seuil de rentabilité 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> Compile des fiches de données et des rapports Surveille les coûts et les ventes pour optimiser l'utilisation des ressources Tâches prioritaires pour atteindre les objectifs fixés Evalue la situation et proposer des solutions d'amélioration, suggérer des mesures correctives Rapports élaborés Evalue et estimer les besoins produits Travaille de manière autonome et responsable dans le cadre des instructions de travail définies par la hiérarchie Peut s'ajuster en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise

CRITERES DE PERFORMANCE			
	<ul style="list-style-type: none"> Transmission des informations pertinentes sur: <ul style="list-style-type: none"> - le profil client d'une période, - l'évolution du comportement d'achat des clients, - les résultats des changements de carte. Optimiser les prévisions de commandes et de personnel basées sur des statistiques Niveau contributif pour augmenter le résultat opérationnel courant 		
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
3. Mesurer la contribution des plats à la marge brute	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> Analyse des indicateurs (gestion appliquée) 	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> Prendre en compte la rentabilité des plats: le classement des plats en fonction de leur popularité et leur contribution à la marge brute Identifier les actions à réaliser en fonction du positionnement de la vaisselle 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> Compile des fiches de données et des rapports Surveille les coûts et les ventes pour optimiser l'utilisation des ressources Tâches prioritaires pour atteindre les objectifs fixés Evalue la situation et proposer des solutions d'amélioration, suggérer des mesures correctives Rapports élaborés Evalue et estimer les besoins produits Travaille de manière autonome et responsable dans le cadre des instructions de travail définies par la hiérarchie Peut s'ajuster en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise
	CRITERES DE PERFORMANCE		
	<ul style="list-style-type: none"> Connaître les marges brutes des plats Trouver la pertinence de la corrélation entre les incitations et le nombre de plats vendus Informé de la cohérence du classement des plats en fonction du critère de popularité et de la contribution à la marge brute Appliquer la qualité de la mise en œuvre des actions correctives pour améliorer les performances des plats Contribution au niveau pour augmenter le résultat opérationnel courant 		
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
4. Gérer les produits invendus	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> Analyse des indicateurs invendus (gestion appliquée) Gestion invendue (technologie) Identification des réglementations invendues (Sciences appliquées) 	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> Calculez le ratio des invendus Analyser le ratio et identifier les actions à entreprendre pour limiter les risques Identifier les "bonnes pratiques" dans l'utilisation des produits invendus Gérer les produits invendus 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> Compile des fiches de données et des rapports Surveille les coûts et les ventes pour optimiser l'utilisation des ressources Tâches prioritaires pour atteindre les objectifs fixés Evalue la situation et proposer des solutions d'amélioration, suggérer des mesures correctives Rapports élaborés Evalue et estimer les besoins produits Travaille de manière autonome et responsable dans le cadre des instructions de travail définies par la hiérarchie

CRITERES DE PERFORMANCE			
	<ul style="list-style-type: none"> Optimiser la connaissance des clients et leurs habitudes de consommation Optimiser les prévisions de fréquentation Atteindre les ratios objectifs Optimiser les produits invendus 		

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
Mesurer la réponse à l'offre "prix"	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> L'analyse des indicateurs relatifs à l'offre de prix (gestion appliquée) 	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> Calculez le prix moyen des plats demandés Calculez le prix moyen proposé Calculer et analyser l'indice de réponse au prix 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> Compile des fiches de données et des rapports Surveille les coûts et les ventes pour optimiser l'utilisation des ressources Tâches prioritaires pour atteindre les objectifs fixés Evalue la situation et proposer des solutions d'amélioration, suggérer des mesures correctives Rapports élaborés Evalue et estimer les besoins produits Travaille de manière autonome et responsable dans le cadre des instructions de travail définies par la hiérarchie Peut s'ajuster en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise

CRITERES DE PERFORMANCE			
	<ul style="list-style-type: none"> Analyse de l'indice de réponse aux prix Adaptation de l'offre en termes de prix 		

