|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétence globale 1 : Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises** dans le respect de la règlementation en vigueur et en appliquant les techniques de prévention des risques liées à l’activité. | | | | | | | | **Technologie** | **Sciences appliquées** | **Gestion appliquée** |
|  |  | |  |  | |  |  |
| **Compétences opérationnelles** | | **Thèmes de savoirs associés** | | | **Délimitation du champ de culture professionnelle,**  **limites de connaissances (On se limitera à …)** | | |
| C1.1 – Réceptionner et contrôler les livraisons | | Thème 1 – Les produits alimentaires et les boissons | | | – Identifier les principaux produits classés par familles de produits alimentaires  – Identifier les principaux critères d’aspect, de fraicheur et de qualité  – Identifier les grands produits emblématiques et plus particulièrement ceux de sa région (lieu de l’établissement de formation)  – Connaitre la saisonnalité et les zones de production des principaux produits alimentaires  – Identifier les principaux signes d’identification de la qualité et de l’origine et connaitre leurs principales caractéristiques  – Identifier les préconisations essentielles pour une alimentation durable en matière d’approvisionnement et de stockage (notamment emballage et surstock)  – Identifier les principales boissons, leur classification et leur origine  – Reconnaitre les différentes typicités de vins  – Connaitre les principaux éléments d’étiquetage et de traçabilité | | | **X**  **X**  **X**  **X**  **X**  **X**  **X**  **X**  **X** | **X**  **X** |  |
| Thème 2 – Les autres produits | | | – Identifier les principaux produits d’accueil  – Identifier les différentes pièces de linge (nappage, linge de lit, éponges, autres pièces)  – Identifier les principaux produits d’entretien et leur zone de stockage | | | **X**  **X**  **X** | **X** |  |
| Thème 3 – Les fournisseurs | | | – Définir les notions de circuits d’approvisionnement : circuits courts, longs et de proximité (valorisant son territoire)  – Identifier les principaux documents commerciaux liés aux approvisionnements (bon de commande, bon de livraison, fiche de stock, facture fournisseur) | | | **X** |  | **X** |
| Thème 4 – Les mesures d’hygiène et de sécurité dans les locaux professionnels | | | – Identifier les principales préconisations et obligations liées à la sécurité (plans d’évacuation, signalétique, matériaux) ***(cf. programme de PSE)***  – Identifier la règlementation en vigueur concernant l’hygiène  – Connaitre la prévention des risques liés à l’activité physique ***(cf. programme de PSE)***  – Lister la classification des produits d’entretien (y compris produits écologiques) | | | **X**  **X**  **X**  **X** | **X**  **X**  **X**  **X** |  |
| C1.2 – Utiliser les supports et les outils nécessaires à l’approvisionnement et au stockage | | Thème 5 – Les stocks et les approvisionnements | | | – Appliquer les principes en usage pour la réception, le contrôle des produits (conformité, étiquetage, traçabilité, températures  – Appliquer les règles de précaution liées au tri sélectif et au traitement des emballages consignés  – Utiliser à bon escient les principaux outils liés aux approvisionnements (lecteur code barre, logiciels spécialisés)  – Participer à la gestion des approvisionnements et des stocks (rôle de l’inventaire, limitation des pertes, rotation des stocks, choix des conditionnements) dans une démarche de lutte contre le gaspillage  – Identifier les protocoles de conditionnement et les procédures de conservation | | | **X**  **X**  **X**  **X** | **X**  **X**  **X** | **X** |
| C1.3 – Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation | |
| C1.4 – Participer aux opérations d’inventaire | |
| C1.5 – Contrôler et rendre compte à son responsable | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétence globale 2 : Collecter les informations et ordonnancer les activités** dans le respect des consignes et du temps imparti. | | | | | | | | **Technologie** | **Sciences appliquées** | **Gestion appliquée** |
|  |  | |  |  | |  |  |
| **Compétences opérationnelles** | | **Thèmes de savoirs associés** | | | **Délimitation du champ de culture professionnelle,**  **limites de connaissances (On se limitera à …)** | | |
| C2.1 - Prendre connaissance des documents liés aux prestations | | Thème 6 – L’approche économique | | | – Définir la notion de prix d’achat  – Définir la notion de coût de revient et de prix de vente  – Identifier la notion de rendement des produits et de juste portion en lien avec le respect d’une alimentation durable | | |  |  | **X** |
