

---

*EXEMPLE DE PROGRESSION SECONDE FAMILLE DES METIERS DE L' HOTELLERIE RESTAURATION*

*SUR LA BASE DES 3 BLOCS DE COMPETENCES RETENUES*

*APPROCHE PAR COMPETENCES ET PAR CONTEXTE PROFESSIONNEL*

---

**Diapositive extraite du diaporama "Approches pédagogiques" de M Laurent Boursicot,  
IEN en charge la filière Hôtellerie-Restauration de l'académie de Rennes**

## Une piste d'organisation annuelle

36 semaines de cours  
- 8 semaines de PFMP  
> 28 semaines de cours

Soit plus ou moins 10 contextes communs  
(1 contexte commun = 2 semaines)  
Puis, en parallèle, détermination des menus  
supports

Selon la valence,  
- Mise en situation  
- Objectifs et compétences professionnelles  
- Liaisons avec les compétences de la valence  
opposée

**Les 3 blocs de compétences présentés dans le vadémécum :**  
 Toutes les compétences de ces 3 blocs sont intégrées dans la progression exemple ci-dessous

		Cuisine	CSR
<b>Organiser la production</b>	Recueillir les informations et préparer la production/le service	C1-1.1	C2-1.2
	Entretien des matériels/locaux	C3-1.2 C4-1.1 C4-1.3	C3-1.2 C4-1.1 C4-1.3
	Mettre en place le poste de travail, réaliser la mise en place	C1-1.4	C2-1.1
	Gérer son poste de travail	C1-1.3 C1-1.2 C3-1.4	C2-1.3 / C2-1.4 C2-2.1 / C2-2.2 C3-1.4
<b>Maîtriser les bases des métiers</b>	Réaliser les préparations culinaires, cuisiner, dresser et distribuer	C1-1 à .4 C1-2.6 à .11 C1-3.1 à .6 C1-4.1 / C1-1.2 <sup>3</sup>	
	Prendre en charge la clientèle, vendre, servir		C1-1.2 à .5 C1-1.8 C1-3.1 / C1-3.2 C1-3.4 / C1-3.5 C1-3.7 C2-3.1 à .3
	Contribuer au stockage des marchandises	C4-1.4'-2.1 à .4	C4-1.4'-2.1 à .4
	Gérer les invendus	C4-4.4	C4-4.4
	Contribuer à la démarche qualité	C5-1.3 C5-2.2 C5-2.5	C5-1.3 C5-2.2 C5-2.5
	Entretenir des relations professionnelles, communiquer avec des tiers	C2-1.2 C2-2.3 C5-1.1	C1-2.4 C5-1.1
<b>S'insérer dans une équipe</b>	Communiquer au sein de la structure, se positionner dans l'équipe	C2-1.1 C2-2.1 / C2-2.2 C3-3.1 / C3-3.2	C1-2.1 C1-2.2 C1-2.3 C3-3.1 / C3-3.2
	Adopter une posture professionnelle	C3-1.1	C3-1.1
	S'auto-évaluer et rendre compte	C3-1.3 C3-2.1	C3-1.3 C3-2.1
		Compétences « Cuisine » et « CSR »	« Cuisine »

## Les référentiels de certification des deux baccalauréats professionnels : CSR et Cuisine

Toutes les compétences des 3 blocs sont issues des 5 pôles des deux référentiels et sont conformes aux attendus de seconde

