

RÉFÉRENTIEL

BREVET PROFESSIONNEL

« Arts du Service et Commercialisation en Restauration »

SOURCES :

Adress'RLR : [Arrêté du 7 janvier 2015](#) Portant création de la spécialité « arts du service et commercialisation en restauration » de brevet professionnel et fixant ses modalités de délivrance.

Legifrance : [JORF n°0061 du 13 mars 2015 page 4774 texte n° 5](#)

BOEN : [Brevet professionnel - Spécialité arts du service et commercialisation en restauration : création et modalités de délivrance](#)

[DOCUMENT ASSEMBLÉ PAR LE SITE NATIONAL DE RESSOURCES](#)



SOMMAIRE

(CLIQUER SUR LES TITRES)

ARRÊTÉ DE CRÉATION

ANNEXE I : RÉFÉRENTIEL DU DIPLÔME

ANNEXE II : LISTE DES DIPLÔMES PERMETTANT DE S'INSCRIRE AU BREVET PROFESSIONNEL ARTS DU SERVICE ET COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

ANNEXE III : RÈGLEMENT D'EXAMEN

ANNEXE IV : DÉFINITION DES ÉPREUVES

ANNEXE V : TABLEAU DE CORRESPONDANCE ENTRE ÉPREUVES DE L'ANCIEN ET DU NOUVEAU DIPLÔME

ANNEXE VI : LISTE DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES À MAÎTRISER

ARRÊTÉ

Arrêté du 7 janvier 2015 portant création de la spécialité « arts du service et commercialisation en restauration » de brevet professionnel et fixant ses modalités de délivrance

JORF n°0061 du 13 mars 2015 page 4774
texte n° 5

ELI: <http://legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2015/1/7/MENE1500423A/jo/texte>

La ministre de l'éducation nationale de l'enseignement supérieur et de la recherche,
Vu le [code de l'éducation](#), notamment ses articles D. 337-95 à D. 337-124 ;
Vu l'arrêté du 9 mai 1995 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;
Vu l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;
Vu l'arrêté du 3 septembre 1997 portant création du brevet professionnel Restaurant ;
Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « tourisme, hôtellerie, restauration » en date du 9 décembre 2014,

Arrête :

Article 1 - Il est créé la spécialité arts du service et commercialisation en restauration de brevet professionnel dont la définition et les conditions de délivrance sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Article 2 - Les unités constitutives du référentiel de certification de la spécialité arts du service et commercialisation en restauration de brevet professionnel sont définies en **annexe I** au présent arrêté.

Article 3 - Les candidats à la spécialité arts du service et commercialisation en restauration de brevet professionnel se présentant à l'ensemble des unités du diplôme ou à la dernière unité ouvrant droit à la délivrance du diplôme doivent remplir les conditions de formation et de pratique professionnelle précisées aux articles 4 et 5 ci-après.

Article 4 - Les candidats préparant la spécialité arts du service et commercialisation en restauration de brevet professionnel par la voie de la formation professionnelle continue doivent justifier d'une formation d'une durée de quatre cents heures minimum. Cette durée de formation peut être réduite par décision de positionnement prise par le recteur conformément aux articles D.337-103 et D.337-107 du [code de l'éducation](#).

Les candidats préparant la spécialité arts du service et commercialisation en restauration de brevet professionnel par la voie de l'apprentissage doivent justifier d'une formation en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage d'une durée minimum de quatre cents heures par an en moyenne. Cette durée de formation peut être réduite ou allongée dans les conditions prévues par le code du travail.

Les candidats titulaires d'une spécialité de baccalauréat professionnel du même secteur professionnel que la spécialité de brevet professionnel postulée doivent justifier d'une formation d'une durée minimum de deux cent quarante heures.

Article 5 - Les candidats doivent également justifier d'une période d'activité professionnelle :

- soit de cinq années effectuées à temps plein ou à temps partiel dans un emploi en rapport avec la finalité de la spécialité arts du service et commercialisation en restauration de brevet professionnel ;

- soit, s'ils possèdent un diplôme ou un titre homologué classé au niveau V ou à un niveau supérieur figurant sur la liste prévue en **annexe II** au présent arrêté, de deux années effectuées à temps plein ou à temps partiel dans un emploi en rapport avec la finalité de la spécialité arts du service et commercialisation en restauration de brevet professionnel. Au titre de ces deux années, peut être prise en compte la durée du contrat de travail de type particulier préparant à la spécialité arts du service et commercialisation en restauration de brevet professionnel effectuée après l'obtention du diplôme ou titre figurant sur la liste précitée.

La durée de deux années peut être réduite, sans pouvoir être inférieure à vingt mois, pour les candidats titulaires d'un contrat de travail de type particulier dont la durée effective est inférieure à deux ans au moment du passage de l'examen et qui ont bénéficié d'une formation en centre de huit cents heures minimum.

- soit de six mois à un an s'ils sont titulaires d'une spécialité de baccalauréat du même secteur professionnel que la spécialité de brevet professionnel postulée.

Article 6 - Le règlement d'examen de la spécialité arts du service et commercialisation en restauration de brevet professionnel est fixé en **annexe III** au présent arrêté. La définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation est fixée en **annexe IV** au présent arrêté.

Article 7 - Chaque candidat précise au moment de son inscription s'il se présente à l'examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions de l'article D. 337-106, et des articles D. 337-14 et D. 337-15 du code de l'éducation. Dans le cas de la forme progressive, il précise en outre les épreuves ou unités qu'il souhaite subir à la session pour laquelle il s'inscrit.

Article 8 - La spécialité arts du service et commercialisation en restauration du brevet professionnel est délivrée aux candidats ayant subi avec succès l'examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions des articles D. 337-105 à D. 337-118 du code de l'éducation.

Article 9 - Les correspondances entre, d'une part, les épreuves de l'examen organisé conformément à l'arrêté du 3 septembre 1997 susvisé et, d'autre part, les épreuves de l'examen défini par le présent arrêté sont précisées en **annexe V** au présent arrêté.

La durée de validité des notes que le candidat demande à conserver obtenues aux épreuves de l'examen subi suivant les dispositions de l'arrêté du 3 septembre 1997 susvisé est reportée, dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté, conformément aux articles D. 337-107 et D. 337-115 du code de l'éducation et à compter de la date d'obtention de ce résultat.

Article 10 - La première session de la spécialité arts du service et commercialisation en restauration du brevet professionnel organisée conformément aux dispositions du présent arrêté aura lieu en 2017.

La dernière session du brevet professionnel restaurant organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 3 septembre 1997 susvisé aura lieu en 2016. À l'issue de cette session, l'arrêté du 3 septembre 1997 susvisé est abrogé.

Article 11 - La directrice générale de l'enseignement scolaire et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Pour la ministre de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche
et par délégation,
La directrice générale de l'enseignement scolaire,

Florence Robine

RÉFÉRENTIEL DU DIPLÔME

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Champ d'activité

Définition

Le titulaire du Brevet Professionnel Arts du service et commercialisation en restauration est « **un professionnel hautement qualifié** » de l'accueil, des arts de la table, du service et de la commercialisation. Il est capable d'accompagner l'évolution de son activité et de posséder une vue prospective de son métier. Il exerce son activité dans **le secteur de la restauration traditionnelle et gastronomique**. Il maîtrise les techniques professionnelles des métiers de salle et est en mesure d'accueillir une clientèle et de commercialiser les mets et boissons en français et en **langue étrangère**. Il peut diriger un ou plusieurs commis de salle.

Contexte professionnel

Le contexte professionnel se caractérise par :

- une évolution importante des conditions économiques, technologiques et scientifiques ;
- une exigence de connaissances approfondies des produits, des mets et des boissons, nécessitant un renouvellement et une optimisation des pratiques professionnelles ;
- une exigence du consommateur, mieux informé, curieux et à la recherche d'une relation plus personnalisée avec le personnel de salle ;
- une réglementation exigeante, notamment dans les domaines de l'hygiène, de la sécurité, de l'ergonomie et du développement durable ;
- une utilisation généralisée des technologies de l'information et de la communication, dans les pratiques professionnelles comme dans les échanges avec la clientèle et les fournisseurs ;
- un marché concurrentiel en constante évolution nécessitant une veille permanente ;
- une prise en compte de la santé et du bien-être de la clientèle dans le respect de l'environnement.

Emplois concernés

Après l'obtention de son diplôme, le titulaire du BP exerce de manière prioritaire dans des **restaurants à vocation gastronomique**.

Après une expérience professionnelle et en fonction de ses compétences, il est destiné à occuper un poste à responsabilité.

Il peut être amené à créer, reprendre et/ou gérer une entreprise ou une unité de restauration.

Description des activités professionnelles

Quels que soient le type de restauration et l'importance de l'établissement, les activités professionnelles exercées peuvent être regroupées dans les pôles suivants :

- Pôle 1 : « Conception et organisation de prestations de restauration »
- Pôle 2 : « Commercialisation et service »
- Pôle 3 : « Gestion de l'activité de restauration »

PÔLE 1 – CONCEPTION ET ORGANISATION DE PRESTATIONS DE RESTAURATION

Activité 1 - Concevoir les prestations

Tâches	Se documenter, rencontrer des acteurs de la restauration (professionnels, producteurs, fournisseurs, etc.)
	Sélectionner les produits, rechercher les fournisseurs
	Élaborer des propositions de menus, de contenus de cartes
	Calculer les rendements de production (produits bruts et finis)
	Identifier les marqueurs de la prestation (produits, techniques, typicité, etc.) à des fins commerciales
	Réaliser l'illustration des mets et boissons proposés (schéma, croquis, photo, etc.)
	Réaliser les fiches techniques
	Participer à la fixation des prix de vente
Résultats attendus	Estimer le budget lié à une prestation (y compris une prestation spécifique : mariage, buffet, banquet, etc.)
	- Prise en compte de l'environnement en relation avec les acteurs du territoire (rencontres, visites, dégustations, etc.)
	- Collecte des informations nécessaires pour préparer la prestation
	- Prise en compte de l'état des stocks
	- Proposition de prestations en fonction des ressources disponibles et du concept de restauration
	- Prise en compte des attentes et des besoins de la clientèle dans le respect des spécificités de l'établissement
	- Prise en compte des influences régionales et étrangères
	- Adaptation du choix des matières premières en fonction des éléments de contexte
	- Utilisation rationnelle des outils de communication, informatisés ou non
	- Conformité des fiches techniques, actualisation des coûts matière
	- Respect des quantités de base (grammages, doses) selon les standards de l'entreprise
	- Pertinence de l'identification des points critiques
	- Clarté et pertinence des illustrations
- Pertinence des calculs et cohérence du prix de vente (prise en compte de la concurrence, prix psychologique, etc.)	
- Optimisation du budget alloué à la prestation	

Activité 2 - Planifier les prestations

Tâches	Ordonnancer les prestations
	Organiser la répartition des tâches de l'équipe
	Communiquer avec l'équipe en vue des prestations
Résultats attendus	- Prise en compte des ressources disponibles (stocks, livraisons, ressources humaines, matériels), de l'état des réservations et des événements particuliers
	- Respect des textes réglementaires et des consignes
	- Cohérence et optimisation de la planification du travail à effectuer selon les consignes reçues
	- Pertinence de l'argumentation pour aider à la commercialisation et la vente des mets et des boissons
	- Qualité et précision des consignes données
	- Optimisation de la prestation dans le temps et dans l'espace
	- Optimisation des moyens matériels et des matières premières
- Optimisation des plannings du personnel selon l'activité	

Activité 3 - Gérer les approvisionnements et les stocks

Tâches	Calculer les quantités nécessaires et le coût des matières
	Sélectionner et proposer les fournisseurs
	Passer les commandes
	Réceptionner et contrôler les livraisons
	Effectuer un inventaire régulier
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none">- Prise en compte de l'état des stocks- Conformité des procédures (inventaire, commande, etc.)- Suivi de la gestion des approvisionnements- Gestion des aléas- Exactitude des données consignées sur les documents d'approvisionnement- Précision et exactitude du compte rendu à sa hiérarchie- Gestion des coûts d'achat

Conditions d'exercice

Moyens et ressources

- Temps imparti, budget disponible
- Locaux, matériels, consommables alimentaires et non alimentaires, équipements, personnel
- Technologies de l'information et de la communication
- Fiche de poste, planning de travail du personnel, planning des tâches
- Etats des réservations, documents de prévisions d'activités
- Fiches de stocks, documents d'approvisionnement et commerciaux, mercuriales, feuille de vente
- Fiches produits, notices d'utilisation des matières premières, des fournitures
- Fiches de contrôle à réception
- Fiches techniques, photographies, croquis de dressage, argumentation commerciale des cartes
- Documentation professionnelle et culturelle
- Répertoire personnel de techniques professionnelles
- Dictionnaires
- Autres : procédures, consignes, protocoles.