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
Mesurer et analyser les différences de chiffre d'affaires entre les prévisions et les réalisations	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> Prévision des ventes, analyse des écarts (gestion appliquée) 	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> Utiliser les tableaux de reporting Calculer et analyser les lacunes: identification des causes et propositions d'actions correctives 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> Compile des fiches de données et des rapports Surveille les coûts et les ventes pour optimiser l'utilisation des ressources Tâches prioritaires pour atteindre les objectifs fixés Evalue la situation et proposer des solutions d'amélioration, suggérer des mesures correctives Rapports élaborés Evalue et estimer les besoins produits Travaille de manière autonome et responsable dans le cadre des instructions de travail définies par la hiérarchie Peut s'ajuster en fonction de la nature et de la taille de l'entreprise

CRITERES DE PERFORMANCE			
-------------------------	--	--	--

- Trouver la pertinence de l'analyse des écarts et de la justification
- Application de la qualité des actions correctives relatives à l'ouverture de la plage, de la dispersion des prix, de la mise en évidence, de l'indice de réponse du prix

RESULTATS

- Fiches d'évaluation
- Coûts, charges
- Cartes, menus, supports de vente
- Budget
- Offre des concurrents
- Fiches techniques valorisées
- Cartes, menus, plats du jour
- Statistiques de vente
- Classement des plats selon leurs performances
- Statistiques de vente
- Statistiques de fréquentation
- Prévisions de ventes
- Ratio des invendus
- Seuil de rentabilité, point de neutralité

CODE	UNITÉ RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
APPLY THE QUALITY APPROACH		60H00	3,6
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPÉTENCE
1. À l'écoute des clients	<p>L'apprenant connaît et comprend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'approche marketing: la clientèle (gestion appliquée) • Modes de consommation (technologie) • Comportements alimentaires (sciences appliquées) 	<p>L'apprenant est capable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier et classer: <ul style="list-style-type: none"> - besoins, attentes, motivations et freins du client dans l'acte de vente - différents types de clients: potentiels, temporaires, fidèles - principes et règles de la segmentation de la clientèle - Éléments clés d'une étude de zone de chalandise - comportement du client (acheteurs, achats décisifs, achats impulsifs) et conséquences pour le point de vente • Identifier les spécificités culturelles et les modes de consommation religieuse • Identifier l'évolution des modes de consommation à travers l'histoire de la restauration • Identifier les marqueurs d'aujourd'hui à partir de concepts de restauration • Indiquer l'origine physiologique de la faim, de la soif, de la satiété • Relier les facteurs psychosensoriels et socioculturels aux comportements alimentaires et de consommation • Identifier l'impact du mode de vie sur le comportement alimentaire 	<p>L'apprenant:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Écoute activement les clients, en tenant compte des besoins et des attentes • Conforme aux réglementations, règles d'hygiène, de santé et de sécurité • Prend en compte les mesures environnementales et de durabilité • Tient compte des principes de nutrition et de diététique • Surveille le marché (technique, technologique, scientifique, commercial...) et le secteur (innovation, créativité...) • S'adapte aux modes de consommation • Gère, prévient et mesure les risques • Travaille en conformité avec la réglementation, le plan de contrôle sanitaire, les bonnes pratiques, le document unique, les instructions • Utilise le matériel, les matériaux et les fournitures de manière rationnelle • Utilise et surveille efficacement les matières premières, les fournitures (maintenance des produits, conditionnement), les fluides et les énergies • ☑ Produit une analyse organoleptique et effectue une correction
	CRITERES DE PERFORMANCE		
	<ul style="list-style-type: none"> • Prise en compte de la qualité des remarques des clients, des comportements de consommation • Identifier les besoins et les attentes des clients et la précision des informations transmises à la hiérarchie 		

2. Respecter les réglementations, règles d'hygiène, santé et de sécurité

les
les
de

L'apprenant connaît et comprend:

- L'environnement juridique de l'entreprise (Applied Management)
- Hygiène des méthodes (sciences appliquées)

L'apprenant est capable de:

