

RESPONS

Alliance Compétences Responsables pour la gestion durable des petits hôtels et restaurants

539920-LLP-1-2013-1-BG-LEONARDO-LMP

Cadre Européen des Qualifications pour la Formation Continue

Niveau 5

Profession: Manager de petit restaurant

Partenaires	Pays
Chambre de Commerce et d'Industrie – Dobrich	Bulgarie
PD Project Development	Bulgarie
Chambre de Commerce et d'Industrie – Terrassa	Espagne
Chambre de Commerce, d'Industrie, des Transport et de l'agriculture de Constanta	Roumanie
GIP-FCIP, Académie d'Aix-Marseille	France
Fondation pour la promotion de l'entrepreneuriat– Lodz	Pologne
CIAPE – Rome	Italie
EUPROMA	Allemagne
Programme Francophone d'hôtellerie et restauration d' NBU	Bulgarie

Table des contenus

1. Le secteur HORECA et l'emploi	4
2. Nécessité et intérêt de mettre en place un cadre de qualifications pour les 2 professions (managers hôteliers et managers de restaurants)	5
3. ECVET et EQAVET	6
4. Le cadre des qualifications	7
5. Conclusion.....	8
6. Cadre Européen de certification – Niveau 5.....	10
Profession: gérant d'un petit restaurant	10
7. Référentiel d'activité "Directeur d'un petit restaurant"	28
8. Glossaire et abréviations	32
9. References:	33

1. Le secteur HORECA et l'emploi

Le secteur de l'hôtellerie et de la restauration connaît une croissance très dynamique. Les études de marché témoignent d'une amélioration des conditions de l'industrie hôtelière en Europe.

La tendance prédominante est marquée par une demande accrue de services de tourisme compris de tous. On peut distinguer, au sein de ce processus de croissance dynamique, des évolutions en matière de démographie, de sensibilisation et d'éducation grandissante, de santé et d'information.

Le tourisme fait désormais partie intégrante de la vie sociale. Le marché des services de restauration est en constante progression. Les gens bougent plus, prennent davantage de congés et ont de plus grandes attentes qu'avant en matière de services gastronomiques.

En Europe, il est relativement facile de trouver un poste dans ce secteur. L'offre de services de tourisme qui s'appuie sur les technologies de pointe et la connaissance de la clientèle confère à l'ensemble du secteur un retour sur investissement plus rapide et donc une meilleure rentabilité.

Afin de pouvoir opérer efficacement sur ce marché mondialisé et concurrentiel il est nécessaire de posséder un bon niveau d'expertise, de maîtriser les langues étrangères, de posséder une bonne connaissance du secteur et de ses tendances d'évolution actuelles tout en étant à la fois capable de garantir une hospitalité traditionnelle.

L'hôtellerie du 21^{ème} siècle se caractérise davantage par son personnel compétent, qualifié, au petit soin pour les clients et toujours prêt à répondre à ses demandes que par l'établissement en lui-même.

L'acquisition des compétences nécessaires au secteur se fait par le biais de la formation professionnelle. Cette dernière lui fournit les connaissances et les compétences spécifiques requises.

Les méthodes de formation professionnelle souples, dont l'approche repose sur des objectifs d'apprentissage concrets, ont la faveur de beaucoup de candidats et d'employeurs pour qui le temps et les connaissances sont précieux.

Les possibilités de formation professionnelle et continue, de qualification et de requalification devraient à la fois être innovantes et cohérentes avec les besoins du marché de l'emploi.

La formation professionnelle et continue sous sa forme actuelle vise à accroître l'employabilité et à répondre aux défis sociétaux connus de tous.

Les jeunes aussi bien que les adultes pourraient ainsi profiter d'opportunités de carrière attrayantes et motivantes, ce qui réduirait leur risque de se voir exclus du marché de l'emploi.

2. Nécessité et intérêt de mettre en place un cadre de qualifications pour les 2 professions (managers hôteliers et managers de restaurants)

Un inventaire des qualifications a été réalisé dans le cadre du projet RESPONS qui s'adresse aux petites structures du secteur du tourisme et de la restauration.

Le projet a été conçu afin de répondre aux besoins des clients du secteur du tourisme et à leur demande croissante de services touristiques de qualité, variés et attrayants.

Le projet a non seulement pour principal objectif de stimuler la compétitivité des managers/propriétaires de petits établissements hôteliers, de les aider à s'adapter aux normes européennes et à améliorer certaines de leurs compétences à l'aide d'objectifs d'apprentissage concrets mais aussi de favoriser la transparence et la comparabilité des qualifications.

Une étude a été menée dans le cadre du projet auprès des propriétaires de restaurants et d'hôtels de petite et moyenne taille des pays partenaires afin d'apprécier la situation dans le secteur.

On a identifié un certain nombre de connaissances, compétences et savoir-faire (d'après le Cadre Européen des Qualifications) que les managers de petits hôtels et restaurants devraient ou semblent déjà démontrer.

Suite à cette étude, les connaissances, compétences et savoir-faire jugées souhaitables par ces derniers ont été répertoriés. Il apparaît à la vue de cette analyse que les propriétaires et managers accomplissent dans leur travail diverses tâches qui ont trait à la prévision, la gestion, l'organisation, au suivi et à l'évaluation de leurs activités de restauration ou d'hôtellerie.

Le développement des compétences vise les managers de petits hôtels et restaurants d'aujourd'hui et de demain et doit être pris en compte dans leur plan de formation.

Le Cadre des Qualifications reprend non seulement le côté traditionnel de l'offre de services hôteliers et de restauration mais présente également une approche innovante qui a pour but de répondre aux besoins des touristes et des voyageurs, besoins divers et variés et en constante mutation.

Ont été prises en compte les questions interdisciplinaires de promotion des produits de tourisme, les méthodes habituelles de promotion des ventes qui s'appuient sur l'usage de l'informatique et de l'internet, ainsi que celles relatives au droit, au management et à la communication interpersonnelle.

La mise en oeuvre du Cadre des Qualifications destiné aux managers de petits hôtels et restaurants devra accompagner les entités qui interviennent dans le domaine de la formation professionnelle et de l'éducation de sorte qu'elles soient en mesure de comparer les profils et les contenus de leurs actions de formation et de garantir la qualité de ces dernières.

3. ECVET et EQAVET

L'éducation et la formation sont largement reconnues comme étant essentielles au développement et à la réussite de l'économie et de notre société de connaissance actuelles.

La stratégie en Europe met l'accent sur la coopération entre les pays ainsi que sur leur capacité à apprendre les uns des autres.

Il est primordial pour la croissance et l'emploi en Europe, tout comme pour l'égalité des chances et l'intégration sociale, d'aider l'ensemble des citoyens à améliorer leurs compétences.

Relever ces défis à long terme est plus que jamais d'actualité en raison de la crise économique. Les budgets publics et privés sont soumis à de fortes pressions, les emplois existants disparaissent, d'autres apparaissent qui exigent des compétences nouvelles et plus pointues.

Le monde de l'éducation et de la formation devraient donc davantage s'orienter vers les besoins des citoyens, du marché du travail et de la société en général (ET 2020).

Un nombre important d'outils tels que Le Cadre Européen des qualifications (EQF), L'Europass, les systèmes d'unités capitalisables transférables (ECTS et ECVET), la classification multilingue des compétences européennes, les professions et qualifications (ESCO), ont été développés afin de favoriser la mobilité des apprenants et des travailleurs.

Ces outils améliorent la transparence en rendant les qualifications comparables (EQF) entre pays et les unités d'enseignement transférables (ECTS).

Ils n'ont pas été élaborés de façon isolée mais sont en étroite cohérence les uns avec les autres, permettant ainsi de coordonner l'offre de services et de moyens – y compris la transparence et la reconnaissance des qualifications, la validation de la formation formelle et informelle- de sorte à contribuer à une véritable mobilité au sein de l'Europe où les connaissances, compétences et savoirs faire seraient rapidement reconnaissables et facilement comprises.

Le cadre de référence européen pour l'assurance qualité de l'enseignement et de la formation professionnelle (EQAVET) met à disposition des acteurs au niveau européen un dispositif d'aide à la documentation, au développement, au suivi, à l'évaluation et à l'amélioration de l'efficacité de leur offre d'enseignement et de formation ainsi que de leur démarche qualité.

Il s'applique à la fois aux dispositifs et aux prestataires de formation et peut donc être utile pour évaluer l'efficacité de l'offre. Il est adapté aux systèmes propres à chaque pays et peut être utilisé dans le respect de la législation et des pratiques en vigueur.

Ce cadre directeur vient compléter le travail entrepris sur les aspects de démarche qualité du cadre européen des qualifications (EQF) et du système d'unités capitalisables transférables pour l'enseignement et la formation (ECVET). Il intègre le besoin de suivi et de reporting régulier (à partir de moyens d'évaluation internes et externes) et s'appuie sur l'utilisation de critères qualité et d'indicateurs communs servant de base aux dispositions en matière de suivi et de reporting.