PÔLE N°1 : Communication, démarche commerciale et relation clientèle	PÔLE N°1 : Organisation et production culinaire	PÔLE N°4 : Gestion des approvisionnements en restauration. Gestion d'exploitation en restauration.
C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle	C1-1. ORGANISER la production	C4-1. RECENSER les besoins d'approvisionnement
C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupe	C1-1.1 Recueillir les informations et renseigner ou élaborer des documents relatifs à la production	C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et en petits matériels en fonction de l'activité prévue
C1-1.2 Accueillir la clientèle	C1-1.2 Planifier son travail et celui de son équipe dans le temps et dans l'espace	C4-1.2 Participer à l'élaboration d'un cahier des charges
C1-1.3 Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle	C1-1.3 Mettre en place le(s) poste(s) de travail pour la production	C4-1.3 Participer à la planification des commandes et des livraisons
C1-1.4 Présenter les supports de vente	C1-1.4 Entretien des locaux et des matériels	C4-1.4 Renseigner les documents d'approvisionnement
C1-1.5 Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale	C1-1.5 Optimiser l'organisation de la production	C4-2.1 Réceptionner et contrôler les produits livrés
C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle	C1-2. MAITRISER les bases de la cuisine	C4-2.2 Réaliser les opérations de déconditionnement et de conditionnement
C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles	C1-2.1 Réaliser les préparations préliminaires	C4-2.3 Stocker les produits
C1-1.8 Prendre congé du client	C1-2.2 Apprêter les matières premières	C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés
C1-2. ENTRETENIR des relations professionnelles	C1-2.3 Tailler, découper	C4-2.5 Réaliser un inventaire
C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception...)	C1-2.4 Découper	C4-2.6 Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage
C1-2.2 Communiquer en situation de service avec les équipes	C1-2.5 Réaliser les marinades, saumures et sirops	C4-3.1 Participer à la régulation des consommations des denrées et des boissons
C1-2.3 Communiquer au sein d'une équipe, de la structure	C1-2.6 Réaliser les fonds, fumets, essences et glaces	C4-3.2 Améliorer la productivité
C1-2.4 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers	C1-2.7 Réaliser les liaisons	C4-3.3 Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité
C1-3. VENDRE des prestations	C1-2.8 Réaliser les grandes sauces de base, les jus et les coulis	C4-3.4 Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé
C1-3.1 Valoriser les produits	C1-2.9 Réaliser les préparations de base (farces, appareils, purées, beignes et crêpes)	C4-3.5 Exploiter des outils de gestion
C1-3.2 Valoriser les espaces de vente	C1-2.10 Réaliser les pâtes de base	C4-4.1 Contribuer à la fixation des prix
C1-3.3 Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons	C1-2.11 Mettre en œuvre les cuissons	C4-4.2 Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne
C1-3.4 Proposer des accords mets – boissons ou boissons - mets	C1-3. CUISINER	C4-4.3 Mesurer la contribution des plats à la marge brute
C1-3.5 Prendre une commande	C1-3.1 Réaliser les potages	C4-4.4 Gérer les inventus
C1-3.6 Favoriser la vente additionnelle, la vente à emporter	C1-3.2 Réaliser les hors d'œuvre froids et chauds	C4-4.5 Mesurer la réaction face à l'offre "prix"
C1-3.7 Facturer et encaisser	C1-3.3 Produire des mets à base de poissons, coquillages, crustacés, mollusques	C4-4.6 Mesurer et analyser les écarts de chiffre d'affaires entre le prévisionnel et le réalisé
C2-1. RÉALISER la mise en place	C1-3.4 Produire des mets à base de viandes, volailles, gibiers, abats, œufs	C5-1. APPLIQUER la démarche qualité
C2-1.1 Entretien des locaux et les matériels	C1-3.5 Réaliser les garnitures d'accompagnement	C5-1.1 Être à l'écoute de la clientèle
C2-1.2 Organiser la mise en place	C1-3.6 Réaliser les desserts	C5-1.2 Respecter les dispositions réglementaires, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité
C2-1.3 Réaliser les différentes mises en place	C1-3.7 Optimiser la production	C5-1.3 Intégrer les dimensions liées à l'environnement et au développement durable dans sa pratique professionnelle
C2-1.4 Contrôler les mises en place	C1-4. DRESSER et DISTRIBUTER les préparations	C5-1.4 Appliquer des principes de nutrition et de diététique
C2-2. GÉRER le service	C1-4.1 Dresser et mettre en valeur les préparations	C5-2.1 Contrôler la qualité sanitaire des matières premières et des productions
C2-2.1 Participer à l'organisation avec les autres services	C1-4.2 Distribuer la production	C5-2.2 Contrôler la qualité organoleptique des matières premières et des productions
C2-2.2 Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service	C2-1. ENTRETENIR des relations professionnelles	C5-2.3 Contrôler la qualité marchande des matières premières et des productions
C2-2.3 Optimiser le service	C2-1.1 Communiquer au sein d'une équipe, de la structure	C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité
C2-3. SERVIR des mets et des boissons	C2-1.2 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers	C5-2.5 S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement (innovation, créativité, ...)
C2-3.1 Servir des mets	C2-1.3 Communiquer avant le service avec le personnel de salle	
C2-3.2 Valoriser des mets	C2-2. COMMUNIQUER à des fins commerciales	
C2-3.3 Servir des boissons	C2-2.1 Communiquer avec la clientèle	
C3-1. ANIMER une équipe	C2-2.2 Communiquer en situation de service	
C3-1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels	C2-2.3 Communiquer avec la clientèle	
C3-1.2 Appliquer et faire appliquer les plannings de service	C2-2.4 Gérer les réclamations et les objections éventuelles	
C3-1.3 S'inscrire (et inscrire le personnel sous sa responsabilité) dans un principe de formation continue tout au long de la vie	C3-1. ANIMER une équipe	
C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel	C3-1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels	
C3-2. Optimiser les performances de l'équipe	C3-1.2 Appliquer et faire appliquer les plannings de service	
C3-2.1 Évaluer son travail et/ou celui de son équipe	C3-1.3 S'inscrire (et inscrire le personnel sous sa responsabilité) dans un principe de formation continue tout au long de la vie	
C3-2.2 Analyser les écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l'aide de son supérieur hiérarchique	C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel	
C3-2.3 Proposer et/ou mettre en œuvre les actions d'optimisation et/ou correctives	C3-2. Optimiser les performances de l'équipe	
C3-3. Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats	C3-2.1 Évaluer son travail et/ou celui de son équipe	
C3-3.1 Produire une synthèse écrite pour rendre compte de son activité et de ses résultats	C3-2.2 Analyser les écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l'aide de son supérieur hiérarchique	
C3-3.2 Présenter oralement la synthèse	C3-2.3 Proposer et/ou mettre en œuvre les actions d'optimisation et/ou correctives	
	C3-3. RENDRE COMPTE du suivi de son activité et de ses résultats	
	C3-3.1 Produire une synthèse écrite pour rendre compte de son activité et de ses résultats	
	C3-3.2 Présenter oralement la synthèse	

