



**REFERENTIEL
CHEF DE RANG /CHEF BARMAN**

Diplômes :

BEP

SOMMAIRE

Quelques définitions

Brevet d'Etude Professionnelle

I .Référentiel des Activités Professionnelles.....	09
1.1 Le métier	09
1.2 Les activités principales et compétences requises	10
1.3 Tableau de liaison entre les compétences et les savoirs associés	22
II. Référentiel de formation	26
2.1 Intitulé de la formation.....	26
2.2 Profil des formateurs	27
III. Référentiel de certification	28
3.1 Modalités des examens.....	28
3.2 Les épreuves.....	28
3.3 Valorisation des Acquis de l'Expérience (V.A.E.).....	29

Annexe I : Contenu des matières théoriques

Annexe II : Les techniques mises en œuvre dans les pratiques

Annexe III : Liste des matériels

QUELQUES DEFINITIONS

- **METIER :**

Un métier est repéré par un corps de savoir, par un ou plusieurs diplômes, par un cursus de formation et souvent, par une représentation institutionnelle (Fédération, Branche, Syndicat, etc...).

- **EMPLOI :**

Ensemble générique de missions et d'activités autour d'une finalité commune, quelque soit le contexte.

- **POSTE :**

Description des activités et tâches d'une personne, dans le cadre d'une organisation, d'un contexte et d'un lieu donnés.

- **MISSION :**

Charge permanente ou occasionnelle confiée à une personne ou à un groupe en vue d'une action déterminée.

- **RESPONSABILITE :**

Obligation pour une personne de répondre de ses actions ou de celles des autres ou d'être garant de quelque chose. La détermination de la responsabilité s'accompagne d'une sanction ou d'une punition. Elle a un aspect individuel aussi bien que social.

- **QUALITE :**

Inclinaison, disposition positive dans la manière d'être.

- **APTITUDE :**

Disposition naturelle à quelque chose, principalement à l'exercice d'un métier, aux arts, aux sciences ; qualité requise pour faire légalement quelque chose.

- **LES ACTIVITES :**

Chaque activité principale représente une situation de travail.

- **LES COMPETENCES :**

Ce sont les savoirs, les savoir-faire mobilisés dans les situations professionnelles rencontrées par rapport un but productif visé. Il existe trois types de compétences : les connaissances, les savoir-faire, et les comportements professionnels.

QU'EST CE QU'UN REFERENTIEL ?

Un référentiel est un document servant de REFERENCE à plusieurs personnes ou entités œuvrant dans le même domaine ou entreprenant une action ou activité similaire. Ce document sert à faciliter la comparaison des résultats de l'action ou de l'activité.

Un référentiel décrit les conditions et les contextes d'exécution de l'action et le résultat de cette action.

Au niveau de la Formation Professionnelle et Technique il est communément admis de considérer trois types de référentiels à savoir :

- Le Référentiel des Activités Professionnelles
- Le Référentiel de Formation
- Le Référentiel de Certification

LE REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

C'est un document qui donne des informations sur le PROFIL du poste ou du métier à savoir :

- la définition de l'emploi ou du métier en termes simples. Elle décrit les relations hiérarchiques du poste, ses grandes activités ainsi que les responsabilités et les obligations du titulaire de poste ;
- les conditions habituelles d'exercice de cet emploi, c'est-à-dire son environnement, les conditions physiques et psychomotrices requises du titulaire de poste, ainsi que les aptitudes intellectuelles et morales de ce dernier ;
- les principales activités du titulaire de poste dans l'exercice de son métier ;
- les compétences et savoirs requis pour exercer le métier ou l'emploi.

Le Référentiel des Activités Professionnelles est un outil pour le professionnel désirant :

- définir très clairement le profil de l'employé qu'il doit embaucher, ou
- améliorer son poste de production.

Le référentiel des Activités Professionnelles est un outil pour le pédagogue qui va y chercher les compétences et les savoirs les plus significatifs qu'il devra transmettre dans les conditions des plus proches possibles de la réalité.

Ce sera cet aspect qui nous intéressera pour bâtir le référentiel de Formation.

LE REFERENTIEL DE FORMATION

C'est un document qui définit la manière et les conditions de délivrance et de transfert de compétences au demandeur de formation, il définit entre autre :

- le contenu minimum de la formation (ce n'est pas un programme),
- le mode de transfert de ce contenu (en résidentiel, en alternance, le volume horaire par module,...)
- les infrastructures et les équipements minima pour la diffusion du contenu de formation,
- le profil et le nombre de formateurs pour la diffusion du contenu,
- le profil et le nombre maximum d'apprenants par groupe.

Le référentiel de formation est le document de départ pour l'élaboration du troisième document qui est le référentiel de certification des acquis des comprenant

LE REFERENTIEL DE CERTIFICATION

C'est le document qui définit les modalités de contrôle et d'évaluation des acquis des apprenants. En bref, c'est le règlement des examens qui permettront de délivrer en toute sérénité une certification ou un titre à toute personne ayant réussi les tests auxquels elle a été soumise.

A. REFERENTIEL POUR QUELS DIPLOMES ?

Ces référentiels concernent le diplôme du Brevet d'Étude professionnelles (BEP) pour la filière « Restauration ».

Le diplôme sanctionne la reconnaissance de compétences et de connaissances professionnelles, technologiques et générales, suffisantes pour exercer une ou plusieurs activités relevant d'un secteur professionnel ou une fonction commune à plusieurs secteurs professionnels.

B. CONTENU GENERAL DES CURSUS DIPLOMANTS.

Les matières générales et spécifiques présentées ci-après, seront enseignées afin de transmettre les compétences nécessaires à la maîtrise des métiers de cette filière:

- **Matières générales :**

Malagasy, Français, Anglais, Mathématiques, Sciences Physiques, Sciences de la Vie et de la Terre, Histoire et Civilisations, Education Physique et Sportive ;

- **Matières techniques théoriques :** Technologie Cuisine, Sciences Appliquées, Comptabilité, Législation.
- **Matières techniques pratiques :** Travaux pratiques.

Ces matières figurent dans les cursus standard des formations diplômantes en Restauration/Art Culinaire. Les syllabus complets de toutes ces matières sont détaillés dans les annexes n°1 et 2.

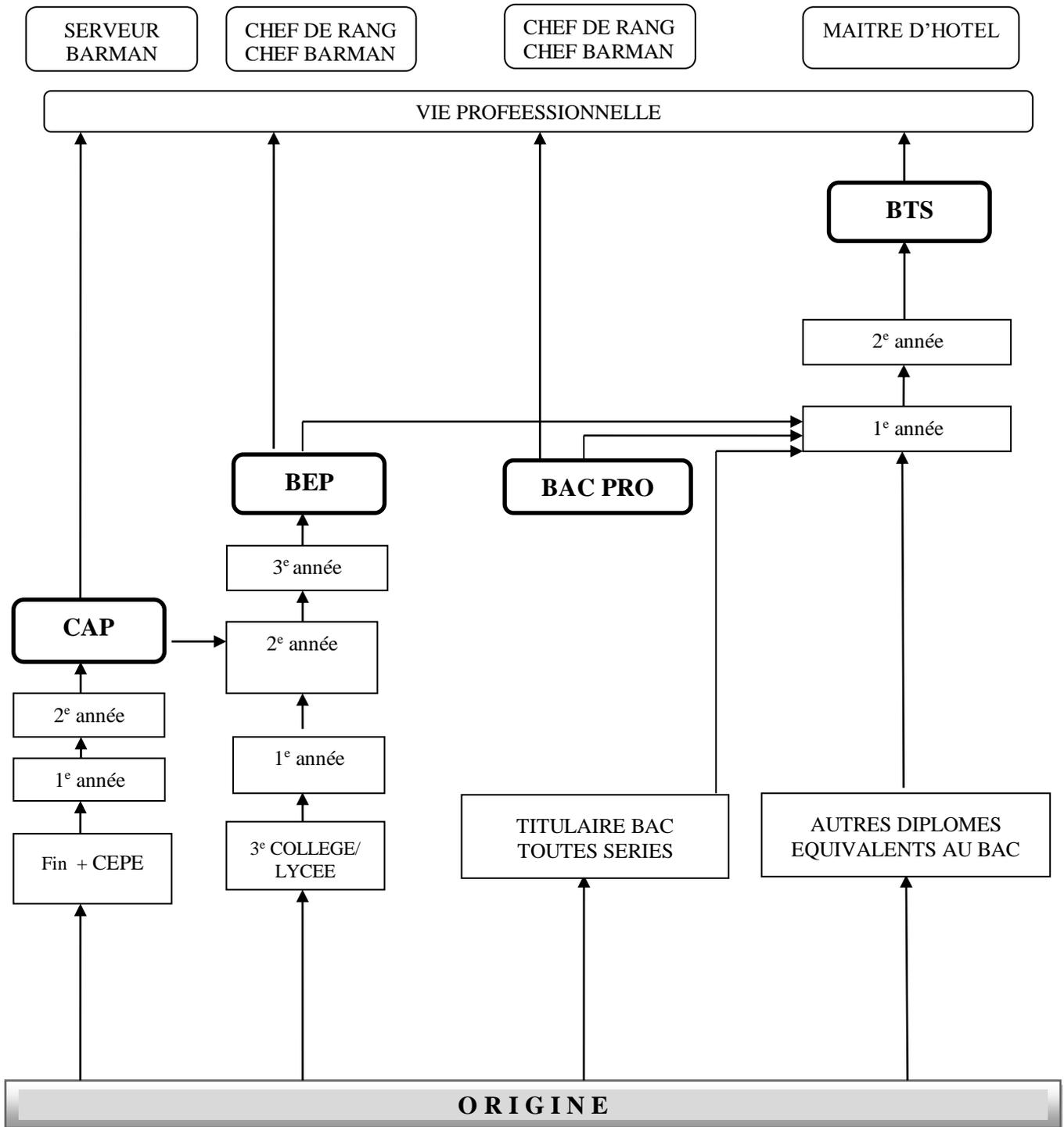
C. LES METIERS DE L'ART DE LA TABLE

Les métiers de l'ART DE LA TABLE concernent la vente et la commercialisation de plats dans le restaurant. Les postes généralement concernés sont:

- Qualification CAP : Serveur
- Qualification BEP : Chef de rang/Chef Barman
- Qualification BACPRO : Qualification BACC PRO : Directeur (trice) de la restauration, Exploitant(e) de restaurant, Responsable de restauration dans les collectivités, Restaurateur (trice).