Il souligne l'importance de ces indicateurs communs pour permettre l'évaluation, le suivi et la mise en œuvre de la démarche qualité du système d'enseignement et de formation et de leurs prestataires.

EQAVET est une communauté de pratique qui regroupe les états membres, les partenaires sociaux et la Commission Européenne. Il promeut une coopération européenne autour du développement et de

l'amélioration de la démarche qualité au sein de l'enseignement et de la formation professionnels à partir du cadre de référence européen pour l'assurance qualité.

Ces divers outils mettent en lumière le rôle clé que peuvent ou doivent jouer les systèmes d'enseignement et de formation professionnels afin de répondre aux pénuries de compétences, plus particulièrement dans les secteurs à fort potentiel de croissance comme HORECA ou en pleine mutation et qui nécessitent une main d'œuvre mieux qualifiée. L'usage des Outils Européens pour la qualification (EQF), des systèmes d'unités transférables (EQAVET) et de la démarche qualité (EQAVET) favorise et facilite la mobilité d'une main d'œuvre qualifiée.

4. Le cadre des qualifications

Les recommandations faites par le Parlement Européen et le conseil du 23 avril 2008 sur l'établissement d'un Cadre Européen des Qualifications dans la formation continue avaient pour objectif d'instaurer un cadre commun de référence qui puisse servir d'outil de comparaison des qualifications, à la fois dans l'enseignement général et professionnel.

Le Cadre Européen des Qualifications a été développé afin de faciliter la comparaison entre les qualifications existantes au sein des différents pays européens.

Il s'agit d'un cadre de référence commun à l'Europe et qui relie les différents systèmes de qualifications des pays entre eux.

Le Cadre des Qualifications permet d'établir une relation entre les différents systèmes nationaux et les différents cadres de qualifications au moyen de 8 niveaux communs de référence.

8 critères ont été définis à partir d'objectifs d'apprentissage précis.

Selon le Cadre Européen des Qualifications, les objectifs d'apprentissage renseignent sur ce qu'un apprenant doit savoir, comprendre et être capable de faire à l'issue de sa formation.

Par conséquent, l'effet d'apprentissage est très important dans le Cadre Européen des Qualifications.

Les objectifs d'apprentissage sont regroupés en 3 catégories :

- Les connaissances
- Les Compétences
- Les savoir-faire

Les principes sous-jacents au Cadre Européen des Compétences sont largement admis par les pays membres de la communauté Européenne.

Bénéfices à mettre en place le Cadre Européen des Compétences

- Les qualifications des différents pays et systèmes européens sont plus facilement lisibles et compréhensibles
- La mobilité des citoyens entre pays est favorisée
- L'accès à la formation continue est facilité
- La comparaison des objectifs d'apprentissage entre pays est rendue possible afin de faciliter la coopération entre les différents pays et institutions
- Ce point de référence commun européen relie les différents systèmes de qualifications des pays entre eux et facilite la communication.
- Un réseau de qualifications isolées mais interdépendantes et mutuellement compréhensibles voit le jour.
- Il devient possible de comparer le transfert des qualifications entre pays, systèmes et institutions
- L'accès à la formation continue et le degré d'implication dans ce processus se voient renforcés
- La validation des formations professionnelles formelles et informelles est simplifiée
- La transparence des titres obtenus au sein d'un autre pays est encouragée

5. Conclusion

Le projet qui s'adresse à l'enseignement et à la formation professionnelle a pour ambition d'instaurer et de fournir un cadre de référence commun aux différents systèmes de qualifications. Il doit permettre la mise à disposition des qualifications acquises par le biais de la validation de l'apprentissage formel et informel aux 2 professions très répandues – managers de petits hôtels et managers de petits restaurants.

Un tel cadre vise à améliorer la transparence et la comparabilité des qualifications, à renforcer la confiance entre les intervenants et pourrait également servir de point de référence aux organismes certificateurs du secteur.

Le Cadre Européen des Qualifications repose sur l'enseignement traditionnel (formel) dans les pays partenaires et regroupe les systèmes de qualifications de chaque pays autour d'un référentiel commun européen – 8 critères de référence et 5 niveaux

Les Cadres de Qualifications européens des managers de petits hôtels et restaurants sont élaborés à partir d'objectifs d'apprentissage qui fournissent une indication sur ce qu'un apprenant doit savoir, comprendre et être en mesure de faire à l'issue de sa formation.

Les connaissances, compétences et savoir faire auxquels il est fait référence conditionnent l'accès aux niveaux supérieurs où ils pourront être complétés et perfectionnés.

Ces cadres européens sont des outils de référence qui doivent servir à comparer les niveaux de qualifications des systèmes de qualifications nationaux et à promouvoir à la fois la validation de l'apprentissage formel et informel dans notre société de connaissance actuelle ainsi qu'une meilleure intégration au marché de l'emploi, tout en respectant la grande diversité des systèmes éducatifs nationaux.

Ils vont aider les managers de petits hôtels et restaurants à se (s'auto) perfectionner au niveau personnel et professionnel.

A terme, les Cadres Européens des Qualifications développés dans le cadre du projet RESPONS – Alliance Compétences du secteur- entendent contribuer plus largement à l'atteinte des objectifs en matière de formation continue et à l'accroissement de la mobilité des apprenants et des travailleurs, de leur employabilité et de leur insertion sociale. Le Cadre de référence des Qualifications est le point de départ de la création du nouveau profil professionnel des managers de petits hôtels et restaurants. Pour autant, il ne faut pas oublier que les qualifications constituent une expérience humaine et qu'elles évoluent au gré des besoins et des exigences du secteur, tout comme des défis auxquels ce dernier doit répondre face aux marchés concurrents. C'est pourquoi les qualifications professionnelles de qualité sont celles-là mêmes qui sont dictées par le secteur lui-même de sorte que les principes de pertinence et d'expérience pratique soient respectés à toutes les étapes du processus d'apprentissage.

6. Cadre Européen de certification – Niveau 5

Profession: gérant d'un petit restaurant

Domaine d'apprentissage A. Fondamentaux économiques et juridiques

Unit 1A: Management et gestion du restaurant

Objectifs d'apprentissage (LO) 1.1: Planifier, organiser et contrôler les actions de marketing du restaurant

Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les méthodes et les outils de marketing. - Connaît l'ensemble des caractéristiques de la production et du service en restauration. - Connaît le marché de la restauration et des services intermédiaires du tourisme et des voyages ; identifie intermédiaires et interlocuteurs professionnels. - Connaît et caractérise les gammes de produits susceptibles de constituer l'offre d'un restaurant. - Connaît les stratégies commerciales s'appliquant à l'environnement concurrentiel direct. 	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse et prévoit les opportunités, les menaces et les risques dans un contexte donné. - Identifie les besoins des clients, leurs attentes, leurs exigences et leurs préférences. - Identifie les atouts et les faiblesses d'une structure. - Identifie et communique la vision de l'entreprise, crée, diffuse et promeut son image corporative. - Décide une identité pour son établissement et construit une image conforme et cohérente pour la communication (dans et hors établissement) : enseigne, mobilier, identité visuelle, site web, éléments de communication internes et externes. - Recueille les données sur le marché (implantation de la concurrence, produits, prix) et évalue l'action de son établissement par rapport à la concurrence. - Met en œuvre l'action promotionnelle selon la stratégie adoptée et en contrôle l'exécution. - Développe les argumentaires de vente « carte, menu » pour les acteurs du service et s'assure que ces argumentaires ont été assimilés par le personnel et/ou procède aux ajustements nécessaires. 	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse les facteurs qui conditionnent l'offre et la demande touristiques au niveau régional. - Etudie et évalue l'activité des concurrents. - Etudie le comportement des consommateurs et identifie les facteurs influençant le processus de décision des clients, fait une analyse segmentée de la clientèle - Évalue la demande en utilisant des méthodes statistiques. - Possède et met en œuvre les techniques servant une politique stratégique en matière de produits et de tarifs (variations journalière, saisonnière, conjoncturelle) - Évalue l'efficacité et la rentabilité des orientations professionnelles en fonction des résultats enregistrés. - Utilise, dans un objectif de communication et d'administration, les nouvelles technologies de la communication. - Utilise à bon escient l'ensemble des fonctionnalités et des caractéristiques des outils du web 2 (lecture, interprétation, communication).