Réglementation et préconisations

- Réglementation et préconisations en vigueur dans la profession

Autonomie et responsabilité

Autonome et responsable dans l'exécution et le suivi des tâches sous la responsabilité de la hiérarchie à laquelle les informations sont régulièrement et systématiquement transmises.

Aptitude à communiquer en français et en langue étrangère.

PÔLE 2 – COMMERCIALISATION ET SERVICE

Activité 1 – Établir et entretenir une relation client

Tâches	Prendre et gérer la réservation
	Accueillir, prendre en charge un client jusqu'à la prise de congé
	Échanger avec le client en français ou en langue étrangère
	Observer, écouter, s'enquérir des attentes du client et y répondre
	Gérer les situations et les comportements particuliers
Résultats attendus	- Qualité de l'écoute, de l'accueil et de la transcription de l'information lors de la réservation
	- Communication avec le client en français et en langue étrangère
	- Prise en compte des attentes, spécificités et/ou habitudes du client
	- Questionnements et réponses adaptés aux situations
	- Pertinence, richesse de l'interaction avec le client
	- Satisfaction et fidélisation de la clientèle
	- Contribution au développement de la renommée de l'établissement

Activité 2 – Contribuer à la conception des outils de commercialisation et à la promotion de l'entreprise

Tâches	Concevoir et actualiser les supports de vente
	Contribuer à la promotion de l'environnement culturel et touristique
	Contribuer à la promotion de l'entreprise
Résultats attendus	- Clarté et attractivité des supports de vente
	- Parfaite connaissance des produits commercialisés (y compris de leur préparation culinaire)
	- Connaissance de l'environnement culturel et touristique
	- Implication et attitudes commerciales
	- Satisfaction et fidélisation du client

Activité 3 – Réaliser les mises en place : organisation, préparation du service

Tâches	Entretien des locaux, des mobiliers et des matériels
	S'informer de l'activité (réservations, disponibilités, etc.)
	S'informer des spécificités du jour auprès de la cuisine
	Ajuster et finaliser l'argumentaire de vente
	Transmettre les informations clés à l'équipe
	Organiser la mise en place matérielle, des produits et des préparations
	Mettre en valeur le cadre d'accueil
	Veiller à l'exécution des tâches, contrôler et gérer les rectifications
	Appliquer et faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie et les maintenir tout au long de l'activité
Résultats attendus	- Propreté des locaux et des matériels
	- Efficacité et qualité de la communication interne
	- Répartition rationnelle des tâches auprès de l'équipe
	- Organisation rationnelle et fonctionnelle des mises en place
	- Valorisation de l'art de la table
	- Réactivité face aux aléas
	- Efficacité du contrôle des mises en place et des comptes rendus à son supérieur
- Application des procédures d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie tout au long de l'activité	

Activité 4 – Vendre et assurer la prestation de salle

Tâches	Présenter et communiquer à l'aide des supports de vente
	Conseiller et orienter la vente des mets et boissons
	Prendre les commandes
	Annoncer et suivre la commande avec la cuisine et les autres services
	Assurer et coordonner le service des mets et des boissons
	Facturer et encaisser
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none">- Respect des fiches techniques et des consignes- Maîtrise des techniques et gestes professionnels- Attitudes professionnelles adaptées- Qualité de l'argumentation commerciale- Maîtrise des techniques de vente- Réalisation de ventes additionnelles- Conseil d'accords mets/boissons- Utilisation d'un vocabulaire professionnel- Travail en équipes avec les différents services- Gestion optimale et responsable des produits et des ressources- Adaptation et proposition de solutions face aux aléas- Optimisation du service dans le temps et dans l'espace- Exactitude de la facturation et de l'encaissement

Conditions d'exercice

Moyens et ressources

- Tenue professionnelle
- Temps imparti
- Locaux
- Matériels courants et spécifiques, équipements
- Appareils numériques
- Matières premières, produits, fournitures et consommables
- Technologies de l'information et de la communication
- Procédures, consignes, protocoles
- Documents de traçabilité et fiches produits
- Bons de restaurant, bons de transfert entre services
- Etats des réservations, feuille de ventes
- Supports de vente
- Canaux et supports de communication
- Fiches de poste, plannings de travail du personnel, plannings des tâches
- Notices d'utilisation des équipements, matériels, fournitures
- Fiches techniques
- Explicatifs des supports de vente des mets et des boissons
- Répertoire personnel de techniques professionnelles
- Dictionnaires

Réglementation et préconisations

- Réglementation et préconisations en vigueur dans la profession

Autonomie et responsabilité

Autonome et responsable dans l'exécution et le suivi des tâches sous la responsabilité de la hiérarchie à laquelle les informations sont régulièrement et systématiquement transmises.
Aptitude à communiquer en français et en langue étrangère.

PÔLE 3 – GESTION DE L'ACTIVITÉ DE RESTAURATION

Activité 1 – Gérer la qualité en restauration

Tâches	Mettre en œuvre les réglementations en matière d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie et s'impliquer dans une démarche d'amélioration des procédures
	S'inscrire dans une démarche de développement durable
	S'inscrire dans une démarche continue de qualité envers la clientèle
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des réglementations en matière d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie - Identification des actions pour inscrire l'entreprise dans une démarche de développement durable - Utilisation d'outils de mesure de la qualité - Exploitation des résultats et pertinence des suggestions

Activité 2 – Animer une équipe

Tâches	Accueillir et faciliter la prise de fonction des nouveaux membres de l'équipe
	Mobiliser, motiver, valoriser l'équipe
	Analyser son travail et celui de son équipe et proposer d'éventuels aménagements
	Prévenir et gérer les conflits
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> - Identification, prise en compte et suivi des besoins en formation - Mise en valeur des compétences développées - Analyse des écarts entre le prévisionnel et le réalisé, propositions d'actions correctives - Qualité des échanges avec les membres de l'équipe - Qualité de l'ambiance de travail

Activité 3 – Gérer son parcours professionnel

Tâches	Entreprendre une démarche de recherche d'emploi
	S'approprier les spécificités de la réglementation du secteur professionnel
	Se former tout au long de son parcours professionnel
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> - Identification et valorisation des compétences acquises - Maîtrise des techniques et des outils de recherche d'emploi - Identification et application de la réglementation en vigueur - Identification et mise en œuvre des dispositifs de formation continue

Activité 4 – Reprendre ou créer une entreprise

Tâches	Identifier les principales démarches de reprise et de création d'entreprise
	Exploiter les documents de synthèse comptables, administratifs et commerciaux
	Évaluer le potentiel de l'établissement au sein du contexte local et du secteur de la restauration
	Définir les compétences et les besoins en ressources humaines
	Communiquer sur l'existence de l'entreprise
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> - Mesure des enjeux de la création ou de la reprise de d'entreprise - Prise en compte des exigences et des réglementations liées à la gestion d'une entreprise - Identification des risques et des opportunités de la reprise ou de la création d'entreprise - Recrutement adapté aux besoins de l'entreprise

Conditions d'exercice

Moyens et ressources

- Documents comptables de base, administratifs et commerciaux.
- Logiciel de gestion professionnel
- Plan de maîtrise sanitaire ou équivalent, document unique
- Bilan de compétences. Passeport professionnel, portfolio ou livret de compétences
- Résultats des questionnaires de satisfaction de la clientèle
- Technologie de l'information et de la communication

Réglementation et préconisations

- Réglementation et préconisations en vigueur dans la profession

Autonomie et responsabilité



Autonome et responsable dans l'exécution et le suivi des tâches sous la responsabilité de la hiérarchie, à laquelle les informations sont régulièrement et systématiquement transmises.
Aptitude à communiquer en français et en langue étrangère.

Travail collaboratif avec des experts répondant aux besoins identifiés d'ordre juridique, social et financier.

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

- Les compétences
- Les savoirs-faire
- Les unités constitutives

Mise en relation du Référentiel des Activités Professionnelles et du Référentiel de Certification

PÔLE	 ACTIVITÉS	 COMPÉTENCES
Pôle 1 Conception et organisation de prestations de restauration	Concevoir les prestations Planifier les prestations Gérer les approvisionnements et les stocks	CO1-Concevoir une prestation de service adaptée à un contexte donné CO2-Planifier une prestation de service en optimisant les moyens à disposition CO3-Gérer les approvisionnements et les stocks dans le cadre d'une prestation de service donnée
Pôle 2 Commercialisation et service	Établir et entretenir une relation client Contribuer à la conception des outils de commercialisation et à la promotion de l'entreprise Réaliser les mises en place : organisation et préparation du service Vendre et assurer la prestation de salle	CS1-Accueillir, prendre en charge et fidéliser le client, en français ou en langue étrangère, de la réservation jusqu'à la prise de congé CS2-Participer à l'élaboration des outils de communication et à la promotion de l'entreprise CS3-Organiser et préparer le service CS4-Conseiller, argumenter, vendre et maîtriser la prestation de service
Pôle 3 Gestion de l'activité de restauration	Gérer la qualité en restauration Animer une équipe Gérer son parcours professionnel Reprendre ou créer une entreprise	G1-Agir avec un comportement responsable dans le cadre de son activité professionnelle G2-Participer à l'animation de personnel(s) au sein d'une équipe G3-Gérer son parcours professionnel G4-Reprendre ou créer une entreprise

Compétence CO1 : Concevoir une prestation de service adaptée à un contexte donné

Performance globale attendue : Prendre en compte le contexte donné (événements festifs, respect des saisons, thématiques, désirs du client, etc.) pour concevoir la prestation et la commercialisation.

