

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 1 :

COMMUNICATION, DÉMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTÈLE

C1-1. PRENDRE EN CHARGE la clientèle**C1-1.5 Conseiller la clientèle, proposer une argumentation**

SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Limites de connaissances</i>
L'équilibre alimentaire	<p><i>La caractérisation de l'équilibre alimentaire</i></p> <p><i>L'identification des apports conseillés (qualitatif), pour chaque groupe (catégorie) de consommateurs</i></p> <p><i>La justification des équivalences alimentaires</i></p> <p><i>L'identification des conséquences d'une alimentation déséquilibrée</i></p> <p><i>Le lien entre les recommandations nutritionnelles à mettre en œuvre par les professionnels de l'alimentation (Programme National Nutrition Santé PNNS) et l'équilibre alimentaire</i></p> <p><i>L'énoncé des principales conséquences sur la santé :</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>d'un excès de consommation de lipides, de glucides sucrés, de sel</i></p> <p style="padding-left: 40px;"><i>d'une carence en fibres, en calcium, en fer, en vitamines</i></p>

C1-2. ENTRETENIR des relations professionnelles**C1-2.3 Communiquer au sein d'une équipe, de la structure****C1-2.4 Communiquer avec des fournisseurs, des tiers**

SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Limites de connaissances</i>
Les documents réglementaires liés à la production et au contrôle de la sécurité alimentaire	<p><i>Identification des organismes de contrôle de la sécurité alimentaire et indication, pour chaque organisme, de ses principales fonctions :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>la DDPP Direction Départementale de la Protection des Populations</i> - <i>l'ARS Agence Régionale de Santé</i> - <i>l'InVS Institut de Veille Sanitaire</i> - <i>les laboratoires de contrôle indépendants</i> <p><i>Repérage des documents à présenter aux différents services de contrôle : les documents de traçabilité, les documents de la veille sanitaire et d'auto-contrôle, les documents de protocoles de nettoyage journaliers et/ou hebdomadaires</i></p>

C1-3. VENDRE des prestations**C1-3.2 Valoriser les espaces de ventes**

SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Limites de connaissances</i>
L'éclairage des locaux	<p><i>La comparaison des caractéristiques des différentes sources lumineuses artificielles (halogène, fluorescence, électroluminescence)</i></p> <p><i>La traduction des indications portées sur l'étiquetage et l'emballage d'une source lumineuse</i></p> <p><i>La justification du choix d'un éclairage adapté : adéquation entre le type d'éclairage (éclairage direct, indirect, mixte), l'activité professionnelle et la zone de travail (niveau d'éclairage, rendu des couleurs, ambiance ...)</i></p>
La ventilation et la climatisation	<p><i>L'identification des facteurs de salubrité du local professionnel</i></p> <p><i>La définition d'une atmosphère confinée, polluée</i></p> <p><i>La justification du renouvellement d'air et la maîtrise des températures et de l'hygrométrie de certains locaux professionnels (facteurs de salubrité, de confort climatique, réglementation)</i></p> <p><i>La description, à partir de schémas simples, du principe de la ventilation et de la climatisation</i></p> <p><i>L'identification des conditions de fonctionnement optimal (entretien, réglage)</i></p>
C1-3.6 Favoriser la vente additionnelle, la vente à emporter	
La liaison chaude et les liaisons froides	<p><i>La justification des protocoles des liaisons chaudes ou froides (réfrigérée, surgelée) au regard des 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 des préparations alimentaires en service immédiat ou différé</i></p>

COMPÉTENCES DU POLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N° 2 : ORGANISATION ET SERVICES EN RESTAURATION	
C2-1. RÉALISER la mise en place	
C2-1.1 Entretien des locaux et des matériels	
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Limites de connaissances</i>
Les matériaux utilisés dans le secteur professionnel	<i>La caractérisation des principaux matériaux utilisés dans l'activité professionnelle pour les revêtements de surfaces (sols, murs, surfaces de travail...), appareils, équipements, mobilier, éléments de décoration, conditionnements : bois, métaux et alliages, verre, et cristal, produits céramiques, matières plastiques, résines et peintures, matières textiles, granit, ardoise, papiers et cartons</i>
L'hygiène du milieu et du matériel	<i>La classification des types de salissures L'indication du 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 La justification des paramètres déterminant l'efficacité d'un entretien La justification des informations relatives aux précautions d'emploi et d'utilisation de ces produits La justification des différentes étapes d'un plan de nettoyage et/ou de désinfection au regard des supports, des salissures, des produits, des procédures, de la réglementation (dans le cadre de situations précises d'entretien des locaux, des matériels ...)</i>
La lutte contre la prolifération des nuisibles (insectes, rongeurs,...)	<i>L'indication des risques liés à la présence de nuisibles dans les locaux professionnels La proposition des moyens de prévention à mettre en œuvre pour prévenir et lutter contre les nuisibles</i>

