|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 |