Les titulaires de chaque diplôme avec quelques années d'expérience auront acquis les compétences nécessaires pour exercer ces métiers

VUE SYNOPTIQUE DES ETUDES EN HÔTELLERIE ET TOURISME
VUE SYNOPTIQUE DU CURSUS





BREVET D'ETUDE PROFESSIONNELLE
CHEF DE RANG/CHEF BARMAN

FICHE SIGNALÉTIQUE DU DIPLOME DE BEP CHEF DE RANG/CHEF BARMAN

Filière : Hôtellerie/Restauration

Métier : Chef de Rang

Profils d'entrée : Niveau Fin 3^{ème} de l'Enseignement général, **Durée** : 3 ans
Titulaire d'un CAP Art de la table, **Durée** : 2 ans

Sanction : Brevet d'Études Professionnelles

Objectifs

A l'issue de la formation, le titulaire du BEP Chef de Rang/Chef Barman devrait être capable de :

- élaborer les différents plannings de service ;
- recruter et former le personnel de salle ;
- gérer les relations clientèles et les réservations ;
- assurer la qualité constante du travail en salle ;
- vérifier la mise en place générale du restaurant avant le service ;
- encadrer toute la brigade pendant le service ;
- accueillir, placer et renseigner les clients ;
- prendre les commandes des mets ;
- effectuer les découpes, filetages ou flambages en salle ;
- diriger les chefs de rang, les commis ou les garçons.

Activités

- Organiser - Coordonner ;
- Réaliser ;
- Contrôler ;
- Communiquer.

Profil de sortie

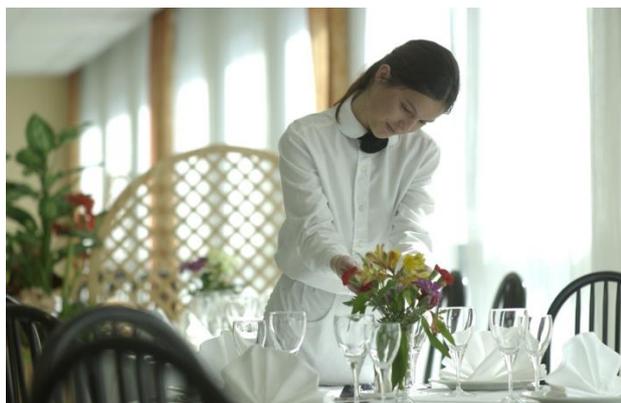
Le titulaire du BEP Chef de Rang/Chef Barman est un meneur d'hommes averti, ayant la fibre commerciale et le sens de la responsabilité.

Le tenant du titre est capable de créer un auto – emploi.

I. REFERENTIEL DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

1.1 LE METIER

Appellation et définition synthétique du métier : Chef de rang/Chef barman



Le chef de rang/chef barman est un employé qualifié capable d'exécuter des travaux et des tâches pour lesquelles il est appelé à prendre certaines initiatives et responsabilités. Dans l'exercice de son métier, et sous la responsabilité du maître d'hôtel ou du gérant lui-même, il est appelé à :

- servir d'interface entre la hiérarchie et les autres services ;
- diriger et superviser les tâches des serveurs ;
- participer à l'accueil et au placement des clients ;
- assurer le service des mets d'un rang ;
- veiller à ce que le service se déroule sans attente ;
- se charger des encaissements ;
- assurer la réalisation des démonstrations en salle.

Conditions d'exercice les plus fréquentes

Le métier de chef de rang se pratique dans les conditions suivantes :

- l'environnement ou le lieu habituel de travail :
 - salle parfois fermée ;
 - local où la circulation (avec port d'objets fragiles) est parfois difficile ;
 - la lumière artificielle ;
 - ambiance à température modérée ;
 - contact avec des matériaux mouillés ou réfrigérés ;
 - travail les dimanches et les jours fériés ;
 - port d'une tenue professionnelle ou d'un uniforme.
- conditions physiques et psychomotrices :
 - travail en position debout avec mobilité fréquente ;
 - nécessité d'une excellente motricité manuelle ;
 - nécessité d'une bonne vision ;
 - nécessité d'une bonne diction et audition.

- conditions mentales et intellectuelles :
 - connaissance de la langue française et anglaise ;
 - bonne maîtrise des produits et services fournis par l'établissement ;
 - bon sens des relations interpersonnelles.

1.2 ACTIVITES PRINCIPALES ET COMPETENCES REQUISES

Principales activités et tâches	Principales compétences
<ul style="list-style-type: none"> • Organisation des prestations. • Organisation des mises en place : carte, menu, banquets, cocktails, ...en fonction du type de restauration et des prestations commandées. • Organisation et répartition des activités et des tâches avant, pendant et après le service. • Animation et gestion d'équipe en restauration. 	<p>C.1-ORGANISER</p> <p>C1.1 Organiser son poste de travail.</p> <p>C1.2 Organiser les séquences de travail de son équipe.</p> <p>C1.3 Planifier son travail en collaboration avec le maître d'hôtel.</p> <p>C1.4 Planifier l'approvisionnement du bar.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place : carte, menu, banquets, cocktails, ...en fonction du type de restauration et des prestations commandées. • Accueil et prise en charge du client. • Argumentation commerciale. • Rédaction des bons. • Gestion de conflits. • Participation à l'élaboration des accords mets boissons. • Participation aux services des mets et des boissons. • Animations et démonstrations en salle. 	<p>C.2-REALISER</p> <p>C2.1 Réaliser la mise en place.</p> <p>C2.2 Gérer les réservations individuelles et de groupe.</p> <p>C2.3 Accueillir et prendre en charge la clientèle.</p> <p>C2.4 Assurer le service du bar, des cocktails, des vins.</p> <p>C2.5 Utiliser les outils de gestion du restaurant.</p> <p>C2.6 Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons.</p> <p>C2.7 Facturer, encaisser.</p> <p>C2.8 Assurer les animations et démonstrations en salle.</p> <p>C2.9 Gérer les conflits éventuels.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Respect des dispositions réglementaires d'hygiène, de santé et de sécurité. • Respect du timing standard de production. 	<p>C 3- CONTROLER</p> <p>C3.1 Contrôler la propreté et la viabilité de la salle de restaurant.</p> <p>C3.2 Contrôler la mise en place.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Contrôle de la décoration et de l'aménagement de la salle de restaurant. • Prise en compte de l'environnement et du développement durable. • Suivi de la qualité : sanitaire, diététique, organoleptique et marchande des productions. • Auto-évaluation. 	<p>C3.3 Contrôler la qualité du service.</p> <p>C3.4 Contrôler la conformité des additions par rapport aux recettes.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Écoute active de la clientèle, prise en compte des besoins et des attentes. • Gestion des réservations individuelles et de groupe (accueil téléphonique, internet ...). • Communication au sein de l'équipe et de l'entreprise. • Communication avec les clients : argumentation, promotion des produits, des plats. • Communication avant le service aux personnels concernés (cuisine, bar, cave, réception, ...). • Communication en situation de service : annonces au passe, suivi des commandes. • Communication en fin de service : mesure de la satisfaction du client, gestion des réclamations éventuelles, prise de congé du client, participation à la fidélisation du client. 	<p>C4-COMMUNIQUER</p> <p>C4.1 Demander les instructions.</p> <p>C4.2 Rendre compte à la hiérarchie.</p> <p>C4.3 Informer les collègues.</p> <p>C4.4 Informer et conseiller le client.</p> <p>C4.5 Recueillir l'avis du client sur la qualité de la prestation.</p>

**Une compétence peut être définie comme un ensemble de savoirs et de savoir – faire organisés en vue d'accomplir de façon adaptée, une activité généralement complexe.*

Description des fonctions

Fonction 1 : ORGANISER/COORDONNER	
Sous fonctions :	
Tâches	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser les prestations. • Organiser les mises en place : carte, menu, banquets, cocktails, ...en fonction du type de restauration et des prestations commandées. • Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service. • Gérer les aléas.
Conditions d'exercice	<p>Moyens et Ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logistique : <ul style="list-style-type: none"> - Locaux, matériels et équipements ; - Plannings de service, fiches de poste ; - Plannings de réservations ; - Fiches : techniques, commandes ; - Technologies de l'information et de la communication ; - Procédures de mise en place ; - Denrées solides et liquides. • Réglementation, plan de maîtrise sanitaire. • Tenue professionnelle. <p>Autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonome et responsable dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie. • Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise.
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité des mises en place et du temps alloué à la mise en place. • Respect des temps de service. • Conformité de l'organisation avec la réglementation. • Application des procédures. • Optimisation des moyens humains, matériels, matières premières. • Respect des objectifs : qualité, quantité ... • Pertinence des décisions prises en fonction des situations.