		<ul style="list-style-type: none"> - Evalue les tarifs et prestations proposés par la concurrence. - Garantit le respect des lois en vigueur - Assume la responsabilité des décisions prises et leurs conséquences.
LO 1.2: Organiser et réaliser la publicité et les relations publiques		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les différents vecteurs de communication publicitaire: caractéristiques, complémentarités, points communs, cibles associées. - Connaît les lois régissant le marché. - Connaît les lois de protection du consommateur - Connaît les caractéristiques d'une publicité, d'une communication éthique, respectueuse du consommateur. - Identifie et définit clairement le rôle des administrations, des partenaires institutionnels, acteurs du secteur touristique et du secteur « restauration ». 	<ul style="list-style-type: none"> - Dans un contexte donné, choisit la publicité la plus adaptée, la plus efficace. - Met en œuvre une communication publicitaire cohérente en relation avec les moyens financiers et les moyens en ressources humaines de l'établissement. - Met en œuvre un plan de communication publicitaire respectueux de l'environnement. - Met en œuvre l'action promotionnelle en en assurant le suivi. - Maintient une action de prospection régulière et suivie. - Participe à des salons. - Promeut et représente son entreprise auprès des partenaires institutionnels, des administrations publiques. - Vérifie régulièrement la rentabilité et l'efficacité des actions mises en œuvre. - Livre un cahier des charges précis pour la construction d'un site WEB et/ou pour l'administration des supports de communication du WEB 2. 	<ul style="list-style-type: none"> - Est capable d'identifier et d'associer les moyens publicitaires (supports, contenus) à des situations de promotion génériques. - Est capable d'évaluer les moyens humains et financiers nécessaires à la mise en œuvre de différentes actions promotionnelles type. - Définit les conditions de participation à des salons, à des événements promotionnels. - Evalue l'efficacité et la rentabilité des stratégies en fonction des résultats enregistrés sur un échantillon de clientèle. - Est capable de communiquer et d'interagir à l'oral et à l'écrit en langues vivantes étrangères dont l'anglais. - Utilise à bon escient l'ensemble des fonctionnalités et des caractéristiques des outils du web 2 (lecture, interprétation, communication). - Utilise, dans un objectif de communication et d'administration, les nouvelles technologies de la communication (outils de travail partagé). - Utilise la publicité pour faire progresser les ventes.

LO 1.3: Organiser, gérer et contrôler les ressources humaines		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les techniques de base de gestion du personnel ; - Maîtrise les techniques d'organisation et de conduite de réunions ; - Maîtrise les techniques d'entretien et de recrutement ; - Connaît les méthodes et outils dédiés au développement de la motivation du personnel et des équipes ; - Connaît les techniques de résolution des conflits ; - Connaît la réglementation du travail appliquée au recrutement (CDI, CDD, intérim, apprentissage, grilles salariales...), à la formation, aux instances représentatives du personnel, à la rupture du contrat de travail, etc. - Identifie les ressources informatives nécessaires à l'action de veille en matière de droit du travail ; - Connaît la convention collective nationale des hôtels, cafés et restaurants. - Connaît les programmes nationaux et régionaux d'accès à l'emploi, les politiques publiques et les aides accordées en matière de recrutement : intégration des minorités ethniques, des chômeurs longue durée, des personnels handicapés, ... (obligations et aides) 	<ul style="list-style-type: none"> - Recrute : identifie des profils, mène les entretiens d'embauche. - Met en œuvre une politique de promotion interne : communication des postes à créer ou à pourvoir, gestion des parcours individuels. - Rédige le règlement intérieur et s'assure de sa diffusion et de son application. - Fait le planning du travail, organise et distribue le travail dans les équipes, grâce à sa bonne connaissance des compétences de chacun. - Anticipe les situations conflictuelles ; les règle au mieux s'il n'a pas pu les prévenir, en utilisant les méthodes adéquates (entretien, réunion de cadrage ...) - Rédige, signe ou supervise les contrats de travail - Identifie les besoins du personnel en matière de formation et au besoin organise des formations – actions sur place. - Promeut la formation professionnelle continue (plan de formation de l'entreprise et droit individuel de formation), l'utilise dans le cadre d'une politique de promotion interne. - Evalue le travail des équipes et leur performance individuelle et collective. - Valorise les responsabilités de chacun en mettant en exergue ces liens fonctionnels. - Etablit ou fait établir les bulletins de paie. - Fait les déclarations sociales, tient à jour les registres y afférant, informe et négocie avec les partenaires institutionnels. 	<ul style="list-style-type: none"> - Evalue les besoins en personnel et les qualifications correspondantes. - Crée un climat de travail motivant qui favorise l'esprit d'équipe entre ses collaborateurs et leur implication dans les objectifs de la structure. - Choisit son mode management. Est capable de l'adapter à des situations à contextes différents. - Délègue des responsabilités, est capable de mettre en place le suivi des tâches et actions déléguées. - Applique une politique salariale équitable et respectueuse de la réglementation du secteur d'activité. - Contrôle et vérifie l'application des dispositions sociales réglementaires : conditions de travail, hygiène et sécurité, droit de grève, congés et durée du travail, etc. - Assure de bonnes relations avec les représentants du personnel (bon climat social) - Met en œuvre les techniques de résolution de conflits. - Engage les techniques d'entretien, de conduite de réunion et de recrutement - Utilise, dans un objectif de communication et d'administration, les nouvelles technologies de la communication (outils de travail partagé). - Gère les compétences de ses collaborateurs et optimise leur qualification. Il forme ses collaborateurs autant que de besoin et met en place un plan de formation externe.

	<ul style="list-style-type: none"> - Assure une veille réglementaire au plan social (évolution en matière de fixation de la rémunération, en matière de conditions de travail, d'accords collectifs, etc.) - Etablit le planning des congés et du roulement d'équipe. - Gère le budget relatif à l'ensemble des ressources humaines. 	
LO 1.4: Planifier, administrer et maîtriser les finances, le budget et la comptabilité du restaurant		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise les techniques comptables - Connaît la gestion budgétaire et les méthodes de prévision et de contrôle - Connaît la législation fiscale et les documents financiers qui y sont liés ; - Connaît les méthodes de calcul des coûts - Maîtrise les techniques de facturation - Maîtrise les opérations administratives liées à la gestion financière et comptable - Connaît les mathématiques financières et les statistiques appliquées à la gestion - Connaît des les systèmes d'information comptables et financiers. 	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse les résultats d'activité, la rentabilité et les écarts entre prévisionnel et réalisé - Réalise les états de synthèse : opérations d'inventaire, impôt sur les sociétés, facturation et encaissement des prestations, coûts en personnel, etc. - Réalise les déclarations obligatoires relatives aux impôts et taxes (TVA, etc.) - Etablit les budgets en ressources et en dépenses (réalise des budgets d'exploitation) - Tient à jour les registres obligatoires afférents aux activités comptables - Utilise le logiciel de gestion pour établir les budgets, et tout autre outil informatique de suivi d'activité (contrôle de gestion...), via un système d'information comptable et financier 	<ul style="list-style-type: none"> - Interprète les résultats d'activité et adapte sa stratégie en conséquence (commerciale, financière...) - Fait l'évaluation des besoins en investissements et en financements, en relation avec les partenaires financiers ; - Choisit et met en œuvre les méthodes de calcul des coûts adaptées aux besoins de son entreprise et aux nécessaires économies d'énergie - Elabore une procédure de suivi budgétaire (indicateurs, ratios, coûts énergétiques, etc.) - Veille au respect du plan de trésorerie - Assure une organisation administrative efficiente, permettant le suivi qualitatif et quantitatif des activités, la gestion de la documentation et les circuits d'information - Gère et procède au contrôle financier du cycle d'exploitation.
LO 1.5: Communiquer efficacement à l'externe avec les clients, les partenaires et les fournisseurs		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Identifie et définit clairement le rôle des administrations, des partenaires institutionnels et 	<ul style="list-style-type: none"> - Engage les moyens d'une communication régulière avec les clients après leur départ du restaurant. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fait face à des situations inattendues et assume ses responsabilités.