C2-2. GÉRER le service	
C2-2.1 Participer à l'organisation avec les autres services (cuisine, bar, office, lingerie, réception, services techniques)	
C2-2.2 Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service	
SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Limites de connaissances</i>
La marche en avant dans le temps et dans l'espace en prévention des contaminations croisées	<i>La justification de la réglementation concernant « la marche en avant » dans le temps / dans l'espace (à partir d'exemples de risques de biocontaminations lors des circulations des personnels, des denrées, des déchets, de la vaisselle et du linge) L'indication des actions préventives et correctives en lien avec la réglementation</i>
Les plats témoins	<i>La description du mode opératoire de prélèvement de plats témoins et son rôle</i>
C2-2.3 Optimiser le service	
Les toxi-infections alimentaires	<i>La définition des toxi-infections alimentaires La mise en relation des principales TIA avec les micro-organismes responsables (Staphylocoque aureus, Salmonella, Clostridium botulinum, Clostridium perfringens, Listéria, Campylobacter jejuni, Bacillus cereus, Escherichia coli) La caractérisation des TIAC La définition de la notion de porteur asymptomatique (porteur sain) L'indication des aliments vecteurs fréquemment impliqués dans les TIA L'indication des principaux symptômes des TIA L'indication des obligations d'une entreprise en cas d'intoxication alimentaire La justification des précautions à prendre dans la pratique professionnelle</i>
La toxicologie alimentaire	<i>La définition de la toxicité d'une substance (dose journalière admissible, dose sans effet) La définition de la toxicité à court terme et à long terme La différenciation des types de toxicologie (toxicologie extrinsèque à partir de produits résiduels et toxicologie intrinsèque) Repérage de substances toxiques (intrinsèque et extrinsèque) caractéristiques du secteur et lien avec leurs effets sur la santé du consommateur Exemples de substances à toxicité extrinsèque : traitements phytosanitaires, insecticides, produits de nettoyage et désinfection, matériaux au contact des aliments, certaines techniques de type fumage, surchauffe des graisses... Exemples d'aliments à toxicité intrinsèque : champignons, poissons ... L'indication des limites d'utilisation des additifs alimentaires (réglementation générale, exemples)</i>

	<p><i>La justification des mesures à mettre en œuvre pour limiter les risques liés à leur consommation en se limitant aux exemples cités</i></p> <p><i>La justification des précautions à prendre dans l'utilisation de certaines matières premières (fleurs, feuilles, algues...)</i></p>
--	--

C2-3. SERVIR des mets et des boissons

C2-3.1 Servir des mets C2-3.2 Valoriser des mets

SAVOIRS ASSOCIÉS	Limites de connaissances
Les propriétés physico-chimiques des constituants alimentaires et les modifications subies	<p><i>La caractérisation des propriétés des constituants alimentaires mis en œuvre : solubilité ...</i></p> <p><i>La caractérisation des interactions entre les constituants alimentaires : les émulsions stables et instables, la diffusion ...</i></p> <p><i>La caractérisation des causes et des conséquences des modifications subies par les constituants alimentaires au cours des préparations : le brunissement enzymatique...</i></p> <p><i>L'indication des effets de l'action de la température sur les constituants alimentaires et les aliments mis en œuvre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - l'eau (fusion, vaporisation, solidification) ; - les glucides (fusion, caramélisation, carbonisation) ; <p><i>La justification du geste et des précautions prises dans la pratique professionnelle</i></p> <p><i>L'indication des incidences nutritionnelles et organoleptiques des modifications</i></p>
Les protocoles mis en œuvre lors de l'utilisation des décors	<p><i>La justification des « bonnes pratiques d'hygiène » dans le décor des mets et des boissons (fleurs, algues, fruits et légumes, pics alimentaires, fanions...)</i></p>
La production de la chaleur	<p><i>La caractérisation de l'effet Joule, de la combustion, des ondes électro-magnétiques (micro-ondes, induction), des infra rouges</i></p> <p><i>La description, à partir d'un schéma simple, du principe de fonctionnement d'un appareil utilisant la combustion (brûleur atmosphérique), l'effet Joule (chauffe assiettes...), les ondes électromagnétiques (micro-ondes et plaque à induction)</i></p>
C2-3.3 Servir des boissons	
L'alimentation en eau froide et chaude	<p><i>L'indication des caractéristiques d'une eau destinée à la consommation humaine (en lien avec le programme de Prévention Santé Environnement)</i></p> <p><i>La caractérisation d'une eau dure (composition d'une eau dure, unité de mesure, conséquences de son utilisation dans différentes activités professionnelles)</i></p> <p><i>L'indication du principe de fonctionnement d'un adoucisseur d'eau</i></p> <p><i>L'indication du principe de fonctionnement d'un lave-vaisselle</i></p>

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°3 : ANIMATION D'ÉQUIPE EN RESTAURATION

C3-1. ANIMER une équipe

C3-1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels

SAVOIRS ASSOCIÉS	Limites de connaissances
Hygiène et santé de la main d'œuvre	<p><i>La justification de l'hygiène corporelle et des éléments de la tenue professionnelle</i></p> <p><i>La description des différentes étapes du lavage hygiénique des mains et leurs justifications</i></p> <p><i>La fréquence et la justification des visites médicales obligatoires au regard de la réglementation</i></p>
C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel	
La prévention des risques liés à l'activité physique	<p><i>L'identification des principaux risques professionnels liés à l'activité physique</i></p> <p><i>La justification des gestes et des postures individuelles et collectives, de l'ergonomie des postes de travail</i></p>