Fonction 2 : REALISER	
Sous fonctions :	
Tâches	<ul style="list-style-type: none"> • Nettoyer les locaux. • Réaliser la mise en place : carte, menu, banquets, cocktails, ...en fonction du type de restauration et des prestations commandées. • Accueillir et prendre en charge du client. • Emettre des argumentations commerciales. • Rédiger les bons.

	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les conflits. • Participer à l'élaboration des accords mets boissons. • Participer aux services des mets et des boissons. • Animer et gérer l'équipe en restauration.
Conditions d'exercice	<p><u>Moyens et Ressources</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Planning de service. • Locaux, matériels, postes de travail, plans des locaux. • Fiches techniques, fiches de poste. • Consignes, protocoles de nettoyage et de désinfection. • Livret d'accueil. • Règlements intérieurs. • Textes législatifs. • Réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la sécurité. • Document unique. • Guide de bonnes pratiques. • Documents de gestion du personnel. • Tableau de bord. • Procédure d'entretien, d'évaluation, grilles d'évaluation. • Tenue professionnelle. <p><u>Autonomie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonome et responsable dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie. • Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise.
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> • Cohérence de la planification du travail à effectuer et des consignes reçues. • Optimisation des moyens humains pour obtenir la qualité de prestation attendue (rotation du personnel, productivité, rendement). • Respect des textes réglementaires, du règlement intérieur. • Qualité des améliorations apportées. • Qualité de l'animation de l'équipe.

Fonction 3 : CONTROLER**Sous fonction :**

Tâches	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le respect des dispositions réglementaires d'hygiène, de santé et de sécurité. • Assurer le respect du timing standard de production. • Contrôler la décoration et de l'aménagement de la salle de restaurant.
---------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte de l'environnement et du développement durable. • Effectuer le suivi de la qualité : sanitaire, diététique, organoleptique et marchande des productions. • Réaliser une auto-évaluation. • Evaluer la satisfaction de la clientèle. • Contrôler des affichages. • Assurer le respect des règles de service.
Conditions d'exercice	<p><u>Moyens et Ressources</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fournitures (produits d'entretien, emballages, matériels de nettoyage et désinfection, équipements, protection individuelle et collective ...). • Locaux. • Energies. • Réglementation (hygiène, santé et sécurité au travail, plan de maîtrise sanitaire dont traçabilité, protocoles ...). • Document Unique. • Consignes, protocoles et procédures. • Technologie de l'information et de la communication. • Grilles d'autoévaluation. <p><u>Autonomie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonome et responsable dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie. • Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise.
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction de la clientèle. • Evaluation synthétique de la prestation assurée (auto-évaluation). • Maîtrise de la connaissance de son environnement professionnel (zone de chalandise). • Pertinence de l'identification des dangers, des risques et points critiques, adéquation des mesures de prévention et de maîtrise des risques. • Application et respect de la réglementation, du plan de maîtrise sanitaire, des bonnes pratiques, du document unique, des consignes. • Utilisation rationnelle des équipements, des matériels, des fournitures. • Utilisation raisonnée et gestion maîtrisée des fournitures (produits d'entretien, emballages), des fluides et des énergies. • Pertinence de l'analyse organoleptique des fabrications, rectification si nécessaire. • Maintien de la qualité globale. • Rapidité et pertinence des réponses apportées à la situation. • Aptitude à l'auto-évaluation, proposition d'amélioration.

Fonction 4 : COMMUNIQUER	
Sous fonction :	
Tâches	<ul style="list-style-type: none"> • Écouter activement la clientèle, prendre en compte des besoins et des attentes. • Gérer les réservations individuelles et de groupe (accueil téléphonique, internet ...). • Communiquer au sein de l'équipe, de l'entreprise. • Communiquer avec les clients : argumentation, promotion des produits, des plats. • Communiquer avant le service aux personnels concernés (cuisine, bar, cave, réception, ...). • Communiquer en situation de service : annonces au passe, suivi des commandes. • Communiquer en fin de service : mesure de la satisfaction du client, gestion des réclamations éventuelles, prise de congé du client, participation à la fidélisation du client. • Gérer les conflits.
Conditions d'exercice	<p><u>Moyens et Ressources</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Affichages. • Organigramme de l'entreprise. • Outils de communication : écrit / oral. • Normes et labels, signes et sigles. • Matériels de présentation. • Eléments d'ambiance. • Supports d'information : médias, banques de données. • Presse professionnelle, sites Internet ... <p><u>Autonomie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonome et responsable dans le cadre des consignes de travail fixées par la hiérarchie. • Variable et évolutive selon la nature et la taille de l'entreprise.
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité des procédures de réservation. • Pertinence de l'argumentation commerciale. • Cohérence apportée aux relations entre produit / prestation / facteurs d'ambiance. • Adaptation, clarté et précision du vocabulaire utilisé. • Communication en langue vivante étrangère. • Qualité des attitudes et comportement à adapter à la clientèle. • Satisfaction et fidélisation de la clientèle. • Développement et optimisation des ventes. • Respect des réglementations : supports de vente. • Utilisation rationnelle des outils de communication. • Pertinence des comptes-rendus à la hiérarchie.

Fiche descriptive des compétences**C1 Organiser/Coordonner**

Compétences opérationnelles (on demande)	Conditions de réalisation (on donne)	Critères et indicateurs de performances (on exige)
C1.1 Organiser son poste de travail.	<ul style="list-style-type: none"> • Logistique : <ul style="list-style-type: none"> - Locaux, matériels et équipements ; - Plannings de service, fiches de poste ; - Plannings de réservations ; - Fiches : techniques, commandes ; - Technologies de l'information et de la communication ; - Procédures de mise en place ; - Denrées solides et liquides. • Réglementation, plan de maîtrise sanitaire. • Tenue professionnelle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité des mises en place et du temps alloué à la mise en place. • Application des procédures. • Optimisation des moyens matériels. • Respect des objectifs : qualité, quantité ...
C1.2 Organiser les séquences de travail de son équipe.	<ul style="list-style-type: none"> • Logistique : <ul style="list-style-type: none"> - Locaux, matériels et équipements ; - Plannings de service, fiches de poste ; - Plannings de réservations ; - Fiches : techniques, commandes ; - Technologies de l'information et de la communication ; - Procédures de mise en place. • Réglementation, plan de maîtrise sanitaire. • Tenue professionnelle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité des mises en place et du temps alloué à la mise en place. • Respect des temps de service. • Conformité de l'organisation avec la réglementation. • Application des procédures. • Optimisation des moyens humains. • Respect des objectifs : qualité, quantité ...
C1.3 Planifier son travail en collaboration avec le maître d'hôtel.	<ul style="list-style-type: none"> • Logistique : <ul style="list-style-type: none"> - Locaux, matériels et équipements ; - Plannings de service, fiches de poste ; - Plannings de réservations ; - Fiches : techniques, commandes ; - Technologies de l'information et de la communication ; - Procédures de mise en place. • Réglementation, plan de maîtrise sanitaire. • Tenue professionnelle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité des mises en place et du temps alloué à la mise en place. • Respect des temps de service. • Conformité de l'organisation avec la réglementation. • Application des procédures. • Optimisation des ressources. • Respect des objectifs : qualité, quantité ... • Pertinence des décisions prises en fonction des situations.

C1.4 Planifier l'approvisionnement du bar.

- Logistique :
 - Plannings de service, fiches de poste ;
 - Plannings de réservations ;
 - Fiches : techniques, commandes ;
 - Technologies de l'information et de la communication ;
 - Procédures de mise en place.
- Réglementation, plan de maîtrise sanitaire.
- Tenue professionnelle.

- Respect des temps de service.
- Conformité de l'organisation avec la réglementation.
- Application des procédures.
- Recensement des besoins d'approvisionnement.
- Contrôle des mouvements de stock.