**A NOTER :** Les compétences CSR et Cuisine abordées dans les séances 1, 2, 3 et 4 seront travaillées tout au long de l'année de seconde, pour cette raison, elles ne sont donc pas reprises systématiquement dans cette progression.

## SEANCES 1 ET 2 : Approche générale de découverte des différentes entreprises de restauration en France et à l'international

OPC			CONTEXTE PROFESSIONNEL	CSR		
Compétence	Comp. Opérationnelle	Thème		Compétence	Comp. Opérationnelle	Thème
C3-1. ANIMER une équipe	C3-1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels	<b>Savoir-être attendus dans les métiers de la restauration</b>		C3-1. ANIMER une Equipe	C3-1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels	<b>Savoir-être attendus dans les métiers de la restauration</b>
	C3-1.3 S'inscrire (et inscrire le personnel sous sa responsabilité) dans un principe de formation continue tout au long de la vie	Richesse et diversité de l'expérience acquise Respect des consignes, des procédures Conseils et remédiations adaptés Pertinence des informations transmises	MENU SUPPORT			C3-1.3 S'inscrire (et inscrire le personnel sous sa responsabilité) dans un principe de formation continue tout au long de la vie
C3-2. Optimiser les performances de l'équipe	C3-2.1 Évaluer son travail	Rigueur et objectivité de l'autoévaluation (organisation, productivité, ...) Prise en compte des objectifs à atteindre	PAS DE MENU SUPPORT POUR LES 2 PREMIERES SEANCES	C3-2. Optimiser les performances de l'équipe	C3-2.1 Évaluer son travail	Rigueur et objectivité de l'autoévaluation (organisation, productivité, ...) Prise en compte des objectifs à atteindre
			SAVOIRS ASSOCIES			