<p>culturels, acteurs du secteur touristique.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaît et caractérise les gammes de produits susceptibles de constituer l'offre d'un restaurant. - Connaît les stratégies commerciales s'appliquant à l'environnement concurrentiel direct. - Évalue les avantages et apprécie également les exigences et les contraintes des composantes « éthique » et « développement durable » appliquées aux relations avec clients, partenaires et fournisseurs. - Connaît et caractérise les différentes techniques de communication et de négociation. - Connaît la culture, les traditions, les habitudes de la clientèle étrangère accueillie. - Connaît la culture, les traditions de la ville, de la région dans lesquelles le restaurant est implanté. 	<ul style="list-style-type: none"> - Programme et active une communication avec les clients via le web 2 ou avec le moyen de communication qu'il juge le plus adapté. - Évalue les besoins et les souhaits des clients pour programmer plus opportunément les conditions d'accueil et les menus. - Fournit aux clients les informations suffisantes et nécessaires à leur choix. - Construit une politique de partenariat : identifie les partenaires potentiels dans le secteur touristique avec lesquels il met en place un échange de services. - Construit un réseau de communication (échos pour le référencement), développe des actions solidaires. - Crée des liens avec les institutions culturelles et publiques, cherche des référencements, relaie les actions culturelles locales en offrant des produits thématiques (forfaits, etc.). - Choisit ses fournisseurs et ses prestataires de services en tenant compte de critères liés au développement durable. - Négocie efficacement et équitablement avec les fournisseurs ou les prestataires de service. 	<ul style="list-style-type: none"> - Prend des décisions après avoir examiné l'ensemble des solutions. - Est capable de négocier avec les fournisseurs et les prestataires de services. - Est capable d'appréhender les composantes interculturelles liées aux échanges avec les clients. - Utilise, dans un objectif de communication et d'administration, les nouvelles technologies de la communication (actualisation du site web, ...) - Utilise à bon escient l'ensemble des fonctionnalités et des caractéristiques des outils du web 2 (lecture, interprétation, communication). - Gère opportunément les temps de la communication avec la clientèle, les partenaires et les fournisseurs. - Évalue le potentiel "partenariat" des différents acteurs, institutionnels, culturels, professionnels liés au secteur touristique. - Communique et interagit aussi bien en langue maternelle qu'en langue étrangère (anglais a minima).
<p>LO 1.6: Communiquer efficacement avec le personnel</p>		
<p>Connaissances</p>	<p>Compétences</p>	<p>Savoir-faire</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise l'activité de production en restauration : de l'achat des produits, de l'activité en cuisine, au produit transformé et servi. - Maîtrise les techniques d'animation d'équipe : techniques de résolution de problèmes et de prise de décisions, les techniques et les outils de gestion des compétences individuelles et des compétences de 	<ul style="list-style-type: none"> - Transmet à son personnel la culture d'entreprise qui est nécessaire à une exécution motivée des tâches à réaliser. - Créer un climat de travail motivant qui favorise l'esprit d'équipe entre ses collaborateurs et leur implication dans les objectifs de l'entreprise. - Organise et met en œuvre les procédures de 	<ul style="list-style-type: none"> - Est capable de mettre en œuvre les procédures d'animation d'équipe (réunion de service périodique, entretiens annuels, lancement d'actions de perfectionnement, évaluation des compétences, bilans) - Identifie précisément l'ensemble des liens fonctionnels nécessaires à la coordination et à la

<p>groupe, les techniques de l'entretien individuel, les techniques de conduite de réunion, les techniques de gestion de conflit.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaît les principes, procédures et outils d'une démarche qualité appliquée à la restauration. 	<p>coordination des équipes et de passation de consignes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'assure que le personnel réalise correctement les tâches qu'il a la responsabilité d'exécuter. - S'assure que le personnel diffuse efficacement et clairement auprès de la clientèle les renseignements pertinents sur toute ou partie du service de restauration. - S'assure de la qualité du conseil proposée aux clients par le personnel de service. - Programme des réunions régulières de régulation, de bilan, de partage d'information. - Organise la transmission des consignes lors d'un changement d'équipe pour assurer le suivi du service à la clientèle. 	<p>bonne exécution des tâches.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Communique efficacement et simplement, de manière intelligible, consignes et attentes. - Utilise efficacement les techniques de communication dans son milieu de travail (techniques et technologies nécessaires à la mise en place d'un travail collaboratif) - Est capable de mettre en œuvre une procédure qualité. - Construit et engage la réalisation des supports de communication interne du restaurant.
---	--	--

Domaine d'apprentissage B. Hygiène, Santé, Développement durable

Unit 2B: Assurer des conditions de travail saines et sûres

LO 2.1: Créer et contrôler des conditions de travail garantissant santé et sécurité

Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît la réglementation, les règles de santé et de sécurité liées à l'activité, et les conditions de sécurité à offrir à la clientèle. - Connaît les différents accidents de travail et les différentes maladies professionnelles ; - Connaît les dispositions réglementaires relatives à la prévention des accidents et des maladies professionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> - Conduit une analyse des risques professionnels pour une situation donnée et propose des actions de prévention ou de correction (actions de formation, mise en conformité des locaux, sécurité des matériels, procédures, règles.) - Met en place les conditions optimales de réalisation de tâches professionnelles pour assurer le maximum de confort, de sécurité et un minimum de pénibilité dans le travail 	<ul style="list-style-type: none"> - Communique sur les différentes opérations liées à la santé/sécurité sur les postes de travail : exercice d'évacuation incendie, etc... - Anticipe les risques liés à la sécurité et à l'hygiène au travail, notamment en faisant respecter par ses collaborateurs les normes d'hygiène, de santé et de sécurité ; - Utilise les ressources à sa disposition pour traiter les situations d'urgence (contacts médecin,

<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les mesures réglementaires et actions préventives relatives aux risques électriques, mécaniques, aux risques de chutes, etc. - Connaît les structures de prévention et de contrôle. 	<ul style="list-style-type: none"> - S'assure du bon entretien des installations d'alarmes, de détecteurs de fumée et de la signalétique de secours - Vérifie et s'assure que les dispositions prises pour la sécurité du client et de ses biens sont respectées par tous les services de l'établissement ; informe des opérations ponctuelles de sécurité et donne en toute confidentialité et à la demande du client des informations relatives à la sécurité hors de l'établissement. 	<ul style="list-style-type: none"> pompier, hôpital...) - S'assure de la bonne connaissance des règles et de la bonne utilisation des équipements dédiés à la sécurité ; - Identifie les principales sources de risque et de pollution affectant l'environnement de travail et engage les mesures et actions nécessaires à leur neutralisation.
LO 2.2: Engager et contrôler le respect des exigences sanitaires dans le restaurant		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît la réglementation relative aux obligations sanitaires d'un restaurant ; - Connaît l'hygiène et l'entretien des locaux, des équipements, des matériels, des revêtements et des textiles (nettoyage, décontamination, désinfection) d'un restaurant conformément à la réglementation en vigueur ; - Connaît les mesures réglementaires générales de lutte contre les parasitoses, mesures techniques à mettre en œuvre dans une unité de restauration ; - Connaît la microbiologie alimentaire, la parasitologie alimentaire ; - Connaît la toxicologie et les mesures réglementaires : procédure homologation des produits autorisés ; - Connaît les dératisation, désinsectisation, lutte contre les parasites. 	<ul style="list-style-type: none"> - Met en place des solutions pour prévenir ou limiter tout risque d'origine microbienne (formation du personnel, conception ou évolution des locaux, choix des matériels, sélection de denrées, etc.) ; - Propose une conduite à tenir en cas de toxico-infections ou d'intoxications ; - Elabore les protocoles, définit et met en œuvre des procédures, s'assure de leur application ; - Contrôle l'état de santé du personnel, les mesures d'hygiène corporelle et le risque de transmission ; - Met en œuvre des solutions techniques pour prévenir la contamination des aliments au cours des activités professionnelles ; - Identifie l'organisme ou le service compétent pour assurer la qualité sanitaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôle et vérifie l'application des protocoles élaborés. S'assure de leur intégration dans les activités opérationnelles des collaborateurs ; - Justifie le choix des produits et des matériels utilisés ; - Détermine la fréquence des opérations d'entretien ; - Etablit des critères de contrôles et d'autocontrôles ; - Assume la responsabilité du contrôle des conditions sanitaires de stockage et de conservation dans le restaurant.

Unité 3B: Protection de l'environnement et développement durable

LO 3.1: Gérer les déchets		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Maintient un degré d'information suffisant en matière d'écologie, de développement durable et de protection de l'environnement ; - Connaît la réglementation spécifique sur les déchets dangereux ou demandant un traitement particulier ; - Connaît les différentes catégories de déchets et les moyens de trier. 	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse les possibilités de valoriser les déchets dans le restaurant (recyclage, retraitement) - Organise le tri sélectif des déchets ; - Met en place un plan d'information du personnel sur le tri des déchets ; - Répertoire les prestataires agréés susceptibles de stocker (si le stockage conforme aux conditions de la réglementation n'est pas possible dans les locaux), transporter et traiter les déchets, - Veille à conserver les documents prouvant la gestion des déchets (bordereaux de suivi, registre de déchets dangereux), - S'informe sur la destination et le suivi des déchets traités, - Calcule le coût des traitements pour intégrer cet élément lors de l'établissement des devis et factures. - Engage des mesures conformes aux principes de développement durable. 	<ul style="list-style-type: none"> - Communique auprès du personnel, efficacement et simplement, de manière intelligible, les consignes relatives aux tri sélectif ; - Contrôle et vérifie le suivi des consignes ; - Assume la responsabilité des décisions prises et de leurs conséquences.
LO 3.2: Optimiser les dépenses énergétiques		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les postes de dépenses énergétiques ; - Connaît les moyens et les principes d'économie d'énergie, d'efficacité énergétique et les sources alternatives et moyens d'énergie verte. 	<ul style="list-style-type: none"> - Implique clients et personnel dans la démarche d'économie d'énergie - Met en place une utilisation raisonnée et une gestion maîtrisée des matières premières, des fournitures (produits d'entretien, emballages), des fluides et des énergies. 	<ul style="list-style-type: none"> - Met en place des indicateurs économiques liés à l'énergie, dans le budget de l'entreprise ; - Crée et fait appliquer une réglementation interne d'économie d'énergie, de meilleure efficacité énergétique dans un objectif de diminution des coûts de production.