- Caractériser et hiérarchiser les différentes sources du droit national: constitution, loi, ordonnance, décret, décret, jurisprudence
- Caractériser et hiérarchiser les différentes sources du droit européen et international: droit communautaire, directive européenne, traités et accords internationaux
- Énumérer la hiérarchie des sources du droit national et international
- Définir la convention collective
- Identifier les différentes conventions collectives en restauration
- Identifier les principaux droits et obligations des employeurs et des employés de la restauration
- Identifier les responsabilités
- Différencier les différents domaines de responsabilité: contrat civil, délit civil, pénal
- Identifier le plan de contrôle sanitaire défini par le règlement dit "paquet hygiène": "bonnes pratiques d'hygiène", HACCP, systèmes de traçabilité, gestion des produits non conformes (à partir d'exemples adaptés à des situations professionnelles spécifiques)
- Caractériser les outils et méthodes d'analyse de risque: méthode 5M, diagramme de cause à effet, contrôle des points critiques (à partir d'exemples adaptés, jusqu'à des situations professionnelles spécifiques)

L'apprenant:

- Écoute activement les clients, en tenant compte des besoins et des attentes
- Conforme aux réglementations, règles d'hygiène, de santé et de sécurité
- Prend en compte les mesures environnementales et de durabilité
- Tient compte des principes de nutrition et de diététique
- Surveille le marché (technique, technologique, scientifique, commercial...) et le secteur (innovation, créativité...)
- S'adapte aux modes de consommation
- Gère, prévient et mesure les risques
- Travaille en conformité avec la réglementation, le plan de contrôle sanitaire, les bonnes pratiques, le document unique, les instructions
- Utilise le matériel, les matériaux et les fournitures de manière rationnelle
- Utilise et surveille efficacement les matières premières, les fournitures (maintenance des produits, conditionnement), les fluides et les énergies
- Produit une analyse organoleptique et effectue une correction

CRITERES DE PERFORMANCE

- Identifier les risques et les mesures de prévention
- Utilisation et maintenance du matériel
- Vérification de la qualité du bon fonctionnement des appareils utilisés et de la sécurité de leurs appareils
- Utilise le livre de maintenance systématique du respect des procédures de renseignement
- Respecter les règlements, protocoles et accords relatifs aux bonnes pratiques professionnelles:
 - se laver les mains régulièrement
 - Hygiène corporelle et vêtements conformes
 - Tenue professionnelle complète
 - Utilisation appropriée des équipements de protection
 - individuels et collectifs (gants jetables, gants - tablier de protection, masque en papier ...)
 - Gestes et postures adaptés, ergonomie du poste de travail
 - respect de la procédure de traçabilité des aliments
 - respect des protocoles de nettoyage et de désinfection
 - Respect du principe de marcher dans le temps et / ou dans l'espace

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPÉTENCE
<p>3. Intégrer les dimensions environnementale et de développement durable dans les pratiques professionnelles</p>	<p>L'apprenant connaît et comprend:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La dimension sociétale et environnementale de l'activité économique de l'entreprise (gestion appliquée) ▪ Pratiques professionnelles respectueuses de l'environnement (Technologie) 	<p>L'apprenant est capable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Définir la citoyenneté d'entreprise ▪ Identifier les méthodes de contrôle des frais généraux pour un objectif de développement durable (énergie, consommables, fluides, produits de nettoyage ...) ▪ Identifier les indicateurs de développement durable ▪ Identifier les attitudes et les méthodes permettant: <ul style="list-style-type: none"> - réduire la consommation d'eau, d'énergie, - gestion des déchets et des graisses (tri, compostage, compactage ...) - la prévention de la pollution de l'eau, - l'utilisation raisonnée de produits chimiques, - le choix des matériaux, - le choix des matières premières (certifications, saisonnalité - proximité ...) ▪ Identifier les points de vigilance 	<p>L'apprenant:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Écoute activement les clients, en tenant compte des besoins et des attentes ▪ Conforme aux réglementations, règles d'hygiène, de santé et de sécurité ▪ Prend en compte les mesures environnementales et de durabilité ▪ Tient compte des principes de nutrition et de diététique ▪ Surveille le marché (technique, technologique, scientifique, commercial...) et le secteur (innovation, créativité...) ▪ S'adapte aux modes de consommation ▪ Gère, prévient et mesure les risques ▪ Travaille en conformité avec la réglementation, le plan de contrôle sanitaire, les bonnes pratiques, le document unique, les instructions ▪ Utilise le matériel, les matériaux et les fournitures de manière rationnelle ▪ Utilise et surveille efficacement les matières premières, les fournitures (maintenance des produits, conditionnement), les fluides et les énergies ▪ Produit une analyse organoleptique et effectue une correction
CRITERES DE PERFORMANCE			