### SEANCES 3 ET 4 : Les locaux et le matériel en restauration :

OPC			CONTEXTE PROFESSIONNEL	CSR		
Compétence	Comp. Opérationnelle	Thème		Compétence	Comp. Opérationnelle	Thème
C1-1. ORGANISER la production	C1-1.2 Planifier son travail et celui de son équipe dans le temps et dans l'espace	Le principe de la marche en avant dans l'espace et dans le temps	MENU SUPPORT	C1-3 Vendre des prestations	C1-1.2 Valoriser les espaces de vente	Les espaces de vente (plan de salle suivant contrainte, et consignes de sécurité)
	C1-1.3 Mettre en place le(les) poste(s) de travail pour la production	Conformité et opérationnalité du poste de travail par rapport à la production		C2-1 réaliser la mise en place	C2-1.1 entretenir les locaux et le matériel	L'entretien des locaux
	C1-1.4 Entretien des locaux et des matériels	Respect de la réglementation, des procédures, des protocoles			C2-1.2 organiser la mise en place	Les locaux, le mobilier et le matériel
C1-2. MAÎTRISER les bases de la cuisine	De C1 2-2 à .11	Gestes et techniques professionnelles	SAVOIRS ASSOCIES		C2-1.4 contrôler la mise en place	Les règles de sécurité
C1-3. CUISINER	De C1-3.1 à .6	Gestes et techniques professionnelles	<b>Les locaux et le matériel en restauration :</b> plan de locaux, marche en avant, entretien des locaux, sécurité, bonnes pratiques d'hygiène			Le contrôle de la conformité de la mise en place

**A NOTER :** Les compétences CSR et Cuisine abordées dans les séances 1, 2,3 et 4 seront travaillées tout au long de l'année de seconde, pour cette raison, elles ne sont donc pas reprises systématiquement dans cette progression.

## SEANCES 5 ET 6 : L'organisation du travail en restauration :

OPC			CONTEXTE PROFESSIONNEL	CSR		
Compétence	Comp. Opérationnelle	Thème		Compétence	Comp. Opérationnelle	Thème
C1-1. ORGANISER la production	C1-1.1 Recueillir les informations et renseigner ou élaborer des documents relatifs à la production	Fiches techniques Fiches de poste	<p><i>Vous êtes employé polyvalent dans le service hôtelier de l'hôtel Mercure Centre de Quimper.</i></p> <p><i>Votre mission est d'accueillir les clients et d'assurer le service du petit déjeuner de 6h30 à 10h30.</i></p> <p><i>L'hôtel s'inscrit dans une culture internationale et le buffet doit donc répondre aux différentes cultures et habitudes alimentaires d'ici et d'ailleurs.</i></p> <p><i>Vous mettez en place et approvisionnez le buffet, vous cuisinez les spécialités du buffet chaud, lard grillé, œufs brouillés, œufs sur le plat, omelettes, haricots blancs sauce tomate, pommes rösti et tomates grillées.</i></p>	C1-2 Entretien des relations professionnelles	C1-2.2 Communiquer en situation de service avec les équipes C1-2.3 Communiquer au sein d'une équipe, de la structure	Les annonces
			<p><i>A midi vous participez au service de la brasserie en salle, vous occupez également la fonction de grillardin lorsqu'une grillade est demandée.</i></p>			
C2-1. ENTREtenir des relations professionnelles	C2-1.1 Communiquer au sein d'une équipe, de la structure	Affichages obligatoires (HACCP)	MENU SUPPORT	C1-3 Vendre des prestations	C1-3.5 Prendre une commande	Les bons de commandes et les transmissions manuels et informatisés
			<p>C2-2.1 Communiquer avant le service avec le personnel de salle : argumenter et orienter la vente, promouvoir des produits, des plats</p>			
	C2-2.2 Communiquer en situation de service : répondre aux annonces, suivre les commandes	Commande (manuscrite, informatique ...)	SAVOIRS ASSOCIES	C2-1 réaliser la mise en place	C2-1.2 Organiser la mise en place	La communication entre les services de restaurant (lingerie, cave, bar, économat)
			<p><b>L'organisation du travail en restauration :</b> documents cuisine/salle (modes de production, fiche technique, bon de commande)</p>			C2-1.4 contrôler la mise en place