Travail demandé	Indicateurs de performance
Collecter et analyser des documents relatifs aux différents éléments du contexte	- <i>Repérage des éléments clés pour une exploitation appropriée des ressources</i>
Participer à la proposition des menus et boissons	<i>Proposition de menus et de boissons :</i> - <i>Sélection appropriée des produits nécessaires (budget, saisonnalité, concept, stock, etc.)</i> - <i>Cohérence de la proposition</i>
Collecter les informations nécessaires à la vente	- <i>Proposition d'arguments commerciaux (mots clés) relatifs aux recettes et aux boissons</i>
Évaluer les quantités nécessaires des produits et matériels gérés par la salle	- <i>Évaluation des besoins en produits et matériels nécessaires à la mise en place et au service en salle</i> - <i>Respect des standards d'usage (quantités par personne, etc.)</i> - <i>Évaluation des besoins en produits nécessaires à la décoration (florale, etc.)</i>
Élaborer les fiches techniques de fabrication (cocktails, assemblages d'office, etc.)	- <i>Conception de fiches techniques</i>
Proposer, chiffrer et coordonner la mise en œuvre d'une animation spécifique	- <i>Proposer un prix de vente</i> - <i>Cohérence des propositions d'animation par rapport à la demande et au contexte</i>

Légende des savoirs associés : les couleurs représentent la part de chaque discipline :

- **blanc** : aucune contribution
- **gris** : contribution importante

Savoirs associés

En arts appliqués
En gestion appliquée
En sciences appliquées
En technologie professionnelle

Les produits

Les critères de sélection par grandes familles de produits				
Les produits caractéristiques de chaque saison				
Les principaux produits labellisés et leur localisation géographique				
Les standards d'usage (grammages et volumes par personne)				
Les rendements des produits				

La fixation du prix de vente

Le calcul des coûts intermédiaires : coût d'approvisionnement, coût de production, coût de distribution				
Le mode de calcul du coût matière				
Les pratiques de fixation du prix de vente à partir : du coût matière des plats, du coefficient multiplicateur, du ticket moyen, des concurrents, du positionnement marketing, du prix psychologique client, de la stratégie de l'entreprise, etc.				

La conception des prestations

Les pratiques de restauration prenant en compte : - la valorisation des produits et les accords mets – boissons - la connaissance des types de services et de dressage - la connaissance des grands classiques de la gastronomie française et des spécialités régionales - les techniques culinaires pour faciliter la commercialisation - les arts de la table - les animations thématiques rattachées à la prestation				
Les modalités d'élaboration des propositions de menus, de cartes : - le cadre réglementaire - les obligations en matière d'information et communication à la clientèle (risques allergènes, origine des produits, etc.) - l'équilibre alimentaire et la cohérence des propositions - les approches commerciales et tarifaires (plat du jour, suppléments, etc.)				
L'exploitation de logiciels d'aide à l'élaboration des prestations				
La conception de fiches techniques (travail d'office, cocktails, etc.)				

Compétence CO2 : Planifier une prestation de service en optimisant les moyens à disposition

Performance globale attendue : Optimiser les moyens en matière de temps, de ressources humaines, de matériels et d'équipements lors de la planification de la prestation.

Travail demandé	Indicateurs de performance
Organiser la prestation dans le temps et dans l'espace en fonction des locaux et du matériel à disposition	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Optimisation des moyens mis à disposition en tenant compte du développement durable</i> - <i>Cohérence de la planification par rapport à la prestation</i> - <i>Exploitation adéquate des espaces disponibles</i> - <i>Analyse critique de plans de salle et /ou de table</i>
Répartir les tâches de son équipe	- <i>Répartition adaptée des tâches au sein de l'équipe</i>
Identifier les points de vigilance	- <i>Précision des consignes</i>

Savoirs associés

En arts appliqués
 En gestion appliquée
 En sciences appliquées
 En technologie professionnelle

Les modes d'organisation dans le cadre d'une prestation de service

Les prestations sur site				
Les prestations délocalisées				
Les aspects réglementaires :				
<ul style="list-style-type: none"> - l'organisation dans le temps et dans l'espace - les principaux points de vigilance en matière d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie - les actions préventives et correctives en lien avec la réglementation 				

L'optimisation de la planification

Les éléments d'optimisation :				
<ul style="list-style-type: none"> - le facteur temps - les ressources humaines - les moyens mis en œuvre (matériels, matériaux, etc.) 				

La conception des supports d'organisation

Les plans de salles et de tables				
Les documents de planification				

Compétence CO3 : Gérer les approvisionnements et les stocks dans le cadre d'une prestation de service donnée

Performance globale attendue : Contrôler et gérer rigoureusement les approvisionnements et les stocks en respectant les procédures, la réglementation et les besoins à venir.

Travail demandé	Indicateurs de performance
Recenser et quantifier l'ensemble des besoins	- <i>Identification précise et quantifiée des produits consommables et non consommables nécessaires</i>
Sélectionner les fournisseurs	- <i>Choix adapté et argumenté des fournisseurs</i>
Calculer le coût d'approvisionnement	- <i>Prise en compte du stock disponible</i> - <i>Cohérence des calculs d'approvisionnement</i>
Renseigner le bon de commande et le transmettre au fournisseur	- <i>Exactitude des données consignées dans le bon de commande</i>
Réceptionner, contrôler les livraisons et mettre à jour les stocks	- <i>Conformité des procédures de réception, de stockage et de mise à jour des stocks</i>

Savoirs associés

En arts appliqués
En gestion appliquée
En sciences appliquées
En technologie professionnelle

Les fournisseurs

Les circuits d'approvisionnement
Le choix d'une stratégie d'approvisionnement
Les documents commerciaux

La gestion des stocks et des approvisionnements

Les procédures :
- de gestion des stocks
- de sélection des fournisseurs
- de passation des commandes
Les actions de remédiation face aux principaux aléas
L'inventaire, outil de gestion
La réception et le stockage des produits : protocoles et aspects réglementaires
Le déstockage et la distribution aux services : protocoles et aspects réglementaires

Ressources à disposition pour l'ensemble du pôle 1

<ul style="list-style-type: none">- Mercuriale- Fiches produits et fiches techniques- Répertoire personnel de techniques professionnelles- Revues professionnelles et culturelles, ouvrages professionnels- Dictionnaires- Cahier de consignes- Outils numériques- État des réservations- Documents de prévisions d'activités- Devis- Fiches de stocks- Documents d'approvisionnement et commerciaux	<ul style="list-style-type: none">- Logiciels de gestion- Fiches de poste, planning de travail du personnel- Fiches techniques- Photographies- Croquis de mise en place- Document de planification vierge- Trames de plans de salles et de table- Catalogues fournisseurs- Textes règlementaires
---	--

Compétence CS1 : Accueillir, prendre en charge et fidéliser le client, en français ou en langue étrangère, de la réservation jusqu'à la prise de congé.

Performance globale attendue : Accueillir et prendre en charge de façon personnalisée la clientèle de façon à répondre à ses attentes et aux usages de l'entreprise de restauration.

Travail demandé	Indicateurs de performance
Prendre et gérer une réservation	- <i>Maitrise des différentes procédures de réservation</i>
Gérer l'accueil	- <i>Optimisation du temps d'attente des clients</i>
Personnaliser l'accueil et la prise en charge du client	- <i>Installation du client</i> - <i>Pertinence de l'attitude professionnelle</i>
Adapter sa communication avec le client	- <i>Qualité et adaptation de la communication avec le client en français et en langue étrangère</i>
S'enquérir des attentes de la clientèle, les anticiper et y répondre	- <i>Repérage et anticipation des besoins et envies du client</i> - <i>Satisfaction de la demande</i>
Gérer les aléas tout au long de l'activité	- <i>Réactivité et pertinence des décisions prises</i>

Savoirs associés

En arts appliqués
En gestion appliquée
En sciences appliquées
En technologie professionnelle

Le contexte professionnel de l'entreprise

- Le secteur professionnel				
- Les classements (guides, etc.)				
- Les labels				
- L'environnement touristique et culturel de proximité				
- Les services et espaces professionnels proposés à la clientèle dont accessibilité (salon, terrasse, etc.)				

Le client

- Les typologies de clients (nationalités, âges, etc.)				
- Les habitudes et comportements alimentaires				
- Les allergies et régimes				

La réservation

- Les outils et modes de réservation (outils numériques, téléphone, passages, etc.)				
- Les procédures				

Les points clés de la relation avec le client

- Les attitudes et comportements adaptés tout au long du service				
- Les chartes, les consignes, les protocoles				

Compétence CS2 : Participer à l'élaboration des outils de communication et à la promotion de l'entreprise

Performance globale attendue : Concevoir des outils de communication actualisés et adaptés à la promotion de l'entreprise.

Travail demandé	Indicateurs de performance
Concevoir et actualiser les supports de vente : cartes (mets, menus, boissons, etc.)	<i>Supports de vente et supports publicitaires :</i> - <i>Pertinence du choix du support en tenant compte des tendances</i> - <i>Personnalisation et esthétisme des supports</i>
Concevoir et actualiser les supports de promotion de l'entreprise : site Internet de l'entreprise, prospectus, cartes de fidélité, affiches, presse, radio, etc.	- <i>Respect du cadre réglementaire</i> - <i>Prise en compte des caractéristiques de l'entreprise</i> - <i>Valorisation de l'environnement culturel et touristique</i>
Participer au suivi de la promotion de l'entreprise	- <i>Pertinence du choix des actions de promotion</i>

Savoirs associés

En arts appliqués
En gestion appliquée
En sciences appliquées
En technologie professionnelle

Les supports de vente

Les supports : - les cartes (mets et menus, desserts, vins et boissons, cigares, etc.) - les porte-menus, chevalets, ardoises, vitrines, supports numériques, etc.				
Les modalités d'élaboration : le cadre réglementaire				
Les pratiques d'élaboration d'un support de vente (zones de lecture, couleurs, structure, etc.)				

Les supports publicitaires

Les supports : - media (presse, radio, affichage, TV et cinéma) - hors média (sites internet, prospectus, cartes de fidélité, etc.) - publicité sur le lieu de vente (objets publicitaires, tenues vestimentaires, etc.)				
Les modalités d'élaboration : le cadre réglementaire				
Les pratiques d'élaboration d'un support publicitaire				

Les matériaux

Les matériaux utilisables (papier, carton, plastique, cuir, ardoise, bois, acier, verre, etc.)				
--	--	--	--	--

Compétence CS3 : Organiser et préparer le service
Performance globale attendue : Réaliser la mise en place conformément aux exigences professionnelles.

Travail demandé	Indicateurs de performance
Veiller à l'état de propreté des locaux, mobiliers et matériels tout au long de l'activité	- <i>Propreté des locaux, mobiliers et matériels</i>
Prendre connaissance de l'activité commerciale, adapter la mise en place	- <i>Pertinence de la mise en place et du cadre d'accueil</i>
Prendre connaissance des suggestions des mets et des boissons	- <i>Qualité de l'écoute et de la compréhension des suggestions de mets et boissons</i>
Contrôler la mise en place	- <i>Adéquation de la mise en place</i> - <i>Mise en valeur du cadre d'accueil</i>
Mobiliser l'équipe sur les particularités, ventes du jour et ajuster l'argumentaire de vente	- <i>Qualité et efficacité de la transmission des informations auprès de l'équipe</i>
Contrôler la bonne application des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie	- <i>Conformité des règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie</i>
Gérer les rectifications nécessaires sur l'ensemble de la mise en place	- <i>Pertinence des rectifications</i>

Savoirs associés

En arts appliqués
En gestion appliquée
En sciences appliquées
En technologie professionnelle

L'application des procédures de contrôle en hygiène, sécurité, ergonomie

La tenue et la mise à jour des procédures				
La mise en œuvre des procédures de contrôle et d'autocontrôle				
Les actions correctives à mener dans le cas de situations à risques				

Les arts de la table

Les mises en place particulières (buffet, banquet, brunch, etc.)				
Les caractéristiques des arts de la table :				
- le mobilier				
- le nappage				
- la vaisselle, la verrerie, les couverts				
- la décoration (art floral, etc.)				
- les autres facteurs d'ambiance (lumière, couleurs, etc.)				