| Thème 7 – Les supports et les documents de production | | | – Rédiger et utiliser une fiche technique simple  – Utiliser les documents de production : fiche de poste, fiche de procédure, fiches d’approvisionnement (linge, matériel), planning d’occupation des chambres, états des réservations, plans de salle, etc. | | | **X** |  |  |
| C2.2 - Dresser la liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation | | Thème 8 – Les locaux, les mobiliers et matériels | | | – Identifier les locaux destinés à la clientèle, aux préparations et au stockage  – Identifier les principaux mobiliers et matériels  – Citer des critères de sécurité et d’entretien propres à certains matériels  – Définir et appliquer la règle de marche en avant | | | **X**  **X**  **X** | **X**  **X** |  |
| C2.3 - Identifier et sélectionner les locaux, les mobiliers et les matériels nécessaires à l’activité | |
| C2.4 - Planifier et organiser son activité | | Thème 9 – La prévention des risques liés à l’activité | | | – Identifier les points de vigilance et les mesures préventives  – Connaitre la bonne utilisation des matériels (consignes d’utilisation)  – Décrire les principales mesures règlementaires relatives aux personnels manipulant des denrées (le protocole du lavage des mains, l’hygiène corporelle)  – Connaitre les principaux micro-organismes et leurs modes de multiplication et les risques de bio- contaminations | | | **X**  **X**  **X** | **X**  **X**  **X** |  |
| Thème 10 – Les différents types de prestation | | | – Identifier les différents types de prestations en hôtellerie  – Identifier les différents types de prestations en café-brasserie  – Identifier les différents types de prestations en restauration | | | **X** |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétence globale 3 : Accueillir, prendre en charge, renseigner** le client et **contribuer à la vente des prestations** dans le respect des besoins spécifiques de la clientèle. | | | | | | | | **Technologie** | **Sciences appliquées** | **Gestion appliquée** |
|  |  | |  |  | |  |  |
| **Compétences opérationnelles** | | **Thèmes de savoirs associés** | | | **Délimitation du champ de culture professionnelle,**  **limites de connaissances (On se limitera à …)** | | |
| C3.1 - Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé | | Thème 11 – Le client | | | – Différencier les différents types de clientèle (loisirs, affaires, famille, etc.) et leurs besoins spécifiques  – Connaitre les principaux us et coutumes, les grandes tendances de comportement et de consommation des clientèles françaises et étrangères  – Connaitre les tendances de consommation (végétarien etc.)  – Identifier les principales problématiques en matière d’allergie, d’intolérance ou de régimes alimentaires ***(cf. programme de PSE)***  – Connaitre les principales notions d’équilibre alimentaire. ***(cf. programme de PSE)*** | | | **X**  **X**  **X** | **X**  **X**  **X** |  |
| Thème 12 – Les étapes de la vente et les points clés de la relation client | | | – Connaitre les règles d’accueil et prise en charge de la clientèle  – Identifier les méthodes de recherche des besoins des clients  – Identifier et utiliser les méthodes d’animation commerciale  – Connaitre et mettre en œuvre les techniques de vente | | | **X** |  |  |
| C3.2 - Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l’entreprise | | Thème 13 – La réservation | | | – Connaitre et utiliser les modes et outils de réservation | | | **X** |  |  |
| C3.3- Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter | | Thème 14 – La prise de commande | | | – Connaitre et utiliser les moyens et outils de prise de commande et de transmission des informations en interne | | | **X** |  |  |
| C3.4 - Contribuer à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles | | Thème 15 – Les supports de vente et de fidélisation | | | – Connaitre et utiliser les supports de vente dont supports numériques  – Identifier les moyens et outils de mesure de satisfaction clientèle liés à sa prestation (e-réputation, réclamation client, questionnaire de satisfaction, audit qualité, etc.)  – Connaitre les moyens et outils de la fidélisation | | | **X** |  | **X** |
| C3.5- Prendre les commandes et les transmettre | |  | | |  |  |  |