## SEANCES 7 ET 8 : Les relations cuisine/restaurant

OPC			CONTEXTE PROFESSIONNEL	CSR		
Compétence	Comp. Opérationnelle	Thème		Compétence	Comp. Opérationnelle	Thème
C1-1. ORGANISER la production	C1-1.2 Planifier son travail et celui de son équipe dans le temps et dans l'espace C1-1.3 Mettre en place le(les) poste(s) de travail pour la production	Optimisation des moyens matériels et des ressources humaines (prise en compte des compétences, ...)	<i>Dans le cadre d'un stage professionnalisant, vous assistez un chef gérant sur un complexe de restauration multipoints de vente d'une importante station autoroutière. Sa mission est d'analyser les coûts des marchandises, de renforcer les équipes au sein des services et de contrôler les encaissements. Votre mission du moment est d'apprendre à maîtriser ces différentes tâches, en vue de pouvoir les exécuter dans le futur. Le concept de l'entreprise étant principalement axé sur une remise à température et de présentation de plats cuisinés en amont, votre compétence attendue est principalement axée sur votre capacité à remettre les produits à température selon des process précis et de vous adapter dans un contexte très polyvalent.</i>	C1-2 Entretenir des relations professionnelles	C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes	Les personnels de l'entreprise, les différents services, la fiche de poste.
			MENU SUPPORT			
C3-1. ANIMER une équipe	C3-1.2 Appliquer et faire appliquer les plannings de service	Organisation du travail : planification des tâches (horaire, ordonnancement, gestion du temps)		C2-2 Gérer le service	C2-2.1 Participer à l'organisation avec les autres services	Organisation du travail : planification des tâches (horaire, ordonnancement, gestion du temps)
	C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel		SAVOIRS ASSOCIES		C2-2.2 Organiser et répartir les tâches avant, pendant et après le service	
			<b>Les relations cuisine/restaurant</b> (entre les services) : le personnel en restauration : très			

			important : doit être traité avant la PFMP n° 1 Le repérage des différents types de personnel, et de leur niveau hiérarchique en fonction des concepts de restauration La caractérisation des différents profils de poste (fonctions ....) L'identification des horaires des personnels Le mode d'élaboration d'un planning horaire L'identification des principaux documents relatifs à la gestion des équipes : les plannings du personnel, les fiches de poste, la grille horaire du personnel	C3-1 Animer une équipe	C3-1.1 Adopter une attitude et un comportement professionnel	Les attitudes et comportements professionnels
					C3-1.2 Appliquer les plannings de service	Les types de personnel, la hiérarchie et la fiche de poste.
					C3-1.3 S'inscrire dans un principe de formation continue tout au long de la vie	
					C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel	
					C3-2.1 Évaluer son travail et/ou celui de son équipe	Objectivité de l'auto-évaluation
C3-2. Optimiser les performances de l'équipe	C3-2.1 Évaluer son travail et/ou celui de son équipe	Objectivité de l'auto-évaluation				
C3-3. Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats	C3-3.1 Produire une synthèse écrite	Rédiger une fiche bilan de compétences				
C3-2. Optimiser les performances de l'équipe	C3-3.2 Présenter oralement la synthèse	Présenter oralement une Fiche bilan de compétences		C3-3. Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats	C3-3.1 Produire une synthèse écrite	Rédiger une fiche bilan de compétences
C5-1 Appliquer la démarche qualité	C5-1.3 Intégrer les dimensions liées à l'environnement et au DD dans sa pratique professionnelle	Identification d'attitudes et de méthode dans la pratique professionnelle		C3-2. Optimiser les performances de l'équipe	C3-3.2 Présenter oralement la synthèse	Présenter oralement une Fiche bilan de compétences
				C5-1 Appliquer la démarche qualité	C5-1.3 Intégrer les dimensions liées à l'environnement et au DD dans sa pratique professionnelle	Identification d'attitudes et de méthode dans la pratique professionnelle

## SEANCES 9 ET 10 : Les approvisionnements en restauration

OPC			CONTEXTE PROFESSIONNEL	CSR		
Compétence	Comp. Opérationnelle	Thème		Compétence	Comp. Opérationnelle	Thème
C2-1. ENTRETENIR des relations professionnelles	C2-1.2 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers	Relation avec les fournisseurs		C1-2 Entretien des relations professionnelles	C1-2.4 communiquer avec les fournisseurs	Relation avec les fournisseurs
C4-1 Recenser les besoins en approvisionnement	C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et petits matériels en fonction de l'activité prévue	Approvisionnement en restauration, la saisonnalité des grandes familles de produits.		C4-1 Recenser les besoins en approvisionnement	C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et petits matériels en fonction de l'activité prévue	Approvisionnement en restauration, la saisonnalité des grandes familles de produits.
C4-2 Contrôler les mouvements des stocks.	C4-2.1 Réceptionner et contrôler les produits livrés	La réception des marchandises.	MENU SUPPORT	C4-2 Contrôler les mouvements des stocks.	C4-2.1 Réceptionner et contrôler les produits livrés	La réception des marchandises.
	C4-2.2 opérations de conditionnement et déconditionnement	Le conditionnement et déconditionnement			C4-2.2 opérations de conditionnement et déconditionnement	Le conditionnement et déconditionnement
	C4-2.3 Stocker les produits	Zones de stockage, températures réglementaires, bonnes pratiques, DLC...	SAVOIRS ASSOCIES		C4-2.3 Stocker les produits	Zones de stockage, températures réglementaires, bonnes pratiques, DLC...
	C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et		<b>Les approvisionnements en restauration</b> La définition de la traçabilité, et l'énumération des pratiques en		C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et	