LO 3.3 : Appliquer les principes de « marketing vert » et de développement durable		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les principes et les tendances du marketing vert ; - Connaît les critères environnementaux liés au développement durable ; - Connaît les signes et sigles officiels de qualité (bio...), les labels et certification; - Connaît les principes du cause marketing. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elabore un schéma directeur de développement durable dans son établissement, en concertation avec le personnel ; - S'assure de l'appropriation de la démarche développement durable par l'ensemble du personnel (sensibilisation, communication, formation) et diffuse les bonnes pratiques ; - Conformément au schéma directeur visant le développement durable et la protection de l'environnement, met en place des mesures concrètes : dématérialisation des démarches et de la communication administratives, équipements basse consommation, appareils à énergie renouvelable, etc - Plus généralement applique les principes du marketing vert et du développement durable. 	<ul style="list-style-type: none"> - Intègre les critères environnementaux dans le choix des prestataires et fournisseurs : respect de la saisonnalité, circuits courts, prise en compte de la rareté de la ressource....) - Organise une veille technologique nécessaire à l'actualisation de l'équipement et des pratiques professionnelles. - Assume la responsabilité des décisions prises et les conséquences.

Domaine d'apprentissage C. Organisation du travail dans l'hôtel

Unité 4C: Entretien et réparation des infrastructures et équipements

LO 4.1: Analyser et évaluer les besoins pour l'entretien des équipements et infrastructures		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les exigences et cahier des charges en fonction de la classification des restaurants ; - Connaît les techniques de communication à l'interne et à l'externe, transmission des consignes et de l'information intra et inter services - Connaît les techniques de planification de l'activité des 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifie et anticipe les besoins en renouvellement de matériels et équipements, dans le respect du plan d'équipement élaboré, du budget, et dans un souci de respect des engagements liés à une politique écologique et de développement durable - Détecte les besoins de réparation des équipements 	<ul style="list-style-type: none"> - Assure la veille technologique lui permettant d'être au courant des nouveaux matériels et équipements qui arrivent sur le marché ; - Choisit le matériel le mieux adapté et pour cela apprécie la fonctionnalité, la sécurité, la nettoyabilité, la fiabilité, la consommation

<p>services selon les taux d'activité de l'entreprise</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaît les matériels, les caractéristiques, les échéances et modalités de maintenance. 	<ul style="list-style-type: none"> - Prévoit les travaux de réparation selon la procédure en vigueur. - Organise la maintenance périodique en interne ou par des prestataires des équipements et des machines. -Etablit la périodicité des commandes de matériels dans chaque service. 	<p>et la productivité ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Est capable de calculer les coûts des investissements d'installation et de maintenance ; - Utilise un logiciel de maintenance ou tableau de bord de maintenance - Applique les techniques de planification de l'activité des services selon les taux d'activité de l'entreprise.
LO 4.2: Programmer les réparations et l'entretien des infrastructures et des équipements		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît la législation du travail appliquée à la maintenance et l'entretien du restaurant; - Connaît les techniques d'élaboration de documents et de rédaction de rapports ; - Connaît les normes et procédures administratives liées à la construction et à l'aménagement des locaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifie les activités de maintenance effectuées pour chaque service. - Contrôle, organise et programme toutes les réparations (courantes ou exceptionnelles) relatives à l'entretien ou à la rénovation du restaurant et de son infrastructure. - S'assure les réparations et les travaux de maintenance sont conformes aux règles de sécurité et de sûreté liées à l'activité. -Etablit la périodicité des commandes de matériels dans chaque service. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sélectionne les prestataires et fournisseurs, suit les conditions du contrat d'entretien, du service après-vente et contrôle la réalisation de l'intervention. - Utilise un logiciel de maintenance ou un tableau de bord de maintenance.

Unit 5C: Professional and sales techniques in the kitchen

LO 5.1: Estimer et évaluer le coût de la production		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les principales étapes de préparation des plats ; - Identifie et évalue l'évolution des goûts et des coutumes ; - Connaît les caractéristiques des matières premières et les fournisseurs ; - Connaît les fonctions et la structure des fiches 	<ul style="list-style-type: none"> - Gère le coût des matières : choix des produits, et des fournisseurs ; - Elabore des fiches techniques pour la production des plats ; - Crée des menus spécifiques : végétariens, végétaliens, sans gluten, de saison, diététiques - Suit le coût des matières, calcul du ratio prix/matières 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifie le type de production ; - Construit un plan de prospection « fournisseurs». - Prévoit les quantités à produire ; - Identifie les typologies de fournisseurs les mieux à même de garantir un rapport qualité/prix satisfaisant. - Sait négocier avec les fournisseurs.

<p>techniques) ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaît des grammages et le suivi de la production; - Connaît les méthodes de calcul des coûts d'exploitation ; - Connaît les composantes principales et les principes généraux d'une alimentation saine et équilibrée. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifie les éléments constitutifs du coût de revient - Fixe le prix de vente le plus adapté - Analyse les ventes, calcule les indicateurs de gestion - Prévoit la fréquentation et les commandes - Mesure et analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé. - S'informe des nouvelles technologies dans la fabrication et la réalisation de la production culinaire dans l'objectif d'élaborer un nouveau produit (menu) - Négocie avec les fournisseurs et crée de bons rapports avec eux. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifie les grandes composantes de menus saisonniers. - Est capable de rédiger des fiches techniques correspondantes aux nouvelles tendances ; - Sait s'entourer de partenaires "santé" fiables : diététiciens, nutritionnistes. - Attache de la valeur à une nutrition saine et bénéfique pour la santé. - Utilise la plus-value « santé » dans sa communication. - Sait communiquer à son personnel les techniques, les comportements visant une meilleure utilisation des produits.
LO 5.2: Organiser les achats de produits alimentaires, boissons et consommables – Négocie et contrôle les conditions de livraison		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les caractéristiques des matières premières et des vins ; - Connaît les différents labels; - Connaît les fiches techniques d'élaboration des plats ; - Connaît les documents relatifs à l'approvisionnement. 	<ul style="list-style-type: none"> - Détermine les besoins en matériels, produits et denrées en fonction de l'activité prévue - Elabore un cahier des charges (qualité et prix des produits) et compare les offres - Prévoit et planifie les commandes et les livraisons - Rédige les documents d'approvisionnement (consommables alimentaires et non alimentaires, petit aterie) - Contrôle quantitativement et qualitativement les produits livrés - Contrôle les labels des produits - Veille à la qualité des produits achetés : diététique, provenance, goût, issus de l'agriculture biologique, date d'expiration. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôle le flux interne (commande et produit) ; - Assure une veille sur les principes de la diététique, les attentes des clients , les nouveaux modes d'alimentation (sans gluten, allégés..)
LO 5.3: Organiser le stockage et la conservation des produits et de la production		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît le principe des zones de stockage par grandes familles de produits ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôle les opérations de déconditionnement et de conditionnement 	<ul style="list-style-type: none"> - Est capable de suivre la réglementation en vigueur. - Est capable d'élaborer des procédures et de les

<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les températures réglementaires de stockage ; - Connaît la caractérisation des différentes durées de vie des produits (DLC, DLUO, produits entamés, excédents de production ...) - Connaît la réglementation en matière de conservation par le froid ; - Connaît le principe de « Hazard Analysis and Critical Control Point » ; - Connaît les techniques de gestion des stocks ; - Connaît les techniques de gestion de déplacement des stocks. 	<ul style="list-style-type: none"> - Organise l'identification des produits et le classement par famille - Organise le stockage des produits - Détermine les niveaux des stocks - Met à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés - Organise la réalisation d'un inventaire. 	<ul style="list-style-type: none"> - communiquer au personnel ; - Est capable d'élaborer un cahier de « Hazard Analysis and Critical Control Point.
---	--	---

LO 5.4: Organiser et contrôler les activités de la cuisine

Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les fiches techniques des recettes - Connaît la définition des termes culinaires courants - Connaît les techniques de préparation culinaire et de cuisson - Connaît les normes d'hygiène. 	<ul style="list-style-type: none"> - Planifie son travail et celui de son équipe dans le temps et dans l'espace - Optimise les moyens matériels et les ressources humaines (prise en compte des compétences, ...) - Répartit le travail de façon synchronisée et équilibrée et met en place des emplois du temps ; - Contrôle la préparation des plats et leur service. 	<ul style="list-style-type: none"> - Programme et organise les ressources, en tenant compte des besoins de la production et de leurs objectifs ; - Evalue les résultats du travail et les ressources utilisées afin d'optimiser le rapport qualité/prix - Contrôle la juste utilisation (qualité et quantité) des matières premières.