Liste des techniques professionnelles à maîtriser cf annexe VI

Compétence CS4 : Conseiller, argumenter, vendre et maîtriser la prestation de service

Performance globale attendue : Concevoir une prestation de service conforme aux attentes de la clientèle, de l'employeur et aux exigences de l'entreprise.

<u>Travail demandé</u>	<u>Indicateurs de performance</u>
Présenter les supports de vente	- Mise en valeur des mets et boissons notamment en fonction des objectifs de vente
Conseiller et argumenter	- Prise en compte des souhaits et contraintes du client - Information du client concernant la spécificité de certains plats et boissons - Adaptation à l'attitude et aux attentes du client
Prendre la commande	- Argumentation pertinente - Proposition d'accords mets/boissons adaptés - Maîtrise de la procédure des bons de commande - Transmission adéquate des bons en interne
Assurer le service	- Maîtrise des techniques et pratiques professionnelles, dextérité - Organisation et optimisation de l'espace de travail - Hygiène, etc
Coordonner le service	- Encadrement efficace de l'équipe - Gestion pertinente du service des tables dans le respect des contraintes horaires - Qualité du suivi de la prestation avec la cuisine et les autres services
Etablir la facture et encaisser	- Exactitude de la facture - Présentation adaptée de la facture - Justesse des opérations d'encaissement
Analyser son travail et celui de son équipe	- Pertinence de l'analyse de son travail et de celui de son équipe

Savoirs associés

En arts appliqués
 En gestion appliquée
 En sciences appliquées
 En technologie professionnelle

La communication professionnelle

les différentes techniques de communication : observation, questionnement, écoute active, reformulation, empathie, etc.			
Les éléments de communication : vocabulaire, ton, articulation, paralangages, etc.			
Les attitudes comportementales liées aux retours immédiats des clients (satisfaction, remerciements, réclamations, etc.)			

Les étapes de la vente

La prise de contact avec accueil personnalisé			
De la recherche à la création de besoins : attitudes, comportements et motivations du client			
De l'argumentation à la persuasion			
La prise en compte des remarques			
La vente additionnelle			
De la prise de congé à la fidélisation du client			
De l'analyse réflexive à la démarche de progrès (individuelle et collective)			

La prise de commande

Les matériels			
Les différents bons de commande			

La facture

Les matériels			
Les conditions particulières de facturation (remises, crédit, etc.)			
Les taux de TVA			
Les principaux moyens de paiement, fonctionnement et réglementation			

Ressources à disposition pour l'ensemble du pôle 2

- Répertoires clients
- Etat des réservations
- Plans de salles et de tables, matrices
- Fiches de contrôle et fiches techniques
- Stocks de matériels et de mobiliers
- Documents de facturation
- Bons de commande
- Moyens de paiement
- Questionnaires de satisfaction

- Supports de vente (cartes et menus, etc.)
- Supports et objets publicitaires (prospectus, affiches, sites Internet, objets publicitaires, etc.)
- Supports touristiques
- Liste de contrôle
- Logiciels spécifiques
- Chartes, consignes, protocoles
- Outils de communication et numériques
- Sites de réservation (sites Internet, agences, etc.)
- Préconisations et réglementation en vigueur
- Catalogues et brochure professionnels

Compétence G1 : Agir avec un comportement responsable dans le cadre de son activité professionnelle

Performance globale attendue : Avoir un comportement respectant la réglementation en vigueur et la démarche qualité.

Travail demandé	Indicateurs de performance
Participer à la mise en œuvre ou à l'amélioration des pratiques d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie	- <i>Implication dans la gestion de la qualité et la prévention des risques</i> - <i>Respect des procédures</i>
Émettre des propositions et s'engager dans une démarche de développement durable	- <i>Proposition d'actions pour inscrire l'établissement dans une démarche de développement durable</i>
S'inscrire dans une démarche de satisfaction clientèle immédiate et différée	- <i>Prise en compte des remarques du client et réponse adaptée</i> - <i>Analyse des résultats d'enquêtes de satisfaction clientèle</i> - <i>Proposition d'action pour fidéliser la clientèle et valoriser l'image de l'entreprise</i>

Savoirs associés

En arts appliqués
 En gestion appliquée
 En sciences appliquées
 En technologie professionnelle

La démarche qualité

Les enjeux
 Les objectifs
 Les modalités (normes, labels, etc.)
 Les organismes de certification et de contrôle

La qualité en matière d'hygiène, de sécurité, d'ergonomie et de santé publique

La réglementation applicable en restauration
 L'analyse des risques et les mesures correctives
 Les organismes de contrôle
 Les principales recommandations de santé publique (équilibre alimentaire, addictions, allergies, etc.)
 Le diagnostic de pratiques en entreprise de restauration

La qualité en matière de développement durable : ouverture aux préoccupations économiques, environnementales et sociales

La réglementation et les recommandations applicables en restauration
 Le diagnostic de pratiques en entreprise de restauration en faveur du développement durable
 La proposition d'actions en lien avec le contexte local

La qualité en matière de satisfaction clientèle

L'analyse des pratiques en entreprise de restauration en faveur de la satisfaction clientèle (guides, questionnaires de satisfaction, forums, avis consommateurs, etc.)
 La synthèse des commentaires et les propositions d'amélioration

Compétence G2 : Participer à l'animation de personnel(s) au sein d'une équipe

Performance globale attendue : S'impliquer au sein d'une équipe en motivant et en valorisant tous les personnels.

Travail demandé	Indicateurs de performance
Communiquer en interne	<i>Efficacité du message transmis :</i> - sur le fond - sur la forme
Travailler en équipe	<i>Pertinence des choix d'actions pour :</i> - Intégrer et accompagner les nouveaux membres de l'équipe - Mobiliser, motiver, valoriser un personnel - Gérer des conflits - Prendre en compte les compétences du personnel

Savoirs associés

En arts appliqués
En gestion appliquée
En sciences appliquées
En technologie professionnelle

La gestion d'un personnel, d'une équipe

La communication interne : - les enjeux - les facteurs d'efficacité				
L'accueil et la prise de fonction du personnel au sein de l'entreprise				
Les techniques d'animation de l'équipe				
Le suivi de l'activité du personnel : - les enjeux - les contrôles qualitatif et quantitatif - la notion de productivité				
La motivation et la valorisation du personnel : - les enjeux - les moyens				
L'évaluation et le développement des compétences (la formation interne, le tutorat, la veille technologique, etc.)				
Le rôle des représentants du personnel				
Les principaux types de conflits individuels et collectifs et leurs modes de résolution				

L'aménagement du temps de travail

La gestion des plannings				
La gestion de l'absentéisme : - les conséquences pour l'entreprise - les mesures de prévention possibles				

Compétence G3 : Gérer son parcours professionnel

Performance globale attendue : Présenter son projet professionnel en s'appuyant sur une démarche construite et argumentée.

Travail demandé	Indicateurs de performance
Analyser son niveau d'employabilité	- <i>Pertinence de l'identification des compétences clés</i>
Entreprendre une démarche de recherche d'emploi	- <i>Identification des différents canaux (presse notamment professionnelle, radio, internet, etc)</i> - <i>Repérage des différents organismes facilitateurs (service public de l'emploi, agences d'intérim, organisations professionnelles...)</i> - <i>Sélection pertinente des offres d'emploi</i>
	- <i>Enrichissement du curriculum vitae</i> - <i>Personnalisation de la lettre de motivation</i>
Préparer l'entretien d'embauche	- <i>Valorisation des compétences au regard de la définition du poste</i>
Identifier les spécificités de la réglementation en matière de contrat de travail, convention collective, affichage et mise à disposition des documents obligatoires	- <i>Repérage pertinent des points clés en matière de contrat de travail, convention collective, affichage et mise à disposition des documents obligatoires</i>
Envisager un dispositif de formation continue	- <i>Identification d'un dispositif de formation continue approprié</i>

Savoirs associés

En arts appliqués
 En gestion appliquée
 En sciences appliquées
 En technologie professionnelle

Les démarches de recherche d'emploi

Les canaux de communication et les organismes spécifiques au marché de l'emploi				
L'analyse et la sélection des offres d'emploi				

La construction du parcours professionnel

Les éléments d'employabilité : - auto analyse - mise en valeur des compétences acquises - mise en adéquation avec le marché du travail				
Le curriculum vitae et la lettre de motivation : les éléments de valorisation				
La négociation lors de l'entretien d'embauche, de l'entretien professionnel				

L'insertion dans l'entreprise

La mise à jour des dispositions en matière de législation des contrats de travail : - les spécificités des contrats de travail en vigueur (CDD, CDI, saisonnier, extra, contrats aidés, etc.) - la rupture du contrat de travail				
Les spécificités des conventions collectives de la filière professionnelle				
L'affichage obligatoire légal et conventionnel (règlement intérieur, horaires, etc.) La mise à disposition des documents obligatoires (convention collective, document unique, etc.)				

La formation tout au long de la vie

Les enjeux Les droits et obligations pour le salarié et l'employeur Les dispositifs existants				
---	--	--	--	--

Compétence G4 : Reprendre ou créer une entreprise

Performance globale attendue : Présenter son projet professionnel en s'appuyant sur une démarche construite et argumentée.

Travail demandé	Indicateurs de performance
Appréhender les démarches de création ou de reprise d'entreprise	- <i>Identification des démarches à réaliser dans le cadre de la création ou de la reprise d'entreprise</i>
Analyser les principales données comptables, administratives et commerciales	- <i>Décodage des principaux résultats comptables et commerciaux</i> - <i>Estimation du potentiel de l'entreprise au sein du contexte local (ressources humaines, locaux, équipements, etc.)</i>
Elaborer les points clés du projet	- <i>Faisabilité et pérennisation du projet</i>
Communiquer sur le démarrage de l'activité	- <i>Choix des supports de communication</i>

Savoirs associés

L'environnement

Le marché de la restauration aux niveaux national et local : <ul style="list-style-type: none"> - la place du secteur professionnel dans l'économie - les principaux indicateurs concernant le secteur professionnel (offre et demande, évolution du marché, la place du marché de la restauration privilégiant les savoir-faire gastronomiques, etc.) - les organisations professionnelles patronales et syndicales 			
---	--	--	--

L'analyse du contexte

L'analyse du marché potentiel : estimation quantitative et qualitative du marché (zone de chalandise, comportements, attentes de la clientèle, habitudes de consommation, principes de segmentation de la clientèle, etc.) L'analyse de la concurrence L'analyse des opportunités et des facteurs de risques pour le projet d'entreprise			
--	--	--	--

Le projet

Le projet : <ul style="list-style-type: none"> - sa définition - ses différentes phases de concrétisation 			
La définition et la justification du positionnement retenu et de la politique commerciale de l'entreprise (produit, prix, distribution, communication)			

L'analyse économique du projet

Les points de vigilance dans les documents de synthèse comptables, administratifs et commerciaux existants : <ul style="list-style-type: none"> - évolution du chiffre d'affaires et du résultat - évolution des coûts et des marges - seuil de rentabilité - calcul des principaux ratios - structure et analyse des ventes 			
Les besoins en ressources humaines (profils, compétences, etc.)			
L'état des lieux des locaux et équipements, les investissements matériels			
La constitution d'un budget simplifié L'imposition de l'activité de l'entreprise : le mécanisme de la TVA, l'imposition des bénéfices			

Savoirs associés

En arts appliqués
En gestion appliquée
En sciences appliquées
En technologie professionnelle

Les démarches administratives

Les démarches de création ou de reprise d'entreprise				
Le statut du chef d'entreprise				
Le choix du statut juridique				
Les baux commerciaux : formes et obligations				
Le fonds de commerce : clientèle, local, matériels, équipements				

La réglementation spécifique au secteur d'activité

Les formalités de création d'entreprise dans le secteur des métiers de l'industrie hôtelière (permis d'exploitation, formation hygiène et sécurité alimentaire, licence, etc.)				
--	--	--	--	--

La promotion de l'entreprise

La communication média et hors média				
Le développement de la clientèle				

Ressources à disposition pour l'ensemble du pôle 3

<ul style="list-style-type: none">- Documents comptables, administratifs, commerciaux et de gestion du personnel- Livret d'accueil- Indicateurs d'activité- Résultats de l'analyse des questionnaires de satisfaction de la clientèle- Enquêtes qualité (guides gastronomiques, questionnaires, forums, etc.)- Grilles d'auto-évaluation	<ul style="list-style-type: none">- Conventions collectives- Règlement intérieur- Passeport professionnel ou livret de compétences- Règlements et préconisations en vigueur- Chartes qualité d'entreprises- Technologie de l'information et de la communication- Logiciel de gestion- Documents de gestion du personnel- Journaux, revues, offres d'emploi
---	--

UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLÔME

Unité U10 - Épreuve E1

Conception et organisation de prestations de restauration

Cette unité recouvre les compétences CO1 à CO3.