- Utiliser la pertinence de l'utilisation raisonnée et adaptée des énergies, des fluides et des produits de nettoyage
- Suite au respect des règles de recyclage des emballages, gestion des déchets
- Comparer et proposer la proposition motivée (respect de la saisonnalité, circuits courts, en tenant compte de la rareté de la ressource)

RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPÉTENCE
<p>4. Appliquer les principes de nutrition et de diététique</p>	<p>L'apprenant connaît et comprend:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pratiques Professionnelles respectueuses de la nutrition et de la diététique (Technologie) • Les constituants des aliments et leurs rôles nutritionnels • La dimension nutritionnelle des produits alimentaires (sciences appliquées) 	<p>L'apprenant est capable de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Énumérer les outils et procédures utilisés dans les différents concepts de restauration (par exemple, le choix des aliments et des boissons (origine, composition, produits de substitution, etc.), le choix des matériaux, les techniques professionnelles préservant les qualités nutritionnelles • Identifier les points de vigilance • Identifier les différents composants des aliments: eau, glucides, protéines, éléments minéraux, oligo-éléments, vitamines. • Identifier les aliments caractéristiques qui en contiennent • Caractériser les groupes d'aliments par principaux constituants • Identifier les différents glucides; différentes protéines alimentaires (albumine, collagène, caséine, gluten); différents lipides • Identifier les rôles des constituants alimentaires dans le corps <p>Identifier l'intérêt nutritionnel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - produits alimentaires, - Produits de substitution: produits à teneur réduite en sucres et en matières grasses, produits contenant des édulcorants, produits enrichis (minéraux, vitamines, acides gras, fibres) - compléments alimentaires, probiotiques - nutraceutiques <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les limites d'utilisation de ces différents produits sur la santé 	<p>L'apprenant:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Écoute activement les clients, en tenant compte des besoins et des attentes • Conforme aux réglementations, règles d'hygiène, de santé et de sécurité • Prend en compte les mesures environnementales et de durabilité • Tient compte des principes de nutrition et de diététique • Surveille le marché (technique, technologique, scientifique, commercial...) et le secteur (innovation, créativité...) • S'adapte aux modes de consommation • Gère, prévient et mesure les risques • Travaille en conformité avec la réglementation, le plan de contrôle sanitaire, les bonnes pratiques, le document unique, les instructions • Utilise le matériel, les matériaux et les fournitures de manière rationnelle • Utilise et surveille efficacement les matières premières, les fournitures (maintenance des produits, conditionnement), les fluides et les énergies • Produit une analyse organoleptique et effectue une correction
CRITÈRES DE PERFORMANCE			

- Préserver les valeurs nutritionnelles des produits par un traitement approprié (préparation, cuisson ...)
- Maîtriser les équilibres alimentaires: dans un service, dans un menu ...
- Prise en compte du concept d'alimentation équilibrée dans les conseils à apporter aux clients
- Calcul de la valeur énergétique d'une fabrication
- Répondre aux besoins des clients (choix de produits, techniques de cuisson ...)