C2 Réaliser

Compétences opérationnelles (on demande)	Conditions de réalisation (on donne)	Critères et indicateurs de performances (on exige)
C2.1 Réaliser la mise en place.	<ul style="list-style-type: none"> • Planning de service. • Locaux, matériels, postes de travail, plans des locaux. • Fiches techniques, fiches de poste. • Consignes, protocoles de nettoyage et de désinfection. • Livret d'accueil. • Réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la sécurité. • Document unique. • Documents de gestion du personnel. • Tableau de bord. • Tenue professionnelle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité de la mise en place avec les consignes reçues. • Rapidité d'exécution de la mise en place. • Optimisation des moyens humains pour obtenir la qualité de prestation attendue (rotation du personnel, productivité, rendement).
C2.2 Gérer les réservations individuelles et de groupe.	<ul style="list-style-type: none"> • Planning de service. • Locaux, matériels, postes de travail plans des locaux. • Consignes. • Fiches de réservation. • Guide de bonnes pratiques. • Tableau de bord. • Tenue professionnelle. • Fiches de liaison inter-service. 	<ul style="list-style-type: none"> • Optimisation de la gestion de la capacité d'accueil en fonction d'une prestation donnée. • Conformité de la réservation enregistrée avec la demande des clients. • Respect des procédures de réservation. • Clarté des informations transmises aux différents services.
C2.3 Accueillir et prendre en charge la clientèle.	<ul style="list-style-type: none"> • Planning de service. • Locaux, matériels, postes de travail, plans des locaux. • Fiches techniques, fiches de poste. • Consignes. • Livret d'accueil. • Document unique. • Guide de bonnes pratiques. • Tableau de bord. • Tenue professionnelle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cohérence de la tenue et du comportement professionnel avec le concept de restauration. • Respect des consignes, des procédures d'accueil à partir des standards donnés du service. • Qualité de l'expression verbale et non verbale (richesse du vocabulaire, attitude commerciale et avenante).

C2.4 Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons.	<ul style="list-style-type: none"> • Planning de service. • Locaux, matériels, postes de travail, plans des locaux. • Fiches techniques, fiches de poste. • Réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la sécurité. • Document unique. • Guide de bonnes pratiques. • Tableau de bord. • Tenue professionnelle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité de l'écoute du client. • Qualité de la mise en confiance du client. • Pertinence du guide des choix des clients. • Qualité de l'argumentaire des ventes (crédibilité, bonne connaissance des produits). • Pertinence des supports et des matériels utilisés. • Force de conviction pour réaliser la vente.
C2.5 Utiliser les outils de gestion du restaurant.	<ul style="list-style-type: none"> • Planning de service. • Fiches techniques, fiches de poste. • Consignes, protocoles de nettoyage et de désinfection. • Règlements intérieurs. • Textes législatifs. • Réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la sécurité. • Document unique. • Guide de bonnes pratiques. • Documents de gestion du personnel. • Tableau de bord. • Procédure d'entretien, d'évaluation, grilles d'évaluation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Rigueur dans l'identification et le comptage des produits, des denrées, des boissons, des matériels. • Exactitude des calculs : consommations réelles, actualisation de l'état des stocks, ratio réel. • Pertinence des informations sélectionnées pour mesurer les écarts en quantité et en valeur. • Pertinence des informations transmises pour justifier les écarts en quantité et en valeur.
C2.6 Facturer, encaisser	<ul style="list-style-type: none"> • Document unique. • Guide de bonnes pratiques. • Carnet de facture. • Matériel de caisse. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité du contrôle de fonds de caisse avant et après le service. • Qualité de la facture établie. • Vérification de la facturation des prestations commandées. • Remise de la facture aux clients suite à leur demande. • Maîtrise des moyens de paiement.
C2.7 Assurer les animations et démonstrations en salle.	<ul style="list-style-type: none"> • Planning de service. • Locaux, matériels, postes de travail, plans des locaux. • Fiches techniques. • Consignes. • Règlements intérieurs. • Réglementation relative à l'hygiène, à la santé et à la sécurité. • Document unique. • Guide de bonnes pratiques. • Tenue professionnelle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des pratiques propres à l'entreprise. • Utilisation rationnelle des principaux produits. • Maîtrise de trois cocktails classiques par catégorie (au verre, au verre à mélange, au shaker, au blender). • Maîtrise de la technique du tirage. • Respect des dosages. • Utilisation adaptée du matériel. • Respect et maîtrise des techniques et règles de service (préséance, température

		<p>de service, débouchage, charge et port du plateau ...).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valorisation des mets par la mise en œuvre d'une technique appropriée au choix entre : <ul style="list-style-type: none"> - une finition « minute », - une technique de découpe (poisson rond ou plat, viande, volaille, fruit, fromage, pâtisserie ...), - une technique de flambage, - une technique de tartare.
<p>C2.8 Gérer les conflits éventuels.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planning de service. • Fiches de poste. • Consignes. • Règlements intérieurs. • Document unique. • Guide de bonnes pratiques. • Documents de gestion du personnel. 	<ul style="list-style-type: none"> • Causes des réclamations identifiées. • Réactivité et qualité des mesures correctives mises en œuvre. • Pertinence du traitement des réclamations et des objections. • Qualité de la transmission des réclamations de la clientèle à la hiérarchie.

C3 Contrôler

<p>Compétences opérationnelles (on demande)</p>	<p>Conditions de réalisation (on donne)</p>	<p>Critères et indicateurs de performances (on exige)</p>
<p>C3.1 Contrôler la propreté et la viabilité de la salle de restaurant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fournitures (produits d'entretien, emballages, matériels de nettoyage et désinfection, équipements). • Locaux. • Energies. • Réglementation (hygiène, santé et sécurité au travail, plan de maîtrise sanitaire). • Document Unique. • Consignes, protocoles et procédures. • Grilles d'autoévaluation. • Fiche de contrôle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect du protocole de contrôle. • Remplissage du fiche de contrôle. • Pertinence de l'identification des dangers, des risques et points critiques.
<p>C3.2 Contrôler la mise en place.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Locaux. • Matériels. • Energies. • Réglementation (hygiène, santé et sécurité au travail, plan de maîtrise sanitaire). • Document Unique. • Consignes, protocoles et procédures. • Grilles d'autoévaluation. • Fiche de contrôle. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respect du temps imparti. • Conformité de la mise en place : propreté, disposition ... • Réaction aux aléas et corrections éventuelles. • Qualité des informations transmises à la hiérarchie.

C3.3 Contrôler la qualité du service.	<ul style="list-style-type: none"> • Locaux. • Energies. • Réglementation (hygiène, santé et sécurité au travail, plan de maîtrise sanitaire). • Consignes, protocoles et procédures. • Grilles d'autoévaluation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité de la prestation des services par rapport au standard. • Pertinence des éléments de qualité et de défaut repérés. • Qualité des propositions d'actions correctives dans le cas de non-conformité.
C3.4 Contrôler la conformité des additions par rapport aux recettes.	<ul style="list-style-type: none"> • Consignes, protocoles et procédures. • Technologie de l'information et de la communication. • Carnet de Facture. 	<ul style="list-style-type: none"> • Exactitude des calculs : consommation réelle, actualisation de l'état de caisse. • Rigueur dans l'identification et comptage des additions.

C4 Communiquer

Compétences opérationnelles (on demande)	Conditions de réalisation (on donne)	Critères et indicateurs de performances (on exige)
C4.1 Demander les instructions.	<ul style="list-style-type: none"> • Organigramme de l'entreprise. • Outils de communication : écrit / oral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formulation de la requête claire et précise. • Qualité des attitudes et comportement à adapter à son interlocuteur. • Utilisation rationnelle des outils de communication.
C4.2 Rendre compte à la hiérarchie.	<ul style="list-style-type: none"> • Organigramme de l'entreprise. • Outils de communication : écrit / oral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptation, clarté et précision du vocabulaire utilisé. • Qualité des attitudes et comportement à adapter à son interlocuteur. • Utilisation rationnelle des outils de communication. • Pertinence des comptes-rendus à la hiérarchie.
C4.3 Informer les collègues.	<ul style="list-style-type: none"> • Affichages. • Organigramme de l'entreprise. • Outils de communication : écrit / oral. • Signes et sigles. • Matériels de présentation. • Supports d'information : médias, banques de données. • Presse professionnelle, sites Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptation, clarté et précision du vocabulaire utilisé. • Communication en langue vivante étrangère. • Utilisation rationnelle des outils de communication.

<p>C4.4 Informer et conseiller le client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Affichages. • Organigramme de l'entreprise. • Outils de communication : écrit / oral. • Normes et labels, signes et sigles. • Matériels de présentation. • Eléments d'ambiance. • Supports d'information : médias, banques de données. • Presse professionnelle, sites Internet ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité des procédures de réservation. • Pertinence de l'argumentation commerciale. • Cohérence apportée aux relations entre produit / prestation / facteurs d'ambiance. • Adaptation, clarté et précision du vocabulaire utilisé. • Communication en langue vivante étrangère. • Qualité des attitudes et comportement à adapter à la clientèle. • Satisfaction et fidélisation de la clientèle. • Développement et optimisation des ventes. • Respect des réglementations : supports de vente. • Utilisation rationnelle des outils de communication.
<p>C4.5 Recueillir l'avis du client sur la qualité de la prestation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Outils de communication : écrit / oral. • Matériels de présentation. • Sites Internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité du suivi et de la mesure du degré de satisfaction du client, pendant et après la prestation. • Qualité de la transmission des avis et des remarques des clients à la hiérarchie. • Qualité de la mise en œuvre de la politique commerciale de l'entreprise.