| C3.6 - Renseigner le client sur l’environnement commercial, touristique et culturel local – | | Thème 16 – l’environnement commercial, touristique et culturel sur le plan local de l’établissement de formation | | | – Connaitre les principaux éléments caractéristiques de l’environnement commercial, touristique et culturel de l’établissement de formation. | | | **X** |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétence globale 4 : Mettre en œuvre les techniques de mise en place et de préparation** dans le respect des consignes et des règles d’hygiène et de sécurité et dans une démarche écoresponsable. | | | | | | | | **Technologie** | **Sciences appliquées** | **Gestion appliquée** |
|  |  | |  |  | |  |  |
| **Compétences opérationnelles** | | **Thèmes de savoirs associés** | | | **Délimitation du champ de culture professionnelle,**  **limites de connaissances (On se limitera à …)** | | |
| C4.1 - Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche | | Thème 17 – Le produit chambre | | | – Identifier les différents types de chambre  – Connaître l’état des chambres (en départ, en recouche, libre, hors service)  – Identifier les équipements d’une salle de bain  – Connaitre et appliquer les techniques de mise en place des chariots d’étage et de ménage. | | | **X** |  |  |
| Thème 18 – Les locaux annexes | | | – Identifier les autres locaux (office, buanderie, lingerie, couloir, terrasse, etc.) et les sanitaires communs | | | **X** |  |  |
| C4.2 - Intégrer une démarche de développement durable dans les activités professionnelles (tri des produits, lutte contre le gaspillage, réemploi) | | Thème 19 – Les règles et les pratiques en matière de développement et d’alimentation durables | | | – Identifier les principales préconisations de la politique nationale en matière d’alimentation  – Identifier et appliquer l’utilisation rationnelle des fluides, des énergies et des denrées  – Citer des enjeux et les principales démarches de limitation des déchets et du gaspillage alimentaire  – Identifier et appliquer les principes et procédures de tri, de consignation et de gestion des déchets | | | **X**  **X**  **X** | **X**  **X**  **X**  **X** |  |
| C4.3 - Entretenir et maintenir en état les locaux, les matériels, les mobiliers | | Thème 20 – Les protocoles de nettoyage et d’entretien | | | – Connaitre et appliquer les procédures d’entretien des locaux, des matériels et des mobiliers  – Connaitre et appliquer les procédures de gestion du linge avec ou sans prestataire | | |  | **X**  **X** |  |
| C4.4 – S’assurer du bon fonctionnement des équipements | |
| C4.5 – Compter, trier, ranger le linge | |
| C4.6 – Effectuer la mise en place | | Thème 21 – Les mises en place et le dressage | | | – Connaitre et appliquer les différentes mises en place (espace de restauration, salle de réunion, offices, chambre, etc.)  – Connaitre et appliquer les techniques de mise en place et de dressage | | | **X**  **X**  **X** |  |  |
| C4.7 – Dresser les buffets | |
| C4.8 – Réaliser les préparations | | Thème 22 – Les techniques de préparation en café-brasserie et en restaurant | | | – Connaitre le vocabulaire professionnel spécifique à la technique de préparation  – Connaitre et appliquer techniques culinaires mises en œuvre dans les préparations | | |
| C4.9 – Valoriser les espaces destinés à la clientèle | | Thème 23 – Les facteurs d’ambiance et de confort | | | – Identifier et mettre en œuvre les facteurs d’ambiance : éclairage, sonorisation, décor, etc.  – Identifier les facteurs de confort : chauffage, climatisation, éclairage, etc.  – Connaître les pratiques écoresponsables permettant de réduire les consommations d’énergie (distribution de couverture, fermeture des portes, etc.) ***(cf. programme de PSE)*** | | |  | **X**  **X**  **X** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétence globale 5 : Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi** dans un objectif de satisfaction client et dans une démarche écoresponsable. | | | | | | | | **Technologie** | **Sciences appliquées** | **Gestion appliquée** |
|  |  | |  |  | |  |  |
| **Compétences opérationnelles** | | **Thèmes de savoirs associés** | | | **Délimitation du champ de culture professionnelle,**  **limites de connaissances (On se limitera à …)** | | |
| C5.1 – Assurer les prestations d’hôtellerie | | Thème 24 – Les différentes prestations et les techniques associées | | | – Connaitre et mettre en œuvre les dosages et grammages  – Connaitre et appliquer les températures de service des mets et des boissons  – Connaitre la réglementation en matière de remise et de maintien en température et l’appliquer aux préparations  – Connaitre et appliquer les prestations d’hôtellerie, de restaurant et de café-brasserie  – Connaitre et appliquer les autres prestations : séminaires, banquet, buffet, cocktail, etc. | | | **X**  **X**  **X**  **X** | **X**  **X** |  |