LO 5.5: Organiser et contrôler l'utilisation efficace et sécuritaire des appareils et équipements de la cuisine

Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les notices d'utilisation des appareils et des équipements et les précautions d'utilisation ; - Connaît les textes législatifs et la réglementation relatifs à la sécurité ; - Connaît les principes et les procédures qui contribuent à la réduction des risques (sécurité et accidents) dans les cuisines. - Connaît les risques liés aux appareils et équipements ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Diffuse les instructions de sécurité au personnel de cuisine ; - Offre les premiers secours à un membre de l'équipe blessé ; - Vérifie le bon fonctionnement des appareils utilisés et leurs dispositifs de sécurité ; - Vérifie le respect des procédures en matière de renseignement systématique du cahier de maintenance ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôle l'utilisation adaptée des équipements et des appareils ; - Est capable d'élaborer des procédures et de les communiquer au personnel ; - Identifie les principales sources de risques dans l'environnement de travail et est capable d'engager les mesures et les activités pour les neutraliser ;

- Connaît les techniques des premiers secours.	- S'applique à utiliser des produits nettoyants anti allergéniques et non toxiques.	
--	---	--

Unité 6C: techniques professionnelles et commerciales en salle

LO 6.1 : Programmer et contrôler la mise en place de la salle		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les différentes catégories de restaurants et associe à chacune leur cahier des charges ; - Connaît les techniques de mise en place d'une salle de restaurant ; - Connaît les techniques de valorisation de l'espace de restauration ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifie l'entretien des locaux avant le service ; Réalise et contrôle les mises en place ; - Vérifie la pertinence du contenu et l'emplacement des supports de vente (cartes, ardoises...) - Evalue et vérifie le niveau de confort apportée par les facteurs d'ambiance : musique et niveau de sonorisation, température et ventilation, éclairage, décoration florale...) - Vérifie la répartition des activités de l'équipe 	<p>A un sens esthétique et un goût pour le design d'espace et les arts de la table.</p>
LO 6.2 : Organiser et contrôler l'ensemble du service en salle – réservation, accueil, service et départ du client		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise l'accueil téléphonique et le vocabulaire professionnel adapté à la gestion des réservations ; - Connaît deux langues européennes dont l'anglais - Connaît les us et coutumes de la clientèle nationale et étrangère ; - Connaît les techniques de communication verbale et non verbale, les techniques d'entretien et argumentaire de vente en face à face et au téléphone ; - Connaît tous les moyens de paiement autorisés et leur procédure de gestion ; - Connaît les labels alimentaires ; - Maîtrise les techniques d'animation dans la salle ; - Maîtrise les associations plats/boissons - Connaît les techniques de service : au plat, au buffet, à l'assiette. 	<ul style="list-style-type: none"> - Avant le service, communique avec les équipes pour la promotion des produits régionaux, des plats et les spécialités du jour ; - Vérifie la conformité de la réservation enregistrée à la demande du client arrivé ; - Personnalise l'accueil et le départ du client selon les règles professionnelles (formules de politesse, registre de langue, etc...) ; - Optimise en direct la capacité d'accueil en lien avec les réservations enregistrées (durée du repas, etc...) - Contrôle le travail des serveurs en salle (découpe, qualité du service, délai du service, attitude face au client...) - Reste en communication permanente avec les équipes pendant le service ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Etablit les procédures de réservation et veille à leur respect ; - Optimise la qualité des fiches de liaison entre la commande en salle, la cuisine et le bar ; - Est capable d'utiliser l'outil informatique; - Est capable d'étudier et de mettre en place des fiches de poste ; - Communique et interagit aussi bien en langue maternelle qu'en langue étrangère (anglais a minima).

	<ul style="list-style-type: none"> - Supervise régulièrement l'encaissement et le contrôle en fin de journée ; - Collecte les éléments de facturation pour synthèse et consolidation. 	
LO 6.3: Reçoit et traite les réclamations		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît la psychologie et les attentes traditionnelles des clients ; - A une approche interculturelle de ses attentes (connaissance des cultures et habitudes des clientèles européenne et étrangère) ; - Connaît la législation en matière de responsabilité du restaurateur. 	<ul style="list-style-type: none"> - Etablit les procédures de traitement des réclamations et en informe le personnel ; - Identifie les réclamations les plus courantes en salle pour prévenir leur réapparition - Traite les dysfonctionnements du service en salle ; - Donne des explications adaptées à la situation et au client et lui propose une solution immédiate qui garantisse sa satisfaction, en cas de ruptures sur la carte ou autre aléa ou incident ; - Gère immédiatement les conflits quand ils se présentent ; - Mesure en direct la satisfaction du client, montre attention et écoute selon la situation rencontrée (satisfaction ou récrimination) et le profil du client et adapte sa communication. 	<ul style="list-style-type: none"> - Anticipe les situations conflictuelles, détermine la procédure de résolution du problème ; - Etablit un programme d'amélioration du service rendu, en fonction des types de réclamations ; - Sensibilise le personnel au confort et à la satisfaction client en salle. - Communique et interagit aussi bien en langue maternelle qu'en langue étrangère (anglais a minima).

Unit 7C: Managements d'événements organisés dans l'établissement

LO 7.1 : Préparer, diversifier, adapter l'offre		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les grands standards des demandes événementielles , en identifie les cibles et les segments. - Connaît les temps et les techniques de mise en œuvre liées à cet offre événementielle. - Connaît les us et coutumes locales, la demande 	<ul style="list-style-type: none"> - Dans un contexte défini, circonscrit, adapte ou crée une offre correspondant à la demande. - Evalue les besoins en surfaces, les contraintes liées aux aménagements et équipements (études de cas concrets) 	<ul style="list-style-type: none"> - Est capable, après analyse des comportements et habitudes locales, de construire une offre adaptée (contenu et format). - Est capable d'anticiper sur les tendances, sur l'évolution de la demande.

<p>traditionnelle, les habitudes et les goûts régionaux.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaît les différents vecteurs de communication applicables à la promotion événementielle. - Maîtrise les techniques de communication commerciale. - Connaît différentes techniques de bar, de restauration pour les engager en réponse à des demandes spécifiques. - Connaît la législation en vigueur appliquée à la restauration : responsabilité et obligation du vendeur, réglementation, hygiène et santé publique, sécurité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personnalise les propositions, les adapte aux besoins exprimés par la clientèle. - Evalue le coût de prestations additionnelles, les communique à la clientèle en les justifiant. - Négocie et contractualise la vente avec le client. - Engage son personnel sur la conduite du projet. Le responsabilise, communique les objectifs et les marqueurs de succès. - Elabore des supports d'information et de communication : dépliants, documents promotionnels, tarifs, e-communication, supports WEB 2 	<ul style="list-style-type: none"> - Traduit cette anticipation en propositions de produits et de services qu'il ajoute au catalogue. - Met en œuvre les méthodes de calcul de besoins en équipements additionnels - Evalue les coûts de production pour offrir des prestations avec un bon rapport qualité/prix. - Est capable d'ajouter à la considération du seul champ de prestation culinaire, celle d'autres champs liés à l'événement : organisation de la fête, aménagements des espaces, décor, musique,... - Tient compte des aspects culturels et religieux. - Réalise des plans, utilise des matériels spécifiques pour mettre en œuvre des techniques de bar et de restauration, des finitions, etc. - Respecte la législation en vigueur appliquée aux produits alimentaires et boissons. - Analyse, interprète et évalue des données, des résultats, des produits, des prestations. - Communique et interagit aussi bien en langue maternelle qu'en langue étrangère (anglais a minima).
LO 7.2 : Organiser et contrôler des événements spéciaux : banquets, mariages, séminaires, repas festifs		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Se tient informé des tendances les plus actuelles dans ce domaine de services. - Evalue les contraintes logistiques et légales liées à ce type de projet, y associe les moyens suffisants. - Connaît les grands standards de décoration, de prestations de services. - Connaît les règles d'hygiène et de sécurité. 	<ul style="list-style-type: none"> - Suit l'événement et en vérifie la bonne réalisation. - S'assure de la qualité du service, opère les corrections nécessaires. - Veille à l'application des consignes relatives à l'hygiène et à la sécurité. - Evalue son personnel, le conseille, l'oriente. - S'assure de la satisfaction du client . 	<ul style="list-style-type: none"> - Est capable de créativité, possède le sens du détail. - S'attache à la qualité de la prestation. - Tient compte des règles sanitaires et de sécurité dans la mise en œuvre de la prestation - S'adapte à l'imprévu, gère les incidents. - Réalise des standards de production, des tests de production. Il tient compte pour cela des aspects quantitatifs, qualitatifs, économiques au niveau des produits et matériels engagés.