OUTPUTS

- Plan de contrôle sanitaire
- Guides de bonnes pratiques
- Réglementation (paquet hygiène ...)
- Livret Synergie
- Document unique (plan et consignes de sécurité, plan d'évacuation, carte de visite, etc.)
- Carnet de maintenance
- Les descriptions d'emploi
- Etiquetage des denrées alimentaires
- Etiquetage des produits de nettoyage
- Fiche technique (avec mention de la valeur énergétique)
- Matières premières et fiches produits
- Plan national de nutrition santé
- plan alimentaire
- Menus, cartes, supports de vente
- Table énergétique des aliments
- Procédures, instructions, documents relatifs au développement durable

CODE	UNITÉ RÉSULTAT D'APPRENTISSAGE	HEURE	CREDITS
	MAINTENIR LA QUALITE GLOBALE	30H00	1,8
RÉSULTAT TECHNIQUE CLÉ	CONNAISSANCE	APTITUDE	COMPETENCE
1. Contrôler la qualité sanitaire des matières premières et des productions / Contrôler la qualité organoleptique des matières premières et des produits / Contrôler la qualité marchande des matières premières et des productions	L'apprenant connaît et comprend: <ul style="list-style-type: none"> Qualité globale Contrôles et autocontrôles (Technologie) Perception sensorielle Valorisation et contrôle de la qualité des aliments (sciences appliquées) 	L'apprenant est capable de: <ul style="list-style-type: none"> Définir la qualité globale, sa caractérisation Identifier les approches professionnelles mises en œuvre dans le cadre de la démarche qualité Identifier les principales étapes du processus de résolution de problèmes: identification du problème, causes, choix et mise en œuvre des solutions Définir la qualité sanitaire, la qualité marchande, la qualité organoleptique Identifier les phases de l'analyse sensorielle ☑ Définir l'analyse comparative Reconnaître les pratiques professionnelles d'analyse sensorielle Identifier et caractériser différentes certifications (Organisation du système international, Haute qualité environnementale ...) Identifier les méthodes et procédures professionnelles mises en place dans le cadre des contrôles et des autocontrôles Caractériser la qualité organoleptique d'un produit ☑ Connecter les sens et les corps concernés Identifier les objectifs principaux de la perception sensorielle, son principe Identifier les facteurs individuels et environnementaux pouvant altérer la perception sensorielle Identifier les informations obligatoires et facultatives sur une étiquette, un affichage 	L'apprenant: <ul style="list-style-type: none"> Écoute activement les clients, en tenant compte des besoins et des attentes Conforme aux réglementations, règles d'hygiène, de santé et de sécurité Prend en compte les mesures environnementales et de durabilité Tient compte des principes de nutrition et de diététique Surveille le marché (technique, technologique, scientifique, commercial...) et le secteur (innovation, créativité...) S'adapte aux modes de consommation Gère, prévient et mesure les risques Travaille en conformité avec la réglementation, le plan de contrôle sanitaire, les bonnes pratiques, le document unique, les instructions Utilise le matériel, les matériaux et les fournitures de manière rationnelle Utilise et surveille efficacement les matières premières, les fournitures (maintenance des produits, conditionnement), les fluides et les énergies Produit une analyse organoleptique et effectue une correction
	CRITERES DE PERFORMANCE		

- Conformité aux protocoles de conservation du produit lors de la fabrication / transformation et des finitions
- Conformité des autocontrôles et archivage des documents
- Conformité de la procédure pour prélever des échantillons de plats
- Pertinence des défauts identifiés
- Qualité de l'analyse des résultats des contrôles
- Qualité des propositions d'actions correctives en cas de non-conformité
- Qualité de l'analyse organoleptique des produits, des fabrications
- Qualité de l'analyse sensorielle
- Pertinence des éléments de qualité et des éventuels défauts identifiés
- Qualité des propositions d'actions correctives en cas de non-conformité
- Conformité de la production selon la commande et les fiches techniques et / ou de fabrication (nature, poids, quantité, température)
- Pertinence des éléments de qualité et des éventuels défauts identifiés
- Qualité des propositions d'actions correctives en cas de non-conformité
- Pertinence des anomalies identifiées
- Gestion appropriée des priorités
- Identification des causes possibles et proposition de réponse (s) adaptée (s)
- Conformité du traitement des anomalies et des dysfonctionnements
- Exactitude des informations transmises à la hiérarchie

2. Enregistrer les étapes de surveillance, Enregistrer les étapes de surveillance, processus de recherche et développement (innovation, créativité ...)