Le candidat analyse des documents professionnels mis en œuvre dans le cadre d'une prestation de cuisine, conçoit et organise la prestation.

Unité U20 - Épreuve E2

Préparations et productions de cuisine

Cette unité recouvre les compétences P1 à P3.

Le candidat réalise la prestation de cuisine qu'il a conçue et organisée.

Unité U30 - Épreuve E3

Gestion de l'activité de restauration

Cette unité prend la forme d'un entretien à partir d'un dossier réalisé par le candidat sur son projet professionnel (gestion du parcours professionnel ou création ou reprise d'entreprise) en lien avec la compétence G3 ou G4. L'entretien se poursuit par un questionnement du candidat sur les compétences G1, G2, G3 ou G4.

Unité U40 - Épreuve E4

Langue vivante étrangère

L'unité de langue vivante englobe l'ensemble des objectifs, capacités, compétences et savoir-faire mentionnés dans le référentiel de ce diplôme.

Unité U50 - Épreuve E5

Arts appliqués à la profession

Cette unité recouvre les compétences CO1, P2 et P3.

Le candidat réalise une proposition graphique, en cohérence avec le domaine de la restauration.

Unité U60 - Épreuve E6

Expression française et ouverture sur le monde

Cette unité englobe les compétences mentionnées dans le référentiel expression et ouverture sur le monde annexé à la note de service n° 93-080 du 19 janvier 1993 (BO n° 5 du 4 février 1993) relatif aux objectifs, contenus et capacités de l'enseignement du français et du monde actuel commun à l'ensemble des brevets professionnels.

Épreuve facultative de langue vivante étrangère

LISTE DES DIPLÔMES PERMETTANT DE S'INSCRIRE AU BREVET PROFESSIONNEL ARTS DU SERVICE ET COMMERCIALISATION EN RESTAURATION

1. Diplômes de niveau V :

- CAP Restaurant
- BEP Métiers de la restauration et de l'Hôtellerie

2. Diplômes de niveau IV :

- Baccalauréat professionnel Commercialisation et services en restauration
- Baccalauréat technologique Hôtellerie

3. Diplômes de niveau III :

- BTS hôtellerie restauration option A : mercatique et gestion hôtelière
- BTS hôtellerie restauration option B : art culinaire, art de la table et du service.

RÈGLEMENT D'EXAMEN

Brevet professionnel Arts du service et commercialisation en restauration			CFA ou section d'apprentissage habilitée, formation professionnelle continue dans un établissement public		Candidats de la voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité		CFA ou section d'apprentissage non habilitée Enseignement à distance Formation professionnelle continue en établissement privé	
Épreuves	Unités	Coef	Forme	Durée	Forme	Durée	Forme	Durée
E.1 - Conception et organisation de prestations de restauration	U. 10	4	Ponctuelle écrite	2 h 30	CCF		Ponctuelle écrite	2 h 30
E.2 - Commercialisation et service	U. 20	12	CCF pratique	5 h	CCF		Ponctuelle pratique	5 h
E.3 - Gestion de l'activité de restauration	U. 30	5	Ponctuelle orale	30 min	CCF		Ponctuelle orale	30 min
E.4 - Langue vivante étrangère (*)	U. 40	4	CCF Orale	15 min + 5 min préparation	CCF	15 min	Ponctuelle orale	15 min + 5 min de préparation
E.5 - Arts appliqués à la profession	U. 50	1	Ponctuelle écrite	1 h	CCF		Ponctuelle écrite	1 h
E.6 - Expression française et ouverture sur le monde	U. 60	3	Ponctuelle écrite	3 h	CCF		Ponctuelle écrite	3 h
Épreuve facultative (**) Langue vivante étrangère	UF	-	Ponctuelle orale	15 min + 5 min préparation	Ponctuelle Orale	15 min + 5 min préparation	Ponctuelle orale	15 min + 5 min préparation

(*) Le candidat choisit la langue vivante parmi la liste suivante : anglais, allemand, italien et espagnol.

(**) La langue choisie au titre de cette épreuve doit être différente de celle choisie au titre de l'épreuve E4.

DÉFINITION DES ÉPREUVES

E1	Conception et organisation de prestations de restauration U10	coefficient : 4
-----------	--	----------------------------

1 - Finalités et objectifs de l'épreuve

L'épreuve porte sur la maîtrise des compétences CO1 à CO3 du pôle 1 « conception et organisation de prestations de restauration » :

- **CO1 – Concevoir une prestation de service adaptée à un contexte donné**
- **CO2 – Planifier une prestation de service en optimisant les moyens à disposition**
- **CO3 – Gérer les approvisionnements et les stocks dans le cadre d'une prestation de service donnée**

2 - Contenu de l'épreuve

Le candidat doit, à partir d'un contexte professionnel donné et d'un ensemble de documents (techniques, commerciaux, schématiques, etc.) mis à sa disposition, concevoir et organiser une prestation de restauration. Il complète ou élabore un ensemble de supports destinés à préciser sa proposition de prestation.

Il dispose de tout ou partie des éléments de contexte suivants :

- le concept de restauration et ses spécificités de service ;
- la capacité d'accueil de l'entreprise ;
- les plans des locaux destinés au service ;
- les caractéristiques de la clientèle et ses attentes ;
- la saison, la durée de la prestation ;
- le type de prestation ;
- le personnel en lien avec la prestation ;
- la liste des mets et boissons, éventuellement caractéristiques d'une région ou d'un territoire ;
- la liste des matériels et équipements à disposition ;
- l'état des stocks ;
- etc.

L'épreuve porte sur :

- la prise en compte du contexte donné (événements festifs, respect des saisons, thématiques, attentes du client, etc.) pour concevoir la prestation ;
- la planification de la prestation en recherchant l'optimisation des moyens, et en particulier du temps, des ressources humaines, du matériel et des équipements ;
- la vérification des approvisionnements et des stocks : ils sont contrôlés et gérés avec rigueur en respectant les procédures et la réglementation ainsi que les besoins à venir.

Les indicateurs d'évaluation correspondant aux compétences évaluées figurent dans la colonne « Indicateurs de performance » du référentiel de certification.

3 - Mode d'évaluation

Épreuve ponctuelle écrite – durée 2 heures 30

L'épreuve est conforme à la définition générale précisée précédemment (finalités, objectifs et contenu).

Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation est constitué d'une situation écrite organisée en fin de formation.

Cette situation d'évaluation est conforme aux exigences du référentiel et à la définition de l'épreuve donnée précédemment (finalités, objectifs, et contenu).

Des documents de même nature que ceux précisés dans le contenu de l'épreuve sont fournis aux candidats.

Cette situation d'évaluation donne lieu à une proposition de note ; celle-ci est transmise au jury qui arrête la note définitive.

La commission d'évaluation est composée du formateur de la spécialité et si possible d'un professionnel. En cas d'absence de ce dernier, la commission pourra valablement statuer.

L'Inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation, organisé sous la responsabilité du chef d'établissement.

E2	Commercialisation et service U20	coefficient : 12
-----------	---	-----------------------------

1 - Finalités et objectifs de l'épreuve

L'épreuve vise à apprécier les compétences professionnelles de communication, de commercialisation et de service acquises par le candidat au cours de sa formation, tant en établissement de formation qu'en entreprise. Elle porte sur la maîtrise des compétences du pôle 2 « commercialisation et service » :

- **CS1 – Accueillir, prendre en charge et fidéliser le client, en français ou en langue étrangère, de la réservation jusqu'à la prise de congé**
- **CS2 – Participer à l'élaboration des outils de communication et à la promotion de l'entreprise**
- **CS3 – Organiser et préparer le service**
- **CS4 – Conseiller, argumenter, vendre et maîtriser la prestation de service**

Le candidat est aidé de deux commis de niveau de terminale CAP.

Il a à sa disposition son carnet personnel de techniques professionnelles.

2 - Contenu de l'épreuve

L'épreuve porte sur :

- l'accueil et la prise en charge personnalisée de la clientèle tout au long de la prestation de façon à répondre à ses attentes et aux usages de l'entreprise de restauration ;
- la conception des outils de communication actualisés et adaptés à la promotion de l'entreprise ;
- la réalisation de la mise en place conformément aux exigences professionnelles ;
- la prestation de service, conforme aux attentes de la clientèle et aux exigences de l'entreprise.

Les indicateurs d'évaluation correspondant aux compétences évaluées figurent dans la colonne « Indicateurs de performance » du référentiel de certification.

L'épreuve comprend cinq parties :

- une première partie écrite d'organisation de la prestation
- une deuxième partie de transmission des consignes aux commis
- une troisième partie de travail d'office et de mise en place
- une quatrième partie de service
- une cinquième partie de communication et d'argumentation

3 - Mode d'évaluation

Épreuve ponctuelle pratique - durée 5 heures :

Première partie écrite d'organisation de la prestation (30 minutes)

Les commis ne sont pas présents pendant cette phase.

Cette phase écrite n'est pas évaluée.

Un cahier des charges d'une prestation de service est remis au candidat.

Il peut comprendre :

- le menu avec choix restreint ;
- les objectifs de vente ;
- le temps disponible ;
- le type de prestation ;
- les caractéristiques de la clientèle et leurs attentes particulières ;
- les spécificités du service de restaurant ;

- des techniques et/ou des préparations imposées ;
- etc.

À partir du cahier des charges, le candidat doit :

- planifier et organiser la prestation ;
- noter les consignes et les points de vigilance à expliquer aux commis.

Deuxième partie de transmission des consignes aux commis (15 minutes)

Le candidat dispose d'un temps de prise de contact avec les deux commis pour transmettre les consignes nécessaires à la réalisation de la mise en place et du service.

Le jury évalue cette communication au commis à son poste de travail.

Le candidat démarre sa production à l'issue de l'entretien avec le commis.

Troisième partie de travail d'office et de mise en place (1 heure 30)

Le candidat :

- encadre et dirige les commis dans la réalisation :
 - d'un travail d'office,
 - de la mise en place et de la mise en valeur des trois tables décrites dans la quatrième partie.
- réalise une autre préparation d'office ;
- vérifie la mise en place et fait rectifier si besoin.