		- Met en œuvre les méthodes de calcul de besoins en équipements additionnels
--	--	--

Unité 8 C: Gestion de l'activité traiteur

LO 8.1 : Concevoir et commercialiser des produits « traiteur »		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les grands standards des demandes événementielles , en identifie les cibles et les segments. - Se tient informé des tendances les plus actuelles dans ce domaine de services. - Connaît les règles sanitaires liées au transport et à la conservation des aliments. - Connaît les conditions matérielles de transport et de préparation des produits offerts. - Connaît les caractéristiques des différents produits et aliments, en tient compte pour répondre aux contraintes de présentation et de service. - Connaît et maîtrise les différentes formes de paiement, de documents contractuels ou comptables. 	<ul style="list-style-type: none"> - Engage avec le client un échange susceptible d'objectiver la demande, de la préciser. Conseille, oriente le choix du client. - Construit des réponses personnalisées à des demandes précises. 	<ul style="list-style-type: none"> - Etudie, et analyse la demande pour adapter son offre de produits et de services ; - Calcule précisément les coûts d'une prestation ; - Est capable de proposer une gamme étendue de services en faisant varier les paramètres prix et qualité ; - Est capable de créativité, possède le sens du détail ; - S'attache à la qualité de la prestation ; - Tient compte des règles sanitaires et de sécurité dans la conception de la prestation ; - Est capable de prendre en compte les aspects culturels, religieux et d'autres particularités du client ; - S'adapte à l'imprévu, gère les incidents ; - Communique et interagit aussi bien en langue maternelle qu'en langue étrangère (anglais a minima).
LO 8.2 : Contrôler la réalisation d'activités "traiteur"		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les appareils de cuisson, leurs principes de fonctionnement et d'utilisation dans le respect des règles de sécurité ; - Connaît les produits alimentaires et les boissons (composition chimique et propriétés) ainsi que les techniques de préparation des plats spécifiques à l'activité « traiteur » ; - Connaît les exigences sanitaires et les règles 	<ul style="list-style-type: none"> - Supervise les conditions de transport, d'entreposage et de service: s'assure de la stricte application des règles d'hygiène, des règles sanitaires et de sécurité. - Choisit les conditionnements adaptés aux contraintes du transport , de la présentation et du produit. - Supervise les mises en place, procède aux ajustements nécessaires, s'adapte à la demande du client. 	<ul style="list-style-type: none"> - Est capable de suivre le projet, de l'évaluer, de procéder aux aménagements nécessaires. - Entretient avec le client une communication constructive : écoute et interprète sa demande, argumente, propose des explications techniques et solides. - Est capable de diagnostiquer les risques inhérents aux caractéristiques des lieux de l'événement.

d'hygiène.	- Evalue la prestation et engage avec son personnel les améliorations induites.	- Associe risques et prévention à ces caractéristiques. - S'attache à la qualité de la prestation. - Tient compte des règles sanitaires et de sécurité dans la mise en œuvre de la prestation - S'adapte à l'imprévu, gère les incidents. - Communique et interagit aussi bien en langue maternelle qu'en langue étrangère (anglais a minima), à l'oral comme à l'écrit.
------------	---	--

Unité 9 C: Evaluation de la qualité des services offerts

LO 9.1 : Mettre en œuvre l'évaluation de la satisfaction des clients

Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Identifie les paramètres « qualité » propres à l'activité de restauration, ceux qui fondent la satisfaction du client ; - Connaît les techniques de choix et de formulation des critères de satisfaction à mesurer ; - Connaît la psychologie et les attentes traditionnelles des clients ; - A une approche interculturelle de ses attentes (connaissance des cultures et habitudes des clientèles européenne et étrangère) ; 	<ul style="list-style-type: none"> - S'inquiète en fin de repas de la satisfaction des clients, les sollicite sur la qualité du service - Programme des scénarii de communication sur les réseaux sociaux pour affiner et nuancer la qualité de l'information reçue. - Exploite les résultats de la mesure de la satisfaction Client afin d'identifier les actions correctives à mettre en place - Fait part à son personnel des résultats de ces contacts et engage, en les justifiant, les mesures correctives. - Connaît les logiciels de bureautique. 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilise le prétexte « qualité » pour maintenir une communication pérenne avec le client. - Est capable de personnaliser la communication « qualité » à des segments de clientèle qu'il aura identifiés. - Recueille l'information nécessaire sur des groupes cibles de clients : liste leurs besoins, leurs goûts, leurs attentes pour y adapter une prestation personnalisée; - Communique et interagit aussi bien en langue maternelle qu'en langue étrangère (anglais a minima). - Utilise les logiciels de la suite « OFFICE » pour gérer efficacement sa communication ; - Utilise, dans un objectif de communication et d'administration, les nouvelles technologies de la communication. - Utilise à bon escient l'ensemble des fonctionnalités et des caractéristiques des outils du web 2 (lecture, interprétation, communication).

LO 9.2 Processus d'information et de retour d'information		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît la psychologie et les attentes traditionnelles des clients ; - A une approche interculturelle de ses attentes (connaissance des cultures et habitudes des clientèles européenne et étrangère) ; - Connaît les caractéristiques d'une action promotionnelle, d'une communication éthique, respectueuse du consommateur. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fidélise le client en l'informant sur la vie du restaurant, les nouveaux services, les événements spéciaux. - Met à jour le site WEB - Active un dialogue sur les outils de communication du web 2 mettant en exergue la satisfaction client (discussion et échange sur les produits proposés, sur la qualité du service, sur l'ensemble des extensions de prestation proposées : culturelles, touristiques, santé, ...) - Réajuste le contenu de ses sollicitations à la lueur des retours des clients. 	<ul style="list-style-type: none"> - S'informe auprès du client de l'adéquation entre le service offert et le service attendu, - Analyse les informations reçues en vue de contrôler l'optimisation des principaux indicateurs caractéristiques de l'activité restauration et propose les actions de développement adaptées. - Utilise, dans un objectif de communication et d'administration, les nouvelles technologies de la communication (WEB 2). - Utilise le prétexte « qualité » pour maintenir une communication pérenne avec le client. - Fait preuve de curiosité professionnelle, pouvant se matérialiser par une lecture périodique de la presse et la consultation de sites professionnels. - Recueille l'information nécessaire sur des groupes cibles de clients : liste leurs besoins, leurs goûts, leurs attentes pour y adapter une prestation personnalisée; - Communique et interagit aussi bien en langue maternelle qu'en langue étrangère (anglais a minima). - Utilise les logiciels de la suite « OFFICE » pour gérer efficacement sa communication ; - Utilise, dans un objectif de communication et d'administration, les nouvelles technologies de la communication. - Utilise à bon escient l'ensemble des fonctionnalités et des caractéristiques des outils du web 2 (lecture, interprétation, communication).

7. Référentiel d'activité "Directeur d'un petit restaurant"

I – Contexte de l'activité

Dans les conditions actuelles du marché, les directeurs de petits restaurants doivent planifier, organiser, manager, contrôler et évaluer toutes les activités inhérentes au restaurant (salle et cuisines) dans le but d'en assurer et d'en garantir la rentabilité ainsi que la compétitivité, tout en respectant les principes du développement durable et de la protection de l'environnement.

En mettant en œuvre ces activités, le directeur du restaurant assumera **les responsabilités suivantes (dans une petite structure il pourra également en assurer l'exécution)**:

1. Responsable de la politique commerciale et marketing
2. Responsable de la protection du restaurant.
3. Responsable de la bonne marche générale et financière du restaurant.
4. Responsable du bon fonctionnement des machines et des équipements et de la prévention des incendies dans le restaurant.
5. Responsable de la sécurité des clients et du personnel.
6. Responsable de la gestion écologique des déchets et de la protection de l'environnement.
7. Responsable de la qualité des services offerts, de la nourriture et des boissons.

Les capacités personnelles nécessaires à la mise en œuvre de ces activités professionnelles:

Des capacités de leadership et d'entrepreneuriat, des compétences professionnelles certaines et faire preuve d'autorité, respecter des critères de comportements éthiques et moraux. Etre garant d'une sensibilité interculturelle en communiquant d'une façon qui respecte la diversité et qui prend en compte les échanges verbaux, autant que non verbaux, le langage du corps ainsi que tout autre geste de communication. Il ou Elle devra faire preuve de loyauté, de responsabilité, d'initiative, d'honnêteté, de sens pratique, d'adaptation, de flexibilité, et être capable d'évaluer les risques et les possibles conséquences de ses prises de décisions dans sa gestion. Il ou Elle devra faire preuve d'un sens critique et créatif dans la résolution des problèmes et des conflits.

La fonction requiert la capacité à agir de façon autonome, tout en sachant s'appuyer sur une équipe, ce qui nécessite de la sociabilité.

Les capacités professionnelles sont liées à la connaissance de quelques lois et réglementations, à savoir: Code du Travail, Règlement Interne, Règles d'Hygiène et de Sécurité, Arrêté de Catégorisation des hôtels et des restaurants, Classification Nationale des Professions, Loi sur la Protection des Consommateurs, Système HACCP Règlementation des aliments, Législation fiscale, autres lois et réglementations liées à la nourriture et notamment aux boissons alcoolisées (licences).

Exigences pour le poste de Directeur de restaurant :

1. Formation: formation secondaire technique et professionnelle dans le tourisme ou hôtellerie/restauration ou Commerce/Gestion (niveau BAC+2 EQF level 5) ou formation secondaire avec 3 ans d'expérience dans l'un de ces secteurs
2. Autres Qualifications: compétences informatiques, très bonne connaissance (écrit et parlé) d'une langue étrangère, en particulier l'anglais, et connaissances de base d'une seconde langue.
3. Le métier est également lié à la parfaite maîtrise du pack office, logiciel de réservation, internet et réseaux sociaux.