1.3 TABLEAU DE LIAISON ENTRE LES ACTIVITES, LES CAPACITES, LES SAVOIRS ASSOCIES ET SAVOIR FAIRE.

ACTIVITES PROFESSIONNELLES	MATIERES THEORIQUES ET PRATIQUES	CAPACITES (COMPETENCES)																	
		Malagasy	Français	Anglais	Mathématiques	Sciences Physiques	SVT	Histoire et Civilisations	EPS	Comptabilité	Technologie culinaire	Sciences appliquées	Développement personnel	Législation	Initiation Informatique	Technologie Restaurant	Travaux pratiques	Technologies appliquées	Education artistique
C1 : ORGANISER/COORDONNER	C1 1 : Organiser son poste de travail.	x	x	x	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x	x	x	x
	C1 2 : Organiser les séquences de travail de son équipe.	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	
	C1 3 : Planifier son travail en collaboration avec le maître d'hôtel.	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	
	C1 4 : Planifier l'approvisionnement du bar.	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	

ACTIVITES PROFESSIONNELLES	MATIERES THEORIQUES ET PRATIQUES	Malagasy	Français	Anglais	Mathématiques	Sciences Physiques	SVT	Histoire et Civilisations	EPS	Comptabilité	Technologie culinaire	Sciences appliquées	Développement personnel	Législation	Initiation Informatique	Technologie Restaurant	Travaux pratiques	Technologies appliquées	Education artistique	
																				CAPACITES (COMPETENCES)
C2 : REALISER	C2.1 : Réaliser la mise en place.	x	x	x	x	x	x		x	x		x		x	x	x	x	x	x	
	C2.2 : Gérer les réservations individuelles et de groupe.	x	x	x	x	x	x		x	x		x	x	x	x	x	x	x		
	C2.3 : Accueillir et prendre en charge la clientèle.	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	
	C2.4 : Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons.	x	x	x	x	x	x		x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	
	C2.5 : Utiliser les outils de gestion du restaurant.	x	x	x	x	x	x		x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	
	C2.6 : Facturer, encaisser	x	x	x	x	x	x		x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	
	C2.7 : Assurer les animations et démonstrations en salle.	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x
	C2.8 : Gérer les conflits éventuels.	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	

ACTIVITES PROFESSIONNELLES	MATIERES THEORIQUES ET PRATIQUES	CAPACITES (COMPETENCES)																	
		Malagasy	Français	Anglais	Mathématiques	Sciences Physiques	SVT	Histoire et Civilisations	EPS	Comptabilité	Technologie culinaire	Sciences appliquées	Développement personnel	Législation	Initiation Informatique	Technologie Restaurant	Travaux pratiques	Technologies appliquées	Education artistique
C3 : CONTROLER	C3.1 : Contrôler la propreté et la viabilité de la salle de restaurant.	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
	C3.2 : Contrôler la mise en place.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	C3.3 : Contrôler la qualité du service.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	C3.4 : Contrôler la conformité des additions par rapport aux recettes.	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	

ACTIVITES PROFESSIONNELLES	MATIERES THEORIQUES ET PRATIQUES	Malagasy	Français	Anglais	Mathématiques	Sciences Physiques	SVT	Histoire et Civilisations	EPS	Comptabilité	Technologie culinaire	Sciences appliquées	Développement personnel	Législation	Initiation Informatique	Technologie Restaurant	Travaux pratiques	Technologies appliquées	Education artistique
	CAPACITES (COMPETENCES)																		
C4 : COMMUNIQUER	C4.1 : Demander les instructions.	x	x	x	x			x				x	x	x	x		x	x	
	C4.2 : Rendre compte à la hiérarchie.	x	x	x	x			x				x	x	x	x		x	x	
	C4.3 : Informer les collègues.	x	x	x	x			x				x	x	x	x		x	x	
	C4.4 : Informer et conseiller le client.	x	x	x	x			x				x	x	x	x		x	x	
	C4.5 : Recueillir l'avis du client sur la qualité de la prestation.	x	x	x	x			x				x	x	x	x		x	x	

II. REFERENTIEL DE FORMATION

2.1 INTITULE DE LA FORMATION



Objectifs

Former des personnes qualifiées, aptes à remplir immédiatement la fonction d'un Chef de rang ou d'un Chef barman.

Mode de formation :

Le mode de formation est une formation initiale en résidentiel avec stages en entreprise.

Durée de formation

La formation a une durée théorique de 3198 heures à raison de trente cinq (35) heures hebdomadaires étalées sur trente (30) semaines par année de formation. Un stage en entreprise est obligatoire.

MATIERES	Première année		Deuxième année		Troisième année	
	Horaire hebdomadaire	Horaire annuel	Horaire hebdomadaire	Horaire annuel	Horaire hebdomadaire	Horaire annuel
Matières générales						
Malagasy	2	48	2	48	2	48
Français	2	48	2	48	2	48
Anglais	2	48	2	48	2	48
Mathématiques	2	48	2	48	2	48
Physiques	1	24	1	24	1	24
S .V.T	1	24	1	24	1	24
Histoire et civilisation	1	24	1	24	1	24
EPS	2	48	2	48	2	48
Les matières des techniques théoriques						
Comptabilité			1	24	1	24
Technologie culinaire	1	24	2	24	2	24
Sciences appliquées	2	48	2	48	2	48
Développement personnel	2	48	2	48	2	48
Législation	1	24	1	24	1	24
Initiation informatique	1	24	1	24	1	24
Technologie restaurant	2	48	1	48	1	48
Les matières des techniques pratiques						
Travaux pratiques	10	240	10	240	10	240
Technologie appliquée	2	48	2	48	2	48
Education artistique	1	24	1	24	1	24
Total	35	840	36	864	36	864
Contrôle, évaluation et régulations		210		210		210
	TOTAL	1050		1074		1074

Remarque :

La répartition horaire est de 840 heures de cours effectifs, 210 heures de contrôles et d'évaluations formatives y compris les séances de régulation, soit un volume horaire annuel 1060 heures.

Moyens nécessaires à la réalisation des actions de formation. (c.f Références et Lignes directrices de l'ETFP)**2.2 PROFIL DES FORMATEURS (c.f Références et Lignes directrices de l'ETFP)**

III. REFERENTIEL DE CERTIFICATION B E P CHEF DE RANG/CHEF BARMAN

3.1 MODALITES DES EXAMENS



Le **BREVET D'ETUDE PROFESSIONNELLE (B E P)** est un diplôme sanctionnant la fin de formation d'EMPLOYÉ QUALIFIÉ conformément aux textes et règlements en vigueur au niveau du Département chargé de l'Enseignement Technique et de la Formation Professionnelle.

Conditions d'inscription :

Peuvent se présenter aux examens du BEP **CHEF DE RANG/CHEF BARMAN** :

Les candidats ayant suivi une scolarité normale et complète de 3198 heures de formation menant à la qualification de **CHEF DE RANG/CHEF BARMAN** (dans un Etablissement de formation professionnelle public ou privé). Ils devront en plus justifier d'un stage en entreprise de 04 semaines.

Déroulement des examens :

- Les examens se dérouleront exclusivement dans des Etablissements publics ou dans les Etablissements privés désignés par voie réglementaire et sous la direction du dispositif national de la Formation Technique et Professionnelle.
- Les établissements agréés à recevoir les examens doivent satisfaire aux conditions normatives du métier et disposer des équipements et matériels adéquats.

Analyse des épreuves

- Par voie réglementaire et sous la direction du dispositif national de la Formation Technique et Professionnelle, des formateurs du secteur public et du secteur privé sont désignés pour proposer des épreuves pour les examens.
- Par voie réglementaire et sous la direction du dispositif national de la Formation Technique et Professionnelle, des formateurs du secteur public et du secteur privé sont désignés pour composer la Commission de sélection et de validation des sujets.
- Par voie réglementaire et sous la direction du dispositif national de la Formation Technique et Professionnelle, des formateurs du secteur public et du secteur privé sont désignés pour être membre du jury aux examens.
- La liste des épreuves (avec durées et coefficients) est donnée dans le tableau ci-dessous :

3.2 LES EPREUVES

Aux examens du BEP **CHEF DE RANG/CHEF BARMAN**, les candidats subiront les épreuves suivantes :

- des épreuves écrites obligatoires,
- des épreuves de pratiques,
- une épreuve obligatoire d'Education Physique et Sportive.