	outils de gestion appropriés		fonction des concepts de restauration		outils de gestion appropriés	
C4-4 Analyser les ventes	C4-4.4 Gérer les invendus	Bonne pratique des invendus.	<p>L'identification de la durée de conservation d'une denrée après conditionnement et reconditionnement (produits entamés, excédents de production)</p> <p>L'identification des zones de stockage par grandes familles de produits</p> <p>L'identification des températures réglementaires de stockage</p> <p>Le recensement des « bonnes pratiques » (rangement, ergonomie, ...)</p> <p>La caractérisation des différentes durées de vie des produits (DLC, DLUO, produits entamés, excédents de production ...)</p> <p>Gérer les invendus</p> <p>Le recensement des « bonnes pratiques » dans l'utilisation des denrées non vendues</p> <p>L'identification des critères qualitatifs et quantitatifs par grandes familles de produits</p> <p>L'identification des procédures de refus, et le traitement des anomalies</p>	C4-4 Analyser les ventes	C4-4.4 Gérer les invendus	Bonne pratique des invendus.

## SEANCES 11 ET 12 : Le client en restauration :

OPC			CONTEXTE PROFESSIONNEL	CSR		
Compétence	Comp. Opérationnelle	Thème		Compétence	Comp. Opérationnelle	Thème
C5-1. APPLIQUER la démarche qualité	C5-1.1 Être à l'écoute de la clientèle	L'évolution des modes de consommation		C1-1 Prendre en charge la clientèle	C1-1.2 Accueillir la clientèle	Les règles de savoir vivre et de savoir être, la typologie de clientèle, les types de repas, la gestion de l'attente, les méthodes d'accueil et de communication
C2-2. COMMUNIQUER à des fins commerciales	C2-2.3 Communiquer avec la clientèle	Identification et prise en compte des besoins et des attentes de la clientèle	MENU SUPPORT		C1-1.3 Recueillir les besoins et attentes de la clientèle	
					C1-1.5 Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale.	Le vocabulaire pro, l'argumentaire de vente, les appellations, labels et sigles de qualité.
			SAVOIRS ASSOCIES		C1-1.8 Prendre congé du client	Les règles de savoir vivre et de savoir être
			<p><b>Le client en restauration</b> : communiquer et conseiller l'argumentaire commercial (notions simples) identifications des gestes de cuisson et commercialisation de la production : vocabulaire culinaire et commercial, modes de cuissons (notions simples), matériels utilisés.</p> <p>La définition des termes culinaires et des principales appellations</p> <p>Les méthodes et démarches dans l'élaboration d'un argumentaire commercial</p> <p>Le mode d'élaboration de menus et/ou de prestations équilibrés</p> <p>La définition des labels et signes de qualité : AOC, AOP, IGP, AB...</p>			

## SEANCES 13 ET 14 : La commercialisation de la production :

OPC			CONTEXTE PROFESSIONNEL	CSR		
Compétence	Comp. Opérationnelle	Thème		Compétence	Comp. Opérationnelle	Thème
C5-1. APPLIQUER la démarche qualité	C5-1.1 Être à l'écoute de la clientèle	Qualité de la prise en compte des remarques de la clientèle, des comportements de consommation Identification des besoins et des attentes de la clientèle		C1-1 Prendre en charge la clientèle	C1-1.4 Présenter les supports de vente	L'identification des supports de vente et la législation
			MENU SUPPORT	C1-3 Vendre des estations	C1-3.2 Valoriser les espaces de vente	Les facteurs d'ambiance en fonction des concepts de restauration
C5-2. MAINTENIR la qualité globale	C5-2.2 Contrôler la qualité organoleptique des matières premières et des productions	Fiches techniques, cartes, menus, supports de vente (avec photographies, représentations schématiques ...)	SAVOIRS ASSOCIES	<b>La commercialisation de la production :</b> L'identification des règles de politesse dans le langage et le comportement lors de l'accueil de la clientèle La caractérisation des principales attentes de la clientèle, et les réponses à apporter L'identification et la définition des différents types de repas L'identification des pratiques pour gérer l'attente en restauration L'identification des procédures d'accueil de la clientèle (individuel, groupe ...) L'identification des spécificités des modes de consommation culturels et religieux		