L'apprenant connaît et comprend:

- La croissance de l'entreprise (gestion appliquée)
- Restauration: évolution et prospective (technologie)

L'apprenant est capable de:

- Identifier les paires de produits / marchés d'entreprises: la diversification de l'offre
- Caractériser le positionnement de l'entreprise et de ses concurrents sur les marchés
- Caractériser la politique commerciale: produit, prix, distribution, communication
- Identifier les objectifs de croissance: augmentation du chiffre d'affaires, parts de marché
- Suivez l'évolution de la cuisine et des arts de la table à travers les personnages clés de l'histoire et les nouvelles connaissances scientifiques et techniques.
- Identifier les courants culinaires contemporains
- Identifier des principaux développements contemporains en termes de:
 - matières premières et leurs dérivés,
 - techniques professionnelles,
 - matériel et équipement,
 - concepts de restauration
- Listez l'inscription du "repas gastronomique des Français" au patrimoine immatériel de l'UNESCO
- Caractériser la cuisine locale: spécificités d'une région ou d'un territoire
- Identifier les influences européennes et internationales de la cuisine française et des arts de la table
- Identifier les différentes approches créatives appliquées à la profession

L'apprenant:

- Écoute activement les clients, en tenant compte des besoins et des attentes
- Conforme aux réglementations, règles d'hygiène, de santé et de sécurité
- Prend en compte les mesures environnementales et de durabilité
- Tient compte des principes de nutrition et de diététique
- Surveille le marché (technique, technologique, scientifique, commercial...) et le secteur (innovation, créativité...)
- S'adapte aux modes de consommation
- Gère, prévient et mesure les risques
- Travaille en conformité avec la réglementation, le plan de contrôle sanitaire, les bonnes pratiques, le document unique, les instructions
- Utilise le matériel, les matériaux et les fournitures de manière rationnelle
- Utilise et surveille efficacement les matières premières, les fournitures (maintenance des produits, conditionnement), les fluides et les énergies
- Produit une analyse organoleptique et effectue une correction

CRITERES DE PERFORMANCE

- Prise en compte de la qualité des tendances, des habitudes de consommation, des usages professionnels
- Prise en compte de la qualité de la technologie et des développements scientifiques
- Avoir la culture - curiosité professionnelle (connaissance des matières premières, des terroirs, des spécialités, des contextes professionnels ...)

RESULTATS

- Plan de contrôle sanitaire
- Guides de bonnes pratiques
- Réglementation (paquet hygiène ...)
- Rapports des services vétérinaires, des laboratoires
- Échantillons d'analyse d'échantillons d'aliments et d'échantillons de surface (autocontrôles, etc.)
- Feuilles de suivi des produits
- Document unique (plan et consignes de sécurité, plan d'évacuation, dossier de l'entreprise ...)
- Règles d'établissement des locaux
- Equipement de protection individuelle et collective
- Protocoles, instructions
- Les descriptions d'emploi
- Fiches techniques, cartes, menus, supports de vente (avec photographies, représentations schématiques, etc.)
- Fiche d'analyse sensorielle
- Documents administratifs internes
- Annuaire technique personnel
- Feuilles de données
- Pages de produits
- Réglementation en vigueur
- Enquêtes, études de marché, comportement des consommateurs

FICHE TECHNIQUE

Ce référentiel de formation est basé sur les résultats de l'apprentissage et adapté de la formation de référence de qualification initiale pour Cookery, EQF niveau 4, pour les cours de FPI, disponible via le catalogue national des certifications.

Ce référentiel de formation ne contient que la composante technique du cours.

Il a été élaboré lors de la mise en œuvre d'un projet pilote - Production intellectuelle no. 2 du projet EURspace_European IVT Recognition Gateway. L'adaptation de la formation initiale a été influencée par la méthodologie développée lors de la mise en œuvre du projet, présentée dans le Guide méthodologique ECVET pour les professionnels, disponible au téléchargement à l'adresse <https://eurspace.eu/>.

Le partenaire responsable de l'adaptation de ce référentiel de formation est SDMI_ Sustainable Development Management Institute.

EURspace: European IVT Recognition Gateway

Project number 2015-1-PT01-KA202-013119

ERASMUS+ PROGRAMME

KA2 Strategic Partnerships for Vocational Education and Training

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.