Conditions d'exercice de l'activité

Participation à l'accueil et au service client.

Le travail implique des déplacements dans tout le restaurant pour superviser le service et l'exécution des tâches.

L'activité peut impliquer des déplacements à l'extérieur du restaurant à l'occasion des contacts avec les fournisseurs et pour des actions de promotion du restaurant.

L'activité varie selon le mode d'organisation de l'entreprise et sa taille et s'exerce aussi les fins de semaine et jours fériés.

Le management et l'animation d'équipe s'exercent dans un contexte d'activité spécifique où la production, la vente et la consommation sont souvent quasi simultanées.

Le contexte de l'activité varie en fonction de la nature du restaurant « simple » ou « gastronomique ».

Appellations : exploitant de restaurant, directeur (ice) de restaurant, gérant de restaurant, responsable de restaurant, patron, propriétaire de petit restaurant

II – Description des activités clef (Ai) et des taches clefs (Ti)

ACTIVITE A1: Planifier toutes les activités du restaurant

T1 – La démarche mercatique

T1.1 Anticiper la demande du consommateur sur le produit et le prix et établir les tarifs selon période, mode de réservation, etc...

T1.2 Analyser l'environnement local et les segments de clientèle fréquentant l'établissement.

T1.3 Utiliser des produits issus de l'agriculture biologique et sains

T1.4 Elaborer des menus équilibrés et sains, dans le respect de l'image du restaurant.

T1.5 Offrir des services innovants et de grande qualité prenant en compte les spécificités du "marketing vert".

T1.6 Appliquer une politique de prix juste, des promotions et une publicité éthique.

T1.7 Planifier les ventes et les négociations /contrats avec des fournisseurs, partenaires, prestataires etc./

T1.8 Etre l'interface entre son établissement (image, culture) et les interlocuteurs locaux et régionaux

T2 – Planifier les finances - recettes et dépenses de l'entreprise, achats et investissements

T2.1 Planifier le budget de l'établissement, la gestion comptable et administrative

T2.2 Dresser l'inventaire dans son service, déterminer les besoins, gérer les stocks de produits et établir les commandes en conséquence

T2.3 Prévoir de futurs investissements pour la rénovation, la réparation et la modernisation de l'équipement nécessaire; prévoir des investissements et un développement durable qui devront toujours être en étroite connexion avec la protection de l'environnement

T3 – Planifier les ressources humaines

T3.1– Planifier les besoins en personnel

T3.2 - Identifier les besoins de formation et de qualification des personnels et les planifier selon le cahier des charges du restaurant.

T3.3 - Assurer l'impartialité dans les conditions de travail et les salaires.

ACTIVITE A2: Organiser l'exécution d'activités planifiées

T4 – Organiser les travaux de rénovation ou d'aménagement /décoration nécessaires et rechercher les prestataires

T5 – Organiser la politique du personnel

T5.1 Organiser le recrutement

T5.2 Présenter aux nouveaux employés embauchés le contenu de leur mission, les règles de travail interne et leur garantir des conditions de travail saines et sûres

T5.3 Mettre en place un système de plan de carrière et des mesures pour augmenter la motivation du personnel

T5.4 Programmer les plannings horaires et ceux des vacances, donner les bonnes instructions

T5.5 Organiser la formation du personnel : organiser les formations, séminaires et autres formes de formation. Assurer le tutorat en cas d'alternance.

T6 - Organiser et répartir le travail dans les cuisines (préparation de menus traditionnels, équilibrés, thématiques ou pas, préparation et réalisation de la production culinaire) et faire appliquer les bases culinaires.

T7 - Organiser et répartir le travail dans la salle - donner les bonnes instructions et répartir convenablement le travail (réception, service, prise de congés des clients)

T8 - Organiser des événements tels que la réception de groupes de touristes, des dîners officiels, des soirées d'entreprise, des mariages, des anniversaires, des baptêmes, des bals de promotion

T9 - Commercialiser sa production

ACTIVITE A3: Gérer toutes les activités du restaurant

T10 – Gérer les finances

T10.1 Gérer les dépenses liées à l'entretien, les réparations et autres travaux d'aménagement du restaurant.

T10.2 Garder une documentation à jour.

T10.3 Gérer les recettes, les dépenses et la comptabilité.

T11 – Gérer le personnel

T11.1 Gérer le personnel dans la salle – préparation de la salle; la réception, le service et la prise de congés des invités.

T11.2 Gérer le personnel dans la cuisine – approvisionnement et préparation de la production culinaire

T12 - Recevoir et traiter les réclamations des clients relatives au services et à la qualité de la production culinaire et proposer, avec réactivité, des solutions adaptées aux possibilités et à la situation.

T13 - Communiquer avec les clients, les fournisseurs, les partenaires et le personnel

T14 – S’assurer de la conformité avec les règlements en vigueur et des exigences quant au respect d’hygiène et de sécurité des conditions de travail. Veiller à l’application des procédures qualité et anticiper/gérer les dysfonctionnements

T15 - Garantir un lieu de travail écologique

T16 - Garantir la sécurité des clients; protéger les biens du restaurant et son environnement

ACTIVITE A4: Contrôler toutes les activités du restaurant

T17 - Contrôler les finances

T17.1 Contrôler les **recettes** et les **dépenses de l’entreprise, achats et investissements**

T17.2 Superviser le chiffre d’affaire quotidien, les promotions et contrôler les résultats d’exploitation

T18 - Contrôler le personnel

T18.1 Superviser les tenues du personnel, leur propreté et leur irréprochabilité

T18.2 Suivre de près l’exécution des emplois du temps

T18.3 Superviser la réalisation des différentes tâches

T19 – Contrôler les produits et les boissons servis et leur stockage dans des conditions adéquates.

T20 – Contrôler le travail dans la salle – entretien de la salle, accueil et service.

T21 - Contrôler le travail dans la cuisine - quantité et qualité des produits utilisés, qualité de la production culinaire

T22 – Contrôler le niveau d’hygiène de toutes les parties du restaurant

T23 - Contrôler le respect de toutes les exigences réglementaires, la qualité des services fournis selon les procédures définies, la réglementation du travail.

T24 - Contrôler la conformité avec les exigences pour des conditions de travail saines et la prévention des incendies, la conformité des exigences de sécurité pour les clients.

ACTIVITE A5: Évaluer la qualité

T25 - Evaluer la qualité des services, la satisfaction des clients

T26 - Evaluer la formation et la rentabilité du personnel

T27 - Evaluer les résultats financiers du restaurant.

8. Glossaire et abréviations

Termes	Abréviations	Définitions
Skills (EN) Compétences (FR)	S C	“Skills” traduit par “compétences » désigne la faculté d’appliquer les compétences et les savoir-faire acquis pour résoudre des problèmes professionnels concrets, pour réaliser des tâches. Dans le contexte des cadres européens de qualification, elles se traduisent dans des productions aussi bien manuelles que conceptuelles ou organisationnelles.
Competence (EN) Savoir-Faire ou habileté (FR)	C S-F	“Competence” traduit par « Savoir-faire » désigne la faculté de mettre en œuvre un raisonnement, une démarche, des habiletés sociales et/ou méthodologiques. Ces savoir-faire sont activés dans des situations d’analyse, d’études et touchent le développement personnel. Ils sont préalables et nécessaires à la construction des compétences. Dans le contexte des cadres européens de qualification, ils signalent généralement un potentiel à exercer les responsabilités professionnelles en pleine autonomie
Learning outcomes(EN) Résultats d’apprentissage	LO RA	Les résultats d’apprentissage signalent ce qu’un apprenant doit savoir, connaître, mettre en œuvre au terme d’un processus d’apprentissage. On utilise et mentionne les résultats d’apprentissage pour afficher les descripteurs liés aux contenus d’apprentissage dans les cadres de certification, pour définir des qualifications, concevoir des programmes d’études et d’évaluation,... Les résultats d’apprentissage sont alors exprimés avec plus ou moins de détails, en fonction des objectifs et du contexte d’utilisation.
Knowledge(EN) Connaissances (FR)	K C	"La connaissance" signifie le résultat de l'assimilation d'informations par l'apprentissage. La connaissance est l'ensemble des faits, des principes, des théories, des savoirs et des pratiques relative à un domaine de travail ou d'étude ou d'apprentissage. Dans le contexte du Cadre de Qualifications européen, la connaissance est décrite comme théorique et/ou factuelle.

9. References:

[Using ECVET to Support Lifelong Learning](#)

[Get to know ECVET better Questions and Answers](#)

[The European Qualifications Framework for Lifelong Learning](#)

[HORECA Skills Analysis](#)

[Rethinking education: investing in skills for better socio-economic outcomes](#)

[About EQAVET](#)