## SEANCES 15 ET 16 : Dressage des plats et service des mets en restauration

OPC			CONTEXTE PROFESSIONNEL	CSR		
Compétence	Comp. Opérationnelle	Thème		Compétence	Comp. Opérationnelle	Thème
C1-4. DRESSER et DISTRIBUER les préparations	C1-4.1 Dresser et mettre en valeur les préparations	Respect des techniques de dressage Respect des quantités Valorisation esthétique du produit		C2-3 Servir des mets et des boissons	C2-3.1 Servir des mets : à l'assiette, au plat (anglaise, française, plat sur table ...)	Les règles de service et de préséance.
			MENU SUPPORT		C2-3.3 Servir des boissons	Le service des boissons (apéritif, eau, boissons fermentées et boissons chaudes)
			SAVOIRS ASSOCIES			
			<b>Dressage des plats et service des mets en restauration</b> Dressage en cuisine (plat, assiette), formes de service, techniques de service, préséance			

## SEANCES 17 ET 18 : Connaissance des produits en restauration

OPC			CONTEXTE PROFESSIONNEL	CSR		
Compétence	Comp. Opérationnelle	Thème		Compétence	Comp. Opérationnelle	Thème
C5-1. APPLIQUER la démarche qualité	C5-1.3 Intégrer les dimensions liées à l'environnement et au développement durable dans sa pratique professionnelle	Produits (denrées) certifiés Signes et sigles officiels de qualité (bio...) le choix des matières premières (certifications, saisonnalité – proximité ...)		C1-3 Vendre des prestations	C1-3.1 Valoriser des produits	La connaissance des produits de la région de l'élève, identification des régions françaises. Saisonnalité, labels, origine, utilisation, cout et spécificité des produits de la région. Élaboration des fromages, grand principe de la vinification. Les boissons rafraichissantes et sans alcool (BRSA), boissons chaudes et boissons fermentées. Identification des régions viticoles. Identification du mode d'élaboration de 3 cocktails. Les boissons chaudes (identification).
			MENU SUPPORT			
C5-2. MAINTENIR la qualité globale	C5-2.2 Contrôler la qualité organoleptique des matières premières et des production	Étiquetages Fiches de suivi des produits	SAVOIRS ASSOCIES	C1-3.4 Proposer des accords mets/boisson ou boisson /mets	Les règles d'accord, principe classique d'accord, régionaux (vin blanc/poisson)	
			<b>Connaissance des produits en restauration :</b> produits simples initiation accords mets et vins Le repérage des types de denrées alimentaires en fonction du concept de restauration Le repérage des périodes de saisonnalité des grandes familles de produits			

## SEANCES 19 ET 20 : L'analyse sensorielle des mets et des boissons

OPC			CONTEXTE PROFESSIONNEL	CSR		
Compétence	Comp. Opérationnelle	Thème		Compétence	Comp. Opérationnelle	Thème
C5-2 Maintenir la qualité globale	C5-2.2 Contrôler la qualité organoleptique des matières premières et des productions	Identification des phases de l'analyse sensorielle	MENU SUPPORT	C5-2 Maintenir la qualité globale	C5-2.2 Contrôler la qualité organoleptique des matières premières et des productions	Identification des phases de l'analyse sensorielle
			SAVOIRS ASSOCIES			
			<p><b>L'analyse sensorielle des mets et des boissons</b></p> <p>L'identification des phases de l'analyse sensorielle</p> <p>Maîtriser les phases de l'analyse sensorielle nécessite du temps et de l'apprentissage, c'est pourquoi, assez rapidement, l'élève sera initié à la démarche en commençant avec des produits simples. L'approche des différents concepts de restauration se fait tout au long de la formation.</p> <p>Une approche de la cuisine de terroir se fera en lien avec l'étude des produits</p>			