3.2 LE REGLEMENT D'EXAMEN

Aux examens du BEP **CHEF DE RANG/ CHEF BARMAN**, les candidats subiront les épreuves de :

Epreuves	Durée (heures)	Coef	Note éliminatoire
Malagasy	02	02	00/20
Français	02	02	00/20
Anglais	02	02	00/20
Mathématiques	02	02	00/20
Sciences Physiques	02	02	00/20
S .V.T	01	01	00/20
Histoire et civilisation	01	01	00/20
EPS	01	01	00/20
Technologie restaurant	02	02	05/20
Sciences appliquées	01	01	00/20
Développement personnel	02	02	05/20
Législation	02	02	08/20
Initiation informatique	01	01	00/20
Comptabilité	02	02	05/20
Technologie culinaire	02	02	05/20
TOTAL	25	25	
EVALUATION CONTINUE			
Travaux pratiques		06	08/20
Technologies appliquées		02	05/20
Education artistique		02	00/20
TOTAL		10	

3.3 VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE (V.A.E)

C.f Texte en vigueur



ANNEXES

ANNEXE I

CONTENU DES MATIERES THEORIQUES ET TECHNIQUES**TABLEAU I**

BEP		
Volume Horaire	MATIERES	THEMES
144H	MALAGASY	<p>Fahaiza-miaina sy fahalalam-pomba</p> <p>Fampahafantarana ny tena</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fomba fiarahabana. - Fomba fametrahana fanontaniana. - Fomba fifandraisana. - Fomba fifampiresahana eo anivon'ny orinasa. - Fomba fialan-tsiny. <p>Fahaiza-manao</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fahaiza-manangona/famatsiana. - Fandaminana. - Fanatanterahana. <p>Tsipelina</p> <ul style="list-style-type: none"> - Teny mitovy fanonona nefa samy hafa ny heviny. - Fomba fanoratra manaraka ny tokony ho izy. <p>Fahaizana maneho hevitra</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fahaiza-mihaino, mandalina, mamakafaka, manakatra hevitra. - Fomba entina mitsipaka hevitr'olona iray. - Fahaizana miady hevitra sy manazava hevitra. - Fomba entina handravonana ny tsoa-kevitra. - Fahaizana mandresy lahatra. - Fahaizana mitondra olona (mitarika, mibaiko)

TABLEAU II

BEP		
Volume Horaire	MATIERES	THEMES
144H	FRANCAIS	<ul style="list-style-type: none"> - Comment se présenter - Comment saluer - Comment renseigner - Comment répondre au téléphone - Prendre une réservation - Accueillir dans l'entreprise - Pratiquer l'écoute active - Poser des questions - Savoir rendre compte - Comparer des performances - Chercher des opportunités - Présenter des objections - S'adapter sur les situations - Comment accueillir - La communication professionnelle - Savoir rendre compte - Convaincre et argumenter

TABLEAU II (SUITE)

Volume Horaire	MATIERES	BEP	
		THEMES	
144H	ANGLAIS	<ul style="list-style-type: none"> - Self introducing - Addressing people - The staff in restaurant business - Receiving people - Offering help - How to make a reservation - Taking phone calls - Giving information - Technical vocabulary - Describing dishes - Asking for today menu 	
144H	MATHEMATIQUES	<ul style="list-style-type: none"> - Fonction polynômes - Les monômes - Opérations sur les monômes - Opérations sur les polynômes - Détermination des fonctions polynômes dans Q et R - Equation du second degré : trinôme du second degré, forme canonique, résolution-factorisation, somme et produit des racines, équation paramétriques, discussion -résolution. - Analyse combinatoire : arrangement, permutation, combinaison, formule du binôme de Newton - Fonction numérique d'une variable réelle : ensemble de définitions des différents types de fonction, les limites, les formes indéterminées, dérivée d'une fonction, fonction dérivées. - Suite numérique - Généralités définition - Sens de variation - Suite arithmétique - Suite géométrique 	

TABLEAU III

BEP		
Volume Horaire	MATIERES	THEMES
72H	PHYSIQUE CHIMIE	<ul style="list-style-type: none"> - Les alcanes, généralités - Le carbone et la chaîne carbonée - Nomenclature des alcanes - Combustion des alcanes, détermination de la formule - Halogénéation par substitution - Dérivée insaturée l'éthylène - Structure de l'éthylène - Série homologue les alcènes - Propriétés chimiques de l'éthylène - L'ALCOOL - Définition et exemples - Formule générale des alcools et isoméries - Nomenclature - L'ETHANOL - Propriétés physiques et chimiques - Oxydation - Réaction des acides sur l'éthanol : estérification - Réaction de déshydratation - Utilisation et fabrication - pH-métrie - Equivalence acido – basique - L'oxido – réduction - Calcul du nombre d'oxydation - Acides carboxyliques et ses dérivés - Phénol et ses dérivés - Notion de thermodynamiques
96H	SCIENCES DE LA VIE ET DE LA TERRE	<ul style="list-style-type: none"> - Règles d'hygiène générale - Hygiène de la digestion - Hygiène de la respiration - Hygiène du système nerveux L'alcoolisme - Le tabagisme - La drogue - Les accidents provoqués par les aliments - Les mesures de préventions contre les intoxications alimentaires - Les méthodes de conservation des aliments - Les infrastructures d'une habitation - Hygiène du travail - La médecine du travail - Les accidents du travail - Les MST et le sida - Mesure de lutte contre la pollution de l'air

TABLEAU IV

BEP		
Volume Horaire	MATIERES	THEMES
48H	Histoire et civilisation	<ul style="list-style-type: none"> - Introduction générale sur la culture et la civilisation à Madagascar - Les éléments culturels des différentes régions de Madagascar

TABLEAU IV (SUITE)

BEP		
Volume Horaire	MATIERES	THEMES
72H	TECHNOLOGIE RESTAURANT	<p>Les arts de la table</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les coutumes - Malgaches et les coutumes étrangères <p>Les différentes formules de restauration commerciales</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'énumération des principales formules en restauration en déterminant les principaux caractères de différenciation : <ul style="list-style-type: none"> • Traditionnel • Brasserie • Grill • Snack-bar • Libre-service • Cafétéria, <p>Le personnel du restaurant</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'équipe de travail (brigade) - La répartition des tâches au restaurant • La structure d'une équipe (brigade) en fonction du type et de l'organisation du restaurant. • L'énumération des postes hiérarchiques des différentes équipes. • L'énumération des tâches de chacun en fonction des caractéristiques d'un établissement • La lecture et l'interprétation des différents tableaux de service affichés dans une entreprise <p>La tenue et les comportements professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les règles essentielles d'hygiène corporelle et vestimentaire. <p>La prévention des risques sur le lieu de travail</p> <p>Les locaux, le mobilier et le matériel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les locaux de restauration - Le mobilier du restaurant - Le matériel du restaurant <ul style="list-style-type: none"> • Couverts • Verrerie • Vaisselle • Linge • Petit matériel <p>Les petits déjeuners et la restauration à l'étage</p> <ul style="list-style-type: none"> - les petits déjeuners - la restauration à l'étage <p>Les boissons non alcoolisées</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les eaux minérales - Les sodas - Les jus de fruits - Les sirops

TABLEAU IV (SUITE)

BEP		
Volume Horaire	MATIERES	THEMES
72H	TECHNOLOGIE RESTAURANT	<p>Les boissons alcoolisées</p> <ul style="list-style-type: none"> - La différenciation des familles de produits et l'énumération des appellations ou marques les plus représentatives. <ul style="list-style-type: none"> • apéritifs • les vins - Les digestifs <p>Les boissons chaudes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les différentes boissons chaudes présentées au restaurant : Cafés, Chocolats, Thés, Infusions... <p>Les services particuliers</p> <p>Les petits déjeuners</p> <p>La restauration à l'étage</p> <p>Les banquets, lunches, Cocktails, buffets...</p> <p>Les vins</p> <p>La vigne et le raisin</p> <p>Les vinifications</p> <ul style="list-style-type: none"> - La comparaison des principales vinifications <p>Les accords des mets et des vins</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les règles - L'accord horizontal - L'accord vertical <p>Le stockage et la conservation des vins</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les fonctions et les qualités d'une cave générale et d'une cave du jour - L'énumération de la qualité d'une bonne cave de restaurant ; <p>La restauration et son évolution</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les habitudes alimentaires des principales clientèles étrangères <p>La restauration et son hébergement</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le service de restauration dans les hôpitaux, cliniques. <p>Le service de restauration dans les sociétés</p> <p>Organisation du travail du personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboration d'un planning - Organisation d'un rang - Le poste tournant <p>Tenue et comportements professionnels</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les points de comportements spécifiques aux professions hôtelières et de restauration

TABLEAU IV (SUITE)

BEP		
Volume Horaire	MATIERES	THEMES
72H	TECHNOLOGIE RESTAURANT	<p>Implantation des locaux et décoration de la salle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Implantation des locaux de service et commercialisation - Aménagements de la salle - Décoration du restaurant <p>Les petits déjeuners et la restauration à l'étage</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les petits déjeuners - La restauration à l'étage <p>Approvisionnements des services</p> <p>Les commandes</p> <p>La réception et le stockage des marchandises</p> <ul style="list-style-type: none"> - La rédaction de bons (commande, sorties, ..) pour réapprovisionner les différents services : - Le bar, - La cave du jour, - L'office, - Le restaurant, - La lingerie - L'identification des documents d'approvisionnement et leur utilisation - Les contrôles à effectuer lors de la réception dans les services. <p>La réception et le stockage des marchandises</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les principaux modes de stockage <p>Connaissances des mets et services préconisés</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation, explication commerciale et service conseillé - Les règles et techniques de découpages, flambages et filetages <p>Les vinifications</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les principales opérations mises en œuvre dans les diverses méthodes de vinification en précisant les opérations de vendanges et de vinification particulière pour obtenir des vins blancs liquoreux. - Les procédés d'obtention des vins mousseux - Le procédé d'obtention des V.D.N. et V.D.L. <p>La distillation</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'énumération des opérations essentielles permettant d'obtenir une eau de vie de vin <p>Les banquets et autres manifestations en restauration</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation des différentes prestations sous formes de buffet - Présentation générale d'une mise en place d'un buffet