Quatrième partie de service (2 heures 15)

Le candidat réalise une prestation de service (8 couverts, 3 tables) à l'aide des deux commis.

Il accueille ses clients, commercialise et prend la commande des mets et boissons des trois tables. Il assure le service et le suivi des tables avec ses commis. Il vérifie la facturation, contrôle les encaissements et prend congé des clients.

Il participe à la remise en état des locaux.

L'organisation du service demandée au candidat est la suivante :

- une table de 2 couverts est servie par l'un des deux commis. Le candidat supervise l'action du commis et le suivi du service. Il est évalué sur ses compétences d'encadrement. Les mets sont servis à l'assiette ou à l'anglaise et les vins au verre.
- une table de 2 couverts et une table de 4 couverts sont servies par le candidat assisté du deuxième commis. Le candidat est alors évalué sur :
 - sa capacité à orienter le choix des clients et/ou à argumenter en vue d'une vente additionnelle
 - l'ensemble des modes de service : à la française pour le service de l'apéritif, à l'anglaise, à l'assiette et à la russe ;
 - trois techniques de salle : flambage, découpe ou filetage, portionnage ;
 - trois techniques de service des boissons dont le service d'un vin effervescent.

En fin de service, à partir d'une grille mise à sa disposition, le candidat procède à l'évaluation de son travail et à celui de ses commis (5 minutes). Il remet cette grille au jury.

Cinquième partie de communication et argumentation (30 minutes)

Cette partie est dissociée du service.

Le candidat aura conçu pendant sa formation ou son parcours professionnel, les supports de promotion et de commercialisation susceptibles d'être présentés à la clientèle. Ils sont constitués de :

Support 1 : une carte présentant obligatoirement :

- un menu à caractère régional (région au choix du candidat) avec une entrée, un plat, un fromage, un dessert ;
- un menu gastronomique ;
- une carte des mets comprenant 24 références (entrées, poissons, plats, fromages et desserts) ;

Support 2 : une carte des boissons et vins présentant obligatoirement :

- 30 à 40 références de boissons froides (sodas, eaux, bières, jus de fruits, etc.), boissons chaudes, boissons apéritives et digestives (cocktails, fermentées, spiritueux, etc.) ;
- 30 références de vins et effervescents.

Support 3 : un support publicitaire à caractère évènementiel ;

Support 4 : une présentation du restaurant diffusable sur le média de son choix.

La réalisation et la présentation de ces quatre supports s'appuient sur un contexte d'entreprise défini par le candidat, prenant en compte l'environnement culturel et touristique.

Le jury est composé d'un professeur et d'un professionnel de la spécialité.

L'évaluation se déroule en deux temps :

- la présentation orale par le candidat (10 minutes) sans intervention du jury :
 - o de l'entreprise dans son contexte professionnel, culturel et touristique ;
 - o de la clientèle ;
 - o des supports de vente et de promotion qu'il a conçus.

- l'entretien avec le jury concernant :
 - o la présentation orale du candidat (10 minutes). Le jury questionne le candidat sur la stratégie choisie, la clientèle, l'environnement commercial, culturel et touristique, le choix des supports, etc.
 - o la commercialisation des cartes présentées (10 minutes). Le jury interroge le candidat sur des arguments de vente possibles (mets et boissons) en vue d'une commercialisation. Il ne s'agit en aucun cas d'un jeu de rôle mais bien de propositions d'arguments commerciaux destinés à réussir la vente.

L'épreuve E2 donne lieu à une note sur 20 points, transmise au jury accompagnée des grilles d'évaluation.

Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation est constitué de deux situations organisées au cours de la dernière année de formation dans l'établissement de formation.

Première situation :

Elle porte sur la partie communication et argumentation (partie 5) telle qu'elle est définie dans l'épreuve ponctuelle.

Elle évalue les compétences du pôle 2 « commercialisation et service » :

CS2 – Participer à l'élaboration des outils de communication et à la promotion de l'entreprise

Deuxième situation :

Elle porte sur la maîtrise des compétences du pôle 2 « commercialisation et service » :

- **CS1 – Accueillir, prendre en charge et fidéliser le client en français ou en langue étrangère, de la réservation jusqu'à la prise de congé**
- **CS3 – Organiser et préparer le service**
- **CS4 – Conseiller, argumenter, vendre et maîtriser la prestation de service**

Cette situation d'évaluation porte sur les parties 1, 2, 3 et 4 telles qu'elles sont définies dans l'épreuve ponctuelle.

Ces deux situations sont conçues conformément aux exigences du référentiel et à la définition de l'épreuve donnée précédemment (finalités, objectifs et contenu).

Des documents de même nature que celle de l'épreuve ponctuelle sont fournis aux candidats.

Ces deux situations d'évaluation donnent lieu à une proposition de note sur 20 ; celle-ci est transmise au jury qui arrête la note définitive.

L'Inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement de l'épreuve, organisée sous la responsabilité du chef d'établissement.

E3	Gestion de l'activité de restauration	U30	coefficient : 5
-----------	--	------------	----------------------------

1 - Finalités et objectifs de l'épreuve

L'épreuve porte sur la maîtrise des compétences du pôle 3 « gestion de l'activité de restauration ».

- **G1 - Agir avec un comportement responsable dans le cadre de son activité professionnelle**
- **G2 - Participer à l'animation de personnel(s) au sein d'une équipe.**
- **G3 – Gérer son parcours professionnel**
- **G4 - reprendre ou créer une entreprise**

2 - Contenu de l'épreuve

L'épreuve porte sur :

- le respect de la réglementation et de la démarche qualité mis en œuvre par le candidat dans le cadre de son activité professionnelle
- l'implication du candidat au sein de l'équipe et sa capacité à motiver et valoriser le personnel
- la présentation argumentée, par le candidat de son projet d'insertion professionnelle de création ou de reprise d'entreprise

Au cours de sa formation, le candidat prépare un dossier présentant son projet professionnel en lien avec les compétences G3 ou G4.

Le candidat présente oralement ce projet professionnel.

La présentation se poursuit par un questionnement du candidat sur les compétences G1, G2, G3 et G4.

Le dossier :

Le projet professionnel, matérialisé par un dossier de 4 à 8 pages (hors annexes), élaboré à l'aide de l'outil informatique, porte sur la compétence G3 « gérer son parcours professionnel » ou G4 « reprendre ou créer une entreprise ».

Il doit mettre en évidence :

- la présentation du candidat et de son cursus ;
- sa connaissance du secteur professionnel local et national ;
- la présentation structurée et argumentée de son projet professionnel (objectifs à court, moyen voire long terme, motivations, démarches, etc.).

Le candidat se présente à l'entretien muni de son dossier en deux exemplaires. Celui-ci sert uniquement de support à l'épreuve et n'est pas évalué en tant que tel.

En l'absence de dossier ou de dossier non conforme, l'interrogation ne peut avoir lieu. Le jury informe le candidat que la note de zéro est attribuée à l'épreuve.

Le dossier est considéré non conforme dans les cas suivants :

- il n'est pas personnel ;
- il n'est pas réalisé avec l'outil informatique ;
- il ne comporte pas le nombre de pages requises.

3 - Mode d'évaluation

Épreuve ponctuelle orale – durée 30 minutes

La commission d'évaluation se compose du formateur d'économie gestion, du formateur de sciences appliquées et/ou d'un professionnel de la spécialité. En cas d'absence de ce dernier, la commission pourra valablement statuer.

L'évaluation comporte deux parties :

▪ **Partie 1 : Présentation du projet professionnel du candidat et entretien (durée 15 minutes)**

Le candidat présente son projet professionnel sans être interrompu (5 minutes).

Le jury engage un entretien avec le candidat sur son projet professionnel et les compétences correspondantes (G3 ou G4).

▪ **Partie 2 : Évaluation des connaissances et compétences de gestion (durée 15 minutes)**

Le jury questionne le candidat au sujet de situations professionnelles rencontrées par celui-ci en lien avec les autres compétences du pôle n°3 (G1, G2) et la compétence non évaluée lors de la première partie de l'épreuve (G3 ou G4).

Les indicateurs d'évaluation correspondant aux compétences évaluées figurent dans la colonne « Indicateurs de performance » du référentiel de certification.

Épreuve en contrôle en cours de formation

L'épreuve comprend deux situations d'évaluation :

Première situation d'évaluation : évaluation des connaissances et compétences de gestion

Elle se déroule au cours de la dernière année de formation et porte sur les compétences :

- G1 : Agir avec un comportement responsable dans le cadre de son activité professionnelle
- G2 : Participer à l'animation de personnel(s) au sein d'une équipe.

Le candidat est questionné sur la maîtrise des compétences ciblées à partir des situations professionnelles rencontrées. Il prend appui sur ses pièces justificatives (supports professionnels, autres documents) portées à l'attention du jury.

L'évaluation est réalisée par le formateur d'économie gestion et le formateur de sciences appliquées ou de la spécialité.

Les indicateurs d'évaluation correspondant aux compétences évaluées figurent dans la colonne « Indicateurs de performance » du référentiel de certification.

Deuxième situation d'évaluation : présentation du projet professionnel du candidat et entretien

Elle se déroule en fin de formation et porte sur les compétences :

- G3 - Gérer son parcours professionnel
- G4 - Reprendre ou créer une entreprise

Cette situation prend appui sur le dossier « projet professionnel » tel que défini dans le contenu de l'épreuve. L'évaluation est réalisée par le formateur d'économie gestion et le formateur de sciences appliquées et/ou d'un professionnel de la spécialité. En l'absence de ce dernier, la commission pourra valablement statuer.

L'ensemble des situations d'évaluation donne lieu à une proposition de note. Celle-ci est transmise au jury qui arrête la note définitive.

L'Inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation, organisé sous la responsabilité du chef d'établissement.

E4	Langue vivante étrangère	U40	coefficient : 4
-----------	---------------------------------	------------	----------------------------

1 - Modalités d'évaluation

Épreuve ponctuelle orale – durée 15 minutes

Cette épreuve est une épreuve orale.

Compétences évaluées : expression orale en continu, interaction orale et compréhension de l'écrit.

Niveau attendu en référence à l'échelle de niveaux du CECRL : B1+

Durée : 15 minutes, précédées d'un temps de préparation de 5 minutes pour la première partie de l'épreuve.

Partie une et partie deux : 5 minutes maximum chacune, notées pour un total de 20 points.

Partie 3 : 5 minutes maximum, notée sur 10.

Cette épreuve est organisée par le recteur d'académie dans un centre d'examen. Le candidat reçoit une convocation.

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à s'exprimer oralement et à interagir en langue étrangère ainsi qu'à comprendre un document écrit, rédigé en langue étrangère.

L'épreuve se compose de trois parties, chacune d'une durée maximale de cinq minutes. Seule la première partie est précédée d'un temps de préparation.

Partie 1

La première partie de l'épreuve prend appui sur un document à caractère professionnel remis au candidat par l'examineur.

De caractère essentiellement voire exclusivement iconographique, ce document ou les éléments le composant peuvent être extraits :

- d'un support de vente ;
- d'une plaquette commerciale ;
- d'une fiche produit ;
- d'un document d'information à destination de la clientèle ;
- d'une notice d'utilisation de matériel ;
- etc.

Le candidat dispose de cinq minutes pour prendre connaissance du document, organiser ses idées et préparer son propos. Il dispose ensuite de cinq minutes maximum pour s'exprimer, à l'oral et en langue étrangère, à propos du document en question. Au cours de cette phase d'expression en continu, l'examineur doit laisser le candidat aller au bout de ce qu'il souhaite dire et veiller à ne pas l'interrompre, quelles que soient ses éventuelles hésitations.