COMPÉTENCES DU POLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°4 :**GESTION DES APPROVISIONNEMENTS EN RESTAURATION****C4-2. CONTROLER les mouvements de stock****C4-2.1 Réceptionner et contrôler les produits livrés (sur un plan quantitatif et qualitatif)**

SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Limites de connaissances</i>
Les parasitoses alimentaires	<i>L'identification des parasitoses alimentaires (Téniasis, Trichinose, Anisakiase, Toxoplasme, Echinococcose, Leptospirose), des aliments responsables et des modes de transmission. L'identification des conséquences des parasitoses alimentaires sur la santé du consommateur La justification des points de contrôle et précautions à prendre</i>

C4-2.2 Réaliser les opérations de déconditionnement et de conditionnement

Le conditionnement sous vide ou sous atmosphère modifiée	<i>La définition du principe du conditionnement sous vide et sous atmosphère modifiée L'analyse de l'incidence de la mise sous vide et sous atmosphère modifiée sur la conservation et la cuisson des aliments La justification de la réglementation en matière de conditionnement et de conservation La description, à partir d'un schéma simple, du principe de fonctionnement d'un appareil de mise sous vide</i>
--	--

C4-2.3 Stocker les produits**C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés**

La production et l'utilisation du froid	<i>La définition du principe de production du froid mécanique, du froid cryogénique La comparaison, à partir de schémas simples, du principe de fonctionnement des principaux appareils producteurs de froid mécanique (réfrigérateur, chambre froide positive, congélateur, surgélateur, cellules de refroidissement) La justification de la réglementation en matière de conservation par le froid</i>
---	--

C4-4. ANALYSER les ventes**C4-4.4 Gérer les invendus**

SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Limites de connaissances</i>
La gestion des invendus	<i>L'identification de la réglementation relative aux invendus</i>

COMPÉTENCES DU PÔLE D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES N°5 : DÉMARCHÉ QUALITÉ EN RESTAURATION**C5-1. APPLIQUER la démarche qualité****C5-1.1 Etre à l'écoute de la clientèle**

SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Limites de connaissances</i>
Les comportements alimentaires	<i>L'indication de l'origine physiologique de la faim, de la soif, de la satiété La mise en relation des facteurs psychosensoriels et socioculturels avec les comportements alimentaires et la consommation L'identification de l'incidence du mode de vie sur le comportement alimentaire</i>

C5-1.2 Respecter les dispositifs réglementaires, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité

Hygiène des méthodes	<i>L'identification du plan de maîtrise sanitaire fixé par la réglementation dite du « paquet hygiène » : « bonnes pratiques d'hygiène », HACCP, systèmes de traçabilité, gestion des produits non conformes (à partir d'exemples adaptés aux situations professionnelles spécifiques) La caractérisation des outils et méthodes d'analyse des risques : méthode des 5M, diagramme de « causes à effets », maîtrise des points critiques (à partir d'exemples adaptés aux situations professionnelles spécifiques)</i>
----------------------	--

C5-1.4 Appliquer les principes de nutrition et de diététique

Les constituants des aliments et leurs rôles nutritionnels	<i>L'identification des différents constituants des aliments : eau, glucides, protides, éléments minéraux, oligoéléments, vitamines. L'identification des aliments caractéristiques qui en contiennent La caractérisation des groupes d'aliments par les principaux constituants L'identification des différents glucides L'identification des différentes protéines des aliments (albumine, collagène, caséine,</i>
--	--

	gluten) <i>L'identification des différents lipides</i>
La dimension nutritionnelle des produits alimentaires	<i>L'identification des rôles des constituants alimentaires dans l'organisme</i> <i>L'identification de l'intérêt nutritionnel :</i> <ul style="list-style-type: none"> - des produits alimentaires, - des produits de substitution : les produits allégés en sucres et matières grasses, les produits contenant des édulcorants, les produits enrichis (minéraux, vitamines, acides gras, fibres) - des compléments alimentaires, des probiotiques - des alicaments <i>L'identification des limites de l'utilisation de ces différents produits sur la santé</i>

C5-2. MAINTENIR la qualité globale

- C5-2.1 Contrôler la qualité sanitaire des matières premières et des productions**
- C5-2.2 Contrôler la qualité organoleptique des matières premières et des productions**
- C5-2.3 Contrôler la qualité marchande des matières premières et des productions**
- C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité**

SAVOIRS ASSOCIÉS	<i>Limites de connaissances</i>
<i>La perception sensorielle</i>	<i>La caractérisation de la qualité organoleptique d'un produit</i> <i>La mise en relation des sens et des organes concernés</i> <i>L'identification des principaux objectifs de la perception sensorielle, son principe</i> <i>L'identification des facteurs individuels et environnementaux susceptibles de modifier la perception sensorielle</i>
<i>La valorisation et le contrôle de la qualité alimentaire</i>	<i>L'identification des mentions obligatoires et facultatives sur une étiquette, un affichage</i>