TABLEAU V

BEP		
Volume Horaire	MATIERES	THEMES
144H	SCIENCES APPLIQUEES	<ul style="list-style-type: none"> - Hygiène et prévention - Entretien des locaux et des matériels - Les microbes, classification et origines - L'allergie alimentaire - Effets de la bactérie sur les aliments - Conservation des aliments - Intoxication et parasitoses alimentaires - Les constituants biochimiques des aliments - Ergonomie, sécurité confort - Aspect microbiologiques, toxicologiques et parasitologiques des aliments - Les techniques de conservation - Hygiène et entretien des locaux, la méthode HACCP - Les ratios de l'équivalence alimentaire - La fermentation
144H	DEVELOPPEMENT PERSONNEL	<ul style="list-style-type: none"> - Education civique - Le savoir être - Les règles de savoir vivre - Culture entrepreneuriale
96H	LEGISLATION	<p>LEGISLATION CIVILE ET COMMERCIALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le droit, l'organisation judiciaire, la personnalité juridique • Les droits réels et droits personnels • Les biens • Les contrats en droit civil et en droit commercial <p>LEGISLATION HÔTELIERE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Classement des hôtels • Le contrat de l'hôtelier • Obligations de l'hôtelier <p>DROIT DU TRAVAIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le contrat de travail • Le salaire • Les conflits du travail <p>SECURITE SOCIALE</p> <ul style="list-style-type: none"> • La protection contre les risques sociaux • Les prestations d'assurances sociales <ul style="list-style-type: none"> - Liaison interministérielle en tourisme - L'entreprise hôtelière et l'activité commerciale - Les relations de travail dans l'entreprise hôtelière - Application du code du tourisme - Spécificité du droit social - Le cadre juridique des rapports de travail - Les réponses du droit social sur les problèmes socio-économiques - Le commerçant et le fonds de commerce
72H	INFORMATIQUE	<ul style="list-style-type: none"> - Initiation à l'informatique - Bureautique traitement de texte - Application - La main courante informatisée

TABLEAU V (SUITE)

BEP		
Volume Horaire	MATIERES	THEMES
		-
48H	COMPTABILITE	<ul style="list-style-type: none"> - Le jeu des comptes : enregistrement des principales opérations - La normalisation comptable - Machine à calculer : exercices de main courante hôtelière - L'inventaire : présentation arithmétique et comptable d'un cas simple - Du bilan aux comptes - Charges fixes et charges variables : le seuil de rentabilité - Les coûts et le coût de revient - Marges et résultats ; analyse sommaire

TABLEAU VI

BEP		
Volume Horaire	MATIERES	THEMES
96H	EDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIF	<p>ATHLETISME</p> <ul style="list-style-type: none"> • Endurance • Le footing • La course régulière • Sprint court • Sprint long • Endurance – résistance <p>SPORTS COLLECTIFS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foot ball • Basket ball • Volley ball • Hand ball <p>ATHLETISME</p> <ul style="list-style-type: none"> • Endurance • Le footing • La course régulière • Sprint court • Sprint long • Endurance – résistance <p>SPORTS COLLECTIFS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foot ball • Basket ball • Volley ball • Hand ball
48H	EDUCATION ARTISTIQUE	<p>NOTIONS PRELIMINAIRES DU DESSIN ARTISTIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Souplesse du poignet, vitesse, proportion des mesures de longueur, étude documentaire, • Décoration en volume : éléments de perspective, couleur, ombrage, neutralisation par le noir <p>COMPOSITION DIRIGEE : recherche des formes, technique d'équilibre, composition d'art appliqué, mise en place des ombres et lumières, mise en place des couleurs</p> <p>ETUDES DOCUMENTAIRES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transposition des formes, imitation de mise en valeur, imitation de couleur, les méthodes d'agrandissement et de réduction, photo, journal, catalogue. <p>DECORATION PLANE</p>

TABLEAU VII

BEP		
Volume Horaire	MATIERES	THEMES
72H	TECHNOLOGIE CULINAIRE	<p>Les locaux les locaux, les secteurs ou zones de travail l'entretien des locaux traitement des déchets . la ventilation</p> <p>La restauration et son évolution.</p> <p>L'Art culinaire Evolution au cours des diverses époques jusqu'à nos jours. Influence des événements, des hommes, de l'introduction de nouveaux produits, des comportements alimentaires sur les structures des repas et les prestations services.</p> <p>La gestion des produits Les approvisionnements</p> <p>Des services</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le contrôle quantitatif et qualitatif. • L'identification des produits et rubriques d'une feuille de marché, d'un bon de commande, de sortie... <p>La rédaction d'une fiche technique de fabrication</p>

ANNEXE II

ACTIVITES	BEP		
	1ère Année	2ème Année	3ème Année
ENTRETIEN DES LOCAUX			
Procéder à l'entretien des locaux	X		
Choisir les matériels adéquats	X		
Choisir les produits d'entretien adéquats	X		
Utiliser efficacement les produits d'entretien	X		
Apprécier la qualité des travaux d'entretien et éventuellement y remédier.		X	
Contrôler la netteté des sols		X	X
Effectuer tous les travaux de nettoyage et d'entretien en ce qui concerne les locaux le mobilier, le matériel dans des temps normaux et en utilisant rationnellement les produits et matériels appropriés	X		X
Respecter les règles d'hygiène et de sécurité ainsi que les usages, professionnels en ce qui concerne le lavage et l'entretien du matériel et des locaux.	X		X
Apprécier le résultat.		X	X
UTILISER ET GERER LES LINGES			
Choisir le linge.	X		
Utiliser rationnellement les molletons.	X		
Napper : tables: de banquets, buffets.	X		X
Replier les nappes propres	X		
Trier, compter, organiser le change du linge sale	X		
Réceptionner et stocker le linge propre	X		

ACTIVITES	BEP		
	1ère Année	2ème Année	3ème Année
UTILISER ET GERER LES MATERIELS			
Evaluer, choisir le matériel en fonction des besoins et des disponibilités, selon : le type de mise place, le nombre de couverts, les mets à servir, les méthodes de service envisagés			X
Choisir le matériel nécessaire.	X		
Appliquer les consignes de rangement des matériels.	X		
S'assurer de la qualité des travaux réalisés et justifier de l' emploi des produits utilisés			X
Rendre compte, avec précision, d'une anomalie dans le fonctionnement d'un matériel.	X		X
REALISER UNE MISE EN PLACE			
Réaliser un schéma d'implantation d'une formule de distribution et situer les réservations (petits déjeuner, dîners, buffet, cocktail).			X
Interpréter un plan de réservation et choisir le mobilier.			X
Implanter la carcasse de façon chronologique.	X		X
Stocker le mobilier non utilise.	X		X
Analyser les résultats de l' implantation, justifier ces choix.			
Napper : guéridons.	X		
Napper: tables : carrées, rondes, rectangulaires.	X		
Transporter pour la mise en place: piles assiettes, couverts, verres.	X		
Prévoir l'ordonnancement de la console et la charger.		X	
Apprécier la conformité de la salle en fonction des ordres reçues et en un temps opportun.			X
Modifier une mise en place.	X		
Retourner les verres et s'assurer de leur parfaite propreté.	X		
Parfaire les alignements		X	
Compléter la mise en place au moment opportun, en fonction des commandes.		X	X
Mettre en place, dans un temps donne (petit déjeuner, repas simple...) : plateaux, napperons et serviettes, platerie, couverts, petits matériels.	X		X

ACTIVITES	BEP		
	1ère Année	2ème Année	3ème Année
TENUE DE POSTE			
Contrôler la conformité.			X
Différencier les locaux à partir d'un plan.	X		X
Situer sa fonction.	X		
Identifier les produits : nature, composition essentielle, forme, dimension, conditionnement, utilisation			X
Mettre en évidence les anomalies et en avertir les supérieurs hiérarchiques, exemple : non - conformité d'un produit, rupture de stock, coulage...		X	X
Respecter les directives générales et particulières des tableaux de service.	X		X
Expliquer les objectifs et responsabilités de sa fonction.			X
GERER LES APPROVISIONNEMENTS			
Organiser le travail en fonction des tâches d'entretien confiées. Choisir les produits et les matériels appropriés aux travaux à effectuer.			X
Evaluer les quantités à commander : grammage, portionnages, volumes			
Analyser les besoins journaliers pour un cas simple: au bar, à la cave du jour, à la cafétéria, à l'office, au restaurant, dans le hall, aux étages, en lingerie.			X
Déterminer le réapprovisionnement des différents services en fonction des standards de produits et des stocks de vente.			X
Décrire et utiliser le circuit des documents d'approvisionnement et de distribution.			X
Rédiger les bons de commande interservices et les bons de commande de la clientèle (commande initiale de suite, de retour...).			X
Enregistrer et ventiler les mouvements de marchandises, exemple : tenir à jour une fiche de stocks			X
Transmettre au contrôle (ou service des achats) les justificatifs des commandes.			X
Réaliser les opérations de : commandes internes.			X
Réaliser les opérations de : rangement par nature de produits.			X
Réaliser les opérations de: stockage selon les consignes de conservation.			X