Le document doit permettre au candidat de prendre la parole librement, sans qu'un commentaire formel soit exigé.

Partie 2

La deuxième partie vise à évaluer la capacité du candidat à interagir en langue étrangère et son aptitude à s'exprimer et à communiquer spontanément. L'examineur conduit avec le candidat un échange oral d'une durée maximum de cinq minutes. Cet échange commence par prendre appui sur le propos du candidat (1^{ère} partie) et comporte des questions, des demandes d'explications ou d'illustrations complémentaires. L'échange peut ensuite s'ouvrir à d'autres sujets.

Partie 3

La troisième partie, qui vise à évaluer la capacité du candidat à comprendre un document rédigé en langue étrangère, est conduite en langue française. Elle prend appui sur un document en langue étrangère ne comportant pas plus de 15 lignes (ligne s'entend au sens de 70 signes environ, y compris les blancs et signes de ponctuation) mis à la disposition du candidat par l'examineur. Ce document est représentatif de l'utilisation de la langue écrite dans le cadre de la spécialité du brevet professionnel à laquelle se présente le candidat. Il est informatif, descriptif, narratif ou argumentatif. Il est authentique, c'est-à-dire non élaboré ou

adapté à des fins d'enseignement. Son degré de difficulté correspond au niveau du CECRL attendu. Il peut comporter des éléments iconographiques.

Ce document peut être :

- un support de vente ;
- une plaquette commerciale ;
- une fiche produit ;
- un document d'information à destination de la clientèle ;
- un extrait de notice d'utilisation de matériel ;
- etc.

L'examineur laisse au candidat le temps nécessaire pour prendre connaissance du support. Durant cette prise de connaissance, le candidat n'est pas autorisé à annoter le document ni à prendre des notes. L'examineur pose ensuite, en français, au candidat des questions graduées (du général au particulier) visant à vérifier son degré de compréhension. Le nombre de questions posées au candidat ne saurait être inférieur à quatre ni excéder six. Enfin, l'examineur peut éventuellement demander au candidat de lire à haute voix tout ou partie du document. Il veille à ce que le candidat ne conserve ni les documents supports des première et troisième parties de l'épreuve, ni les notes éventuellement prises pendant le temps de préparation de la première partie. Ces dernières sont détruites.

Pour chaque candidat, l'examineur établit son évaluation à partir de la fiche d'évaluation et de notation. Cette fiche fait l'objet d'une publication par note de service.

L'épreuve donne lieu à une note sur 20 points.

Contrôle en cours de formation

Cette évaluation donne lieu à une situation d'évaluation unique.

Compétences évaluées : expression orale en continu, interaction orale et compréhension de l'écrit.

Niveau attendu en référence à l'échelle de niveaux du CECRL : B1+

Durée : 15 minutes, sans préparation. Partie une et partie deux : 5 minutes maximum chacune, notées pour un total de 20 points. Partie trois : 5 minutes maximum, notée sur 10.

L'évaluation a lieu au cours du dernier semestre de la formation conduisant à la délivrance du diplôme national du brevet professionnel.

L'évaluation est conduite par les professeurs et/ou les formateurs enseignant les langues concernées dans l'établissement. Elle peut se dérouler en présence du professeur ou du formateur en charge de la discipline professionnelle. La situation d'évaluation se compose de trois parties, chacune d'une durée maximale de cinq minutes.

Aucune de ces trois parties n'est précédée d'un temps de préparation.

Partie 1

La première partie vise à évaluer la capacité du candidat à prendre la parole de manière continue. Elle prend appui sur une liste de trois thèmes ou sujets, libellés dans la langue concernée et consignés sur un document remis par le candidat à l'examineur. Il est souhaitable que cette liste soit établie en concertation avec le professeur ou le formateur en charge de la discipline professionnelle. Ce document est validé par le professeur en charge de la formation en langue vivante.

Ces trois thèmes ou sujets relèvent d'un ou plusieurs des domaines suivants :

- celui des projets mis en œuvre ou des réalisations effectuées par le candidat au cours de sa formation ;
- celui de ses expériences professionnelles ou personnelles liées à son étude ou sa pratique de la langue étrangère concernée ;
- celui ayant trait à une situation de communication professionnelle représentative de l'utilisation de la langue orale dans le cadre de la spécialité du brevet professionnel à laquelle se présente le candidat.

L'examineur choisit un des thèmes ou sujets proposés et invite le candidat à s'exprimer. Ce dernier dispose de cinq minutes maximum pour présenter, à l'oral et en langue étrangère, le thème ou le sujet en question. Au cours de cette phase d'expression en continu, l'examineur doit laisser le candidat aller au bout de ce qu'il souhaite dire et veiller à ne pas l'interrompre, quelles que soient ses éventuelles hésitations.

Partie 2

La deuxième partie vise à évaluer la capacité du candidat à interagir en langue étrangère et son aptitude à s'exprimer et à communiquer spontanément. L'examineur conduit avec le candidat un échange oral d'une

durée maximum de cinq minutes. Cet échange commence par prendre appui sur le propos du candidat (1^{ère} partie) et comporte des questions, des demandes d'explications ou d'illustrations complémentaires. L'échange peut ensuite s'ouvrir à d'autres sujets.

Partie 3

La troisième partie, qui vise à évaluer la capacité du candidat à comprendre un document rédigé en langue étrangère, est conduite en langue française. Elle prend appui sur un document inconnu en langue étrangère ne comportant pas plus de 15 lignes (ligne s'entend au sens de 70 signes environ, y compris les blancs et signes de ponctuation) mis à la disposition du candidat par l'examineur. Ce document est représentatif de l'utilisation de la langue écrite dans le cadre de la spécialité du brevet professionnel à laquelle se présente le candidat. Il peut être informatif, descriptif, narratif ou argumentatif. Il est authentique, c'est-à-dire non élaboré ou adapté à des fins d'enseignement. Son degré de difficulté correspond au niveau du CECRL attendu. Il peut comporter des éléments iconographiques.

Ce document peut être :

- un support de vente ;
- une plaquette commerciale ;
- une fiche produit ;
- un document d'information à destination de la clientèle ;
- un extrait de notice d'utilisation de matériel ;
- etc.

L'examineur laisse au candidat le temps nécessaire pour prendre connaissance du support. Durant cette prise de connaissance, le candidat n'est pas autorisé à annoter le document ni à prendre des notes. L'examineur pose ensuite, en français, au candidat des questions graduées (du général au particulier) visant à vérifier son degré de compréhension. Le nombre de questions posées au candidat ne saurait être inférieur à quatre ni excéder six. Enfin, l'examineur peut éventuellement demander au candidat de lire à haute voix tout ou partie du document. À la fin de l'épreuve, il veille à ce que le candidat restitue le document support de la partie trois de l'épreuve.

Pour chaque candidat, l'examineur établit son évaluation à partir de la fiche d'évaluation et de notation. Cette fiche fait l'objet d'une publication par note de service.

À l'issue de la situation de CCF, l'examineur formule une proposition de note et une appréciation. Cette proposition de note ainsi que l'appréciation ne sont pas communiquées au candidat, la note finale étant arrêtée par le jury.

E5	Arts appliqués à la profession	U50	coefficient : 1
-----------	---------------------------------------	------------	----------------------------

1 - Finalités et objectifs de l'épreuve

L'épreuve a pour objectif d'évaluer l'aptitude du candidat à réaliser un travail esthétique adapté à la profession, en mettant en œuvre les compétences et connaissances définies en CO1 dans le Pôle n° 1 « Conception et organisation de prestations de restauration », en CS2 et CS3 dans le Pôle n° 2 « Commercialisation et service ».

Après avoir fait une analyse des répertoires historiques, graphiques, formels, colorés, texturés et/ou symbolique de visuels fournis et de documents de références, le candidat réalisera une proposition graphique, en cohérence avec le domaine de la restauration.

Le candidat sera évalué sur les critères suivants :

- L'analyse est sélective et porteuse de sens.
- La production graphique est en adéquation formelle, colorée, texturée, stylistique et symbolique, avec le thème défini.
- Les choix plastiques (formes, couleurs, valeurs, textures, formats..) sont justifiés.
- Les principes d'organisation et de composition utilisés sont pertinents.
- Le vocabulaire technique est approprié.
- La maîtrise des techniques graphiques utilisées est adaptée.

2 - Mode d'évaluation

Ponctuelle écrite – durée 1 heure

En réponse à un cahier des charges et à partir d'un corpus documentaire, le candidat proposera des réponses graphiques (schémas, croquis perspectifs, dessins, collages, etc.) et écrites situées dans le cadre de la présentation de supports professionnels en lien avec le cœur de métier.

Il s'agira, à partir de supports donnés avec le sujet, de vérifier l'aptitude du candidat à :

- exploiter une documentation ;
- rechercher et proposer des solutions répondant à une demande liée au domaine de la restauration ;
- représenter un projet.

Contrôle en cours de formation

L'évaluation s'effectue sur la base d'un contrôle en cours de formation à l'occasion d'une situation d'évaluation organisée dans le cadre habituel des cours d'arts appliqués à la profession.

La situation s'appuie sur un corpus documentaire de même type que celui de l'épreuve ponctuelle.

Le candidat est informé du calendrier prévu pour le déroulement de la situation d'évaluation.

L'évaluation est réalisée par le professeur chargé de l'enseignement des arts appliqués, associé dans la mesure du possible à un professionnel.

Suite à l'évaluation dont le degré d'exigence est équivalent à celui requis dans le cadre de l'épreuve ponctuelle correspondante, les évaluateurs adressent au jury une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat.

Le jury pourra éventuellement demander à avoir connaissance de tous les documents tels que les supports proposés lors de cette situation d'évaluation et les prestations réalisées par le candidat à cette occasion. Ces documents seront tenus à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

L'Inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation, organisé sous la responsabilité du chef d'établissement.

E6	Expression française et ouverture sur le monde U60	coefficient : 3
-----------	---	----------------------------

1 - Objectifs

L'épreuve vise à évaluer les acquis du candidat par rapport aux capacités et compétences des référentiels « français » et « monde actuel ». Pour ce qui concerne la définition et le contenu de cette épreuve, il convient de se reporter aux annexes I et II de la note de service n° 93-080 du 19 janvier 1993 (BO n° 5 du 4 février 1993).

2 - Mode d'évaluation

Ponctuelle écrite - Durée 3 heures

À partir d'un dossier constitué de plusieurs documents (textes, images, graphiques, cartes, tableaux de données numériques) et traitant d'un sujet d'actualité, le candidat répondra de façon rédigée ou analytique à des questions et élaborera graphique, carte, croquis ou tableau de données numériques. Il sera évalué à parts égales sur les compétences d'expression française et de monde actuel, le barème indiqué précisant cette répartition.

Le dossier proposé n'excèdera pas six pages dactylographiées. Une des questions doit obligatoirement permettre une évaluation spécifique de l'expression écrite : développement rédigé avec introduction et conclusion, résumé, lettre...

Contrôle en cours de formation

Le contrôle en cours de formation est constitué de trois situations d'évaluation portant sur des sujets différents : une relative à l'évaluation de l'expression orale et deux relatives à l'évaluation de l'expression écrite.

- L'évaluation orale et une des deux évaluations écrites s'appuient sur un ensemble organisé de documents (textes, graphiques, cartes, images...) portant sur un sujet lié à la vie contemporaine, à l'économie, à la société et à la profession.
- La deuxième évaluation écrite s'appuie sur un document unique.