| C5.2 – Assurer les prestations de type café- brasserie | |
| C5.3 – Assurer le service, le suivi et le débarrassage des prestations de restauration et de pauses-séminaire | |
| C5.4 – Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client | |
| C5.5 – Préparer, assurer le service, le suivi et le débarrassage des boissons | | Thème 25 *–* Les comportements professionnels | | | – Appliquer les codes de l’entreprise dans le respect de la diversité des personnels  – Identifier des qualités professionnelles : patience, écoute active, mémoire, aisance, etc. – Appliquer les règles :   * d’assiduité et de ponctualité, * de bienséance et de préséance, * de probité, * de politesse, * d’hygiène corporelle et vestimentaire, * de tenue vestimentaire professionnelle. | | | X |  |  |
| C5.6 – Réapprovisionner | |
| C5.7 – Réassortir les buffets | |
| C5.8 – Assurer le renouvellement des mises en place pendant les prestations | |
| C5.9 – Participer aux opérations de facturation et d’encaissement | | Thème 26 – La facturation (hors hôtellerie) | | | – Identifier les matériels de facturation (caisse enregistreuse, terminal de paiement, etc.)  – Identifier les éléments constitutifs d’une facture client  – Connaitre et appliquer les différents taux de TVA  – Appliquer le contrôle d’une facture client  – Connaître les conditions particulières de facturation : remise, débiteurs divers, etc.  – Connaitre, utiliser, et contrôler les moyens de paiement : espèces, chèque, titre restaurant, carte bancaire, etc. | | |  |  | X |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétence globale 6 : Communiquer** en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession. | | | | | | | | **Technologie** | **Sciences appliquées** | **Gestion appliquée** |
|  |  | |  |  | |  |  |
| **Compétences opérationnelles** | | **Thèmes de savoirs associés** | | | **Délimitation du champ de culture professionnelle,**  **limites de connaissances (On se limitera à …)** | | |
| C6.1 – Communiquer dans le cadre d’une situation professionnelle | | Thème 27 – Le contexte professionnel | | | – Identifier l’environnement touristique et culturel de proximité  – Définir les différents types d’hébergement  – Définir la classification des hôtels et des restaurants  – Définir le secteur professionnel de la restauration et les différents types de restauration (commerciale, collective, etc.)  – Citer des concepts et des labels d’entreprise en hôtellerie, cafés, restauration  – Identifier les principales obligations règlementaires du restaurateur (permis d’exploitation, licence, accessibilité des établissements recevant du public, affichages professionnels) | | | **X** |  | **X** |
| Thème 28 – L’entreprise et le personnel | | | – Identifier les principaux statuts et formes juridiques courantes  – Préciser les notions de liens hiérarchiques et fonctionnels  – Expliciter la notion de relations professionnelles (notion de fiche de poste, brigade ou équipe, relations entre les services, etc.)  – Lire et respecter un planning (congés, horaires de travail, etc.)  – Identifier la notion d’image de l’entreprise (y compris sur les médias numériques)  – Compléter des documents, outils de communication internes et externes (supports de vente, outils et médias numériques) | | | **X** |  | **X**  **X**  **X**  **X**  **X** |
| C6.2 – Utiliser les informations spécifiques au contexte professionnel de son établissement | | Thème 29 – Le parcours professionnel | | | – Repérer les principaux organismes de mise en relation avec l’emploi (service public de l’emploi, agences d’intérim, associations, etc.)  – Identifier les principaux médias spécialisés (presse et médias numériques professionnels)  – Appliquer des démarches de recherche d’emploi (sélection d’offres d’emploi adaptées, curriculum vitae, lettre de motivation, entretien d’embauche  – Identifier les principales informations juridiques et économiques relatives au contrat de travail (principaux contrats et clauses, rupture du contrat de travail) et à la convention collective nationale HCR des hôtels, cafés, restaurants (durée du travail, rémunération)  – Identifier les règles essentielles de gestion de son parcours professionnel (veille technologique et professionnelle, formation continue, validation des acquis de l’expérience) | | |  |  | **X** |
| C6.3 – Rendre compte de son activité | |