Évaluation de l'expression orale

Coefficient 1 - durée 20 minutes maxi.

La situation d'évaluation consiste en :

- Une présentation au professeur et aux auditeurs, de documents choisis par le candidat et réunis dans un dossier qui n'excède pas cinq pages et qui ne comporte aucun commentaire rédigé par ce dernier.
- Une justification argumentée du choix des documents et de la problématique retenue
- Un échange avec l'auditoire.

Évaluation de l'expression écrite

Coefficient 1 - durée 2 h 30 maxi

À partir d'un ensemble documentaire réuni par le formateur et qui n'excède pas trois pages, le candidat répond à des questions portant sur la compréhension des textes et documents et sur leur mise en relation. Il rédige, à partir d'une consigne explicite, une synthèse de 15 à 20 lignes.

Évaluation de l'expression écrite

Coefficient 1 - durée 2 heures maxi

À partir d'un support unique choisi par le formateur - texte ou image ou données statistiques....., le candidat propose une interprétation du document et développe l'opinion personnelle qu'il a sur le sujet traité.

Seuls les points excédant 10 sur 20 sont pris en compte pour la délivrance du diplôme.

Évaluation en épreuve ponctuelle

Cette épreuve est une épreuve orale.

Compétences évaluées : expression orale en continu, interaction orale et compréhension de l'écrit.

Niveau attendu en référence à l'échelle de niveaux du CECRL : B1+

Durée : 15 minutes, précédées d'un temps de préparation de 5 minutes pour la première partie de l'épreuve.

Partie une et partie deux : 5 minutes maximum chacune, notées pour un total de 20 points.

Partie 3 : 5 minutes maximum, notée sur 10.

Cette épreuve est organisée par le recteur d'académie dans un centre d'examen. Le candidat reçoit une convocation.

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à s'exprimer oralement et à interagir en langue étrangère ainsi qu'à comprendre un document écrit, rédigé en langue étrangère.

L'épreuve se compose de trois parties, chacune d'une durée maximale de cinq minutes. Seule la première partie est précédée d'un temps de préparation.

Partie 1

La première partie de l'épreuve prend appui sur un document inconnu remis au candidat par l'examineur. Ce document peut relever de genres différents : image publicitaire, dessin humoristique, photographie, reproduction d'une œuvre plastique, citation, proverbe, aphorisme, brève histoire drôle, simple question invitant le candidat à prendre position sur un thème d'actualité ou un phénomène de société, slogan, titre d'article de presse, etc.

Le candidat dispose de cinq minutes pour prendre connaissance du document, organiser ses idées et préparer son propos. Il dispose ensuite de cinq minutes maximum pour s'exprimer, à l'oral et en langue étrangère, à propos du document en question. Au cours de cette phase d'expression en continu, l'examineur doit laisser le candidat aller au bout de ce qu'il souhaite dire et veiller à ne pas l'interrompre, quelles que soient ses éventuelles hésitations.

Le document doit permettre au candidat de prendre la parole librement, sans qu'un commentaire formel soit exigé.

Partie 2

La deuxième partie vise à évaluer la capacité du candidat à interagir en langue étrangère et son aptitude à s'exprimer et à communiquer spontanément. L'examineur conduit avec le candidat un échange oral d'une durée maximum de cinq minutes. Cet échange commence par prendre appui sur le propos du candidat (1^{ère} partie) et comporte des questions, des demandes d'explications ou d'illustrations complémentaires. L'échange peut ensuite s'ouvrir à d'autres sujets.

Partie 3

La troisième partie, qui vise à évaluer la capacité du candidat à comprendre un document rédigé en langue étrangère, est conduite en langue française. Elle prend appui sur un document inconnu en langue étrangère ne comportant pas plus de 15 lignes (ligne s'entend au sens de 70 signes environ y compris les blancs et signes de ponctuation) mis à la disposition du candidat par l'examineur. Ce document, peut relever de genres différents. Il est informatif, descriptif, narratif ou argumentatif. Il est authentique, c'est-à-dire non élaboré ou adapté à des fins d'enseignement. Son degré de difficulté correspond au niveau du CECRL attendu. Il peut comporter des éléments iconographiques.

L'examineur laisse au candidat le temps nécessaire pour prendre connaissance du support. Durant cette prise de connaissance, le candidat n'est pas autorisé à annoter le document ni à prendre des notes. L'examineur pose ensuite, en français, au candidat des questions graduées (du général au particulier) visant à vérifier son degré de compréhension. Le nombre de questions posées au candidat ne saurait être inférieur à quatre ni excéder six. Enfin, l'examineur peut éventuellement demander au candidat de lire à haute voix tout ou partie du document. Il veille à ce que le candidat ne conserve ni les documents supports des première et troisième parties de l'épreuve, ni les notes éventuellement prises pendant le temps de préparation de la première partie. Ces dernières sont détruites.

Pour chaque candidat, l'examineur établit son évaluation à partir de la fiche d'évaluation et de notation. Cette fiche fait l'objet d'une publication par note de service.

À l'issue de l'épreuve, l'examineur formule une proposition de note et une appréciation. Cette proposition de note ainsi que l'appréciation ne sont pas communiquées au candidat, la note finale étant arrêtée par le jury.

TABLEAU DE CORRESPONDANCE ENTRE ÉPREUVES ET UNITÉS

Brevet professionnel Restaurant arrêté du 3 septembre 1997 dernière session : 2016		Brevet professionnel Arts du service et commercialisation en restauration défini par l'arrêté du 7 janvier 2015 1 ^{ère} session : 2017	
Épreuves	Unités	Épreuves	Unités
E.1 : Pratique Professionnelle Sous-épreuve : démonstration technique Sous-épreuve: vente commercialisation Sous-épreuve : service	U11 U12	E.1 : Conception et organisation de prestations de restauration	U1
E.2 : Technologies Sous-épreuve : technologie Sous-épreuve : alimentation	U21 U22		
E.3 : Gestion appliquée	U30	E.2 : Commercialisation et service	U2
		E.3 : Gestion de l'activité de restauration	U3
E.5 : Expression française et ouverture sur le monde	U50	E.6 : Expression française et ouverture sur le monde	U6
E.4 Anglais	U40	E.4 : Langue vivante étrangère	U4
		E.5 : Arts appliqués à la profession	U5
Épreuve facultative de langue vivante	UF	Épreuve facultative de langue vivante	UF

LISTE DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES LIÉES AU SERVICE À MAÎTRISER

1- Les techniques avant le service

Il s'agit de techniques de mise en place :

Être capable de :	Éléments spécifiques :
Napper avec du linge de table	Nappage à thème ou particulier Pliage particulier Nappage d'un buffet
Dresser une table « à la carte » Dresser un salon, un séminaire, un banquet, etc. Redresser une table pour un nouveau service	
Réaliser une décoration cohérente, adapté à un thème ou un budget établi	Réaliser une décoration de table avec accessoires divers Réaliser une décoration éphémère florale ou non (centre de table) Adapter la mise en place à la thématique

2- Les techniques pendant le service

A. Les techniques de service simple

Techniques à maîtriser dans le cadre d'un menu « à la carte » ou « à choix et prix multiples »
Être capable de combiner les techniques de service adaptées aux besoins de la clientèle et mettre en valeur le savoir faire du travail de salle :
Servir au plateau : verrines, coupes et assiettes atypiques Assurer le suivi du rang
Synchroniser plusieurs tables
Effectuer un service de type « banquet » avec des contraintes (temps, préséances, protocole, intervenants etc.)
Servir un buffet à thème ou non, un cocktail, un lunch, brunch etc.
Assembler et présenter des produits de restauration « minute élaborée » (club sandwich, toast caviar...)

B. Les techniques concernant les boissons

Être capable de :	Exemples
Préparer, conditionner, doser, présenter, servir et mettre en valeur les boissons suivantes : Un cocktail « short et/ou long drink » chauds ou froids classique ou une création ➤ au shaker ➤ au blender ➤ un « cups »	Pina Colada, smoothies, etc. Soupes, punches, sangria, etc.
Préparer, conditionner, doser, présenter, servir et mettre en valeur les boissons suivantes :	Différents crus de cafés, variétés de thés ou de chocolats (capuccinos, viennois, lattés) Cafés et thés glacés
Carafes, décanter, service au panier	Vins rouges structurés, les vieux vins Vins effervescents
	Vins blancs, rosés, effervescents

C. Les techniques d'atelier ou d'office

Préparer, conditionner les produits à l'aide des techniques adaptées en conformité avec les attentes de la clientèle (consommation plus aisée etc.) et les usages professionnels (présentation, températures, réglementations, etc.)

Techniques	Produits complémentaires
Assembler une verrine saumon fumé (technique saumon fumé, etc.)	
Assembler une assiette nordique Découper toutes sortes de poissons fumés	Crème fouettée aromatisée, vodka...
Découper un jambon cru à la griffe	Condiments
Réaliser une vinaigrette à la carte	Huiles, vinaigres, moutardes, épices, aromates, condiments
Ouvrir des coquillages	
Préparer un plateau de fruits de mer	
Préparer une assiette ou un plateau de fromages nationaux	
Préparer une assiette de fruits exotiques	
Détailler un ananas « piston » (à la carte)	
Préparer une coupe glacée à la carte ou personnalisée	

D. Les techniques de préparation et de finition en salle

Préparer, conditionner et servir avec dextérité les produits à l'aide des techniques adaptées en conformité avec les attentes de la clientèle (consommation plus aisée etc.) les usages professionnels (présentation, températures, réglementations...) et en mettant en valeur la nature du produit.

Techniques /Services	Produits et techniques complémentaires	Variantes
Dresser un buffet de hors d'œuvres (réaliser quelques préparations froides)		
Préparer et servir une soupe de poissons (en 2 temps)		Matelote, Pochouse, Bouillabaisse, Ttoro, Cotriade
Détailler un poisson en « Bellevue »		
Détailler un foie gras en terrine	Chutney, fruits, pains...	
Servir des plats régionaux, internationaux (avec leurs spécificités)		
Servir et préparer des pâtes au guéridon		
Découper une pièce en croûte de sel ou en pièce de sel		Croute d'argile, etc.
Découper un jambon à l'os, au torchon ou braisé		Jambon à la « Nuitonne », à la « Chablisienne », au foin, etc
Préparer des poissons ronds grillés, sautés, rôtis, à la plancha (désarêter, flamber...)		Peler une truite au bleu
Détailler un homard, une langouste, un tourteau froid ou chaud		
Préparer et flamber des crustacés		
Préparer un tartare de poissons, crustacés, Saint Jacques		
Découper un canard, des volailles blanches multi portions (poêlés ou rôtis)	Volailles et gibiers grillés, Pigeon, Caille, Faisan, etc.	Canard au sang
Découper un carré (toutes viandes)		
Servir un soufflé chaud	Coulis, sauce	
Terminer une sauce à l'aide de spiritueux, de crème, de beurre, de fines herbes, champignons, etc		
Préparer une assiette composée à partir d'un flambage de fruits		
Préparer et/ou flamber des crêpes, des omelettes norvégiennes, etc.	Glace, Sorbet, Fruits, Appareils, etc.	
Préparer et découper un dessert présenté en chariot ou en buffet	Découper un dessert de grande taille	Gâteau de mariage, pièce montée
Préparer un tartare de fruits ou/et de légumes (hacher)		
Préparer des techniques de finition (assaisonner, zester, râper, verser de la sauce, un jus, etc)	Caviar, œufs de poissons, truffe, etc	