ACTIVITES	BEP		
	1ère Année	2ème Année	3ème Année
FACTURATION ET ENREGISTREMENT DES VENTES			
Préparer et présenter une note client.			X
Distinguer les différents modes de règlements et passer les écritures nécessaires.			X
Suivre et justifier la fiche de poste "main courante manuelle" : mettre en place le poste, ouvrir la main-courante, effectuer les enregistrements spécifiques (annulation, additions séparées...).			X
Effectuer les récapitulatifs, les balances Carrées			X
Fermer la main courante.			X
Remettre la caisse			X
Fermer et ranger le poste.			X
Contrôler les enregistrements : en quantités, exemple : feuille de sortie boissons.			
contrôler les enregistrements : en prix, exemple : interprétation des tarifs.			
Contrôler les enregistrements : en calcul, exemple : exactitude des comptes clients (Lignes, colonnes).			
Contrôler les enregistrements : en reports, exemple : récapitulatif, facturier, talon de notes.			
Contrôler les encaissements et établir le bordereau de recettes : pour les espèces, pour les cartes de paiement.			
Contrôler les encaissements et établir le bordereau de recettes : pour les chèques, pour les tickets restaurant.			
Contrôler les encaissements et établir le bordereau de recettes : pour les débiteurs divers.			
Contrôler les résultats: total du bordereau recettes = total de la main courante.			
Contrôler les résultats: contrôler le fond de caisse et établir son bordereau.			
ASSURER L'ACCUEIL			
Assurer l' accueil et le confort des clients avec le sourire en faisant preuve d'attention et de disponibilité.			X
Aller au devant du client.			X
S'assurer de la prise en charge du vestiaire.			X
Proposer une table			X

Installer le client sans le faire attendre			X
Appliquer les règles de savoir-vivre et de préséance et notamment avec amabilité, discrétion, politesse, disponibilité...			X
Chercher à acquérir une aisance « naturelle ».			X
ASSURER LE SERVICE DES BOISSONS			
Effectuer le service au plateau,	X	X	
Choisir les verres adéquats.		X	
Apprécier les doses servies.		X	
Proposer la glace.		X	
ASSURER LE SERVICE AU BAR			
Apéritifs: Différencier les apéritifs en les classant par catégorie (ABV, ABA)	X		
Savoir les doses et identifier les verres adéquats	X		
Autres boissons froides : différencier les boissons en les classant par catégories	X		
Bières, Sodas, eaux minérales, nouveaux produits	X		
Savoir les doses et identifier les verres adéquats	X		
Digestifs : différencier les digestifs en les classant par catégorie :	X		
• les eaux de vie : de vin, de grains, de fruits	X		
• Les liqueurs : de fruits, de plantes	X		
Savoir les doses et identifier les verres adéquats	X		
Boissons chaudes	X		
• Cafés, thés, infusions	X		
• Apéritifs	X		

ACTIVITES	BEP		
	1ère Année	2ème Année	3ème Année
SAVOIR VENDRE ET SERVIR LES VINS			
Savoir prendre la commande		X	X
Respecter les consignes de stockage et de conservation (cave générale et cave du jour).			X
Choisir la verrerie adaptée.		X	X
Conditionner chaque type de vin, chaque boisson afin de les servir a bonne température et de les mettre en valeur			X
S'assurer de la concordance entre le produit commandé et le produit présenté au client (suivi rigoureux de l' étiquetage).		X	X
Déboucher avec méthode : bouteille droite		X	X
Déboucher avec méthode : bouteille dans un seau.		X	X
Déboucher avec méthode : bouteille dans un panier.		X	X
Effectuer avec soin le service des vins (blancs, rosés, rouges, mousseux) et des autres boissons, au moment opportun en respectant les règles de préséance.		X	X
Assurer le suivi du service des vins et de toute boisson.		X	X
Choisir le matériel approprié au service de chaque boisson.		X	X
Utiliser l'assiette d'attente.			X
Effectuer le service au plateau et disposer logiquement sur table le matériel et les ingrédients complémentaires			X
Effectuer le service a la verseuse.			X
Débarrasser les verres a vin, les bouteilles au moment opportun.	X		X
Déceler les défauts accidentels les plus évidents pouvant se présenter lors du test gustatifs d'un vin : vin "trouble", vin très bouchonné, vin piqué			
Interpréter une étiquette:			X
Classification: vin de table et de pays A.O.V_D.Q.S. et A.O.C.			
Donner un ordre de prix pour les boissons les plus utilisées			
SAVOIR PRENDRE LES COMMANDES ET VENDRE			
Présenter une carte			X
Proposer			X

Argumenter			X
Rédiger correctement un bon de commande	X		X
Différencier les produits d'une famille donnée.		X	X
Présenter un produit.			X
Argumenter la mise en œuvre d'un savoir essentiel et précis.			X
Informier un client quant aux mets proposés y compris les spécialités régionales.			X
Répondre dans un langage adapté aux questions du client -		X	X
Etre en mesure de lui préciser : Les composants de tous les mets : ingrédients principaux, garnitures, sauces.			X
Les techniques culinaires utilisées : pour la cuisson, pour la préparation.			X
Proposer un plat de façon imagée, alléchante, persuasive.			X
Utiliser les supports: différentes cartes. Expliquer efficacement et justifier leur présentation, leur classification.			X
Identifier tous les documents nécessaires à chaque type de vente			X
RESPECTER LES REGLES DE SERVICE			
Respecter les circuits pendant le service:	X		X
Savoir et appliquer l'annonce au passe	X		X
Identifier, choisir et appliquer les différentes méthodes de service:			
<ul style="list-style-type: none"> Assiettes plates + couverts + déchets. 	X		
<ul style="list-style-type: none"> Service à la française 		X	
<ul style="list-style-type: none"> Service à l'assiette 		X	
<ul style="list-style-type: none"> Service à l'anglaise. 		X	
<ul style="list-style-type: none"> Service au guéridon. 		X	
Transporter en toute sécurité le matériel nécessaire et la suite:			
<ul style="list-style-type: none"> Assiette garnie (3 d'une seule main). 	X		
<ul style="list-style-type: none"> Renouvellement de couverts sur table. 	X		

• Plateau chargé (rince-doigts, tasse à consommé).		X	
• Suite simple non clochée (assiette + plat de viande).		X	
Débarrasser avec méthode			
• Assiettes plates + assiettes creuses + cuillères.	X		
• Avec un plateau (consomme, rince-doigts).	X		
• Ménages, pain et miettes.	X		
• Positionner son guéridon.	X		
Organiser son guéridon			
• Avec plaque chauffante.		X	
• Avec réchaud à flamme.		X	
• Avec assiette de découpage et assiette à déchets.		X	
• Avec denrées pour préparations.		X	
• Avec liqueurs et eau-de-vie de flambage.			X
• Avec assiette creuse ou saladier et ingrédients (vinaigrette, tartare).			X
• Tenir efficacement et proprement sa console (renouvellement des assiettes et couverts pendant le service).			X
• Débarrasser assiettes, couverts et plats pendant le service.	X		
• Synchroniser le service de deux tables (5 couverts max).			X
• (Six à huit couverts au total) afin d'obtenir un service efficace (mets servis chauds en un temps donné).			X

ACTIVITES	BEP		
	1ère Année	2ème Année	3ème Année
REALISER DES DEMONSTRATIONS EN SALLE			
Réaliser des flambages en salle			X
Réaliser des découpages en salle			X
Réaliser des préparations en salle (mini cuisson, sauce et dressage)			X
Flamber les fruits.			X
Préparer une crêpe flambée.			X
Flamber une viande, terminer une sauce brune.			X
DECORER UNE SALLE DE RESTAURANT			
Décorer une salle de restaurant (ou une partie) en fonction d'un thème choisi et de directives précises.			X
Réaliser une décoration florale : pour une table individuelle de deux à six couverts, pour une table de banquet, pour un buffet, pour un local d'accueil			X
Participer à la décoration florale de deux tables (5 couverts max)			X

ANNEXE III

LES MATERIELS POUR LE RESTAURANT BAR

POUR LE RESTAURANT BAR

LES GROS MATERIELS

- Une machine à café.
- Un frigidaire avec congélateur pour les boissons et glaçons.

LES MOBILIERS ET LINGES DE SERVICE

- 03 tables carrées (coté 0.9m x 0.9m, hauteur 0.75m).
- 02 tables rectangles (0.9m x 2m, hauteur 0.75m).
- 02 tables rondes (0.9m de diamètre, hauteur 0.75m).
- 02 guéridons (0.50m x 0.9m, hauteur 0.75m).
- 01 console (meuble pour le rangement des couverts de service).
- Des nappes adéquats avec un tombant de 0.50m.
- Des surnappes.
- Molletons (si possible).
- 24 liteaux (linges de services : 0.60m x 0.40m).
- Des essuies verres et divers torchons.

LES MATERIELS DE SERVICE

VAISSELLERIES, VERRERIES ET COUVERTS	MATERIELS ET USTENSILES PARTICULIERS
30 assiettes plates à mets	10 pinces à crabes
30 assiettes plates à entremets	10 fourchettes à homard ou curettes
30 assiettes creuses	05 louches à potage
30 bols à soupes	05 louches à sauces
30 verres à eau à pied	10 sous carafe
30 verres à vins à pied	20 petits ramequins et soucoupes
30 verres à jus (tumbler)	10 cendriers
30 verres à cocktail (short drink)	Numéros de table
30 flûtes à champagne	06 seaux à vins
30 verres à digestifs	06 seaux à glace
30 chopes à bière	04 chafing-dish (bain marie buffet)
30 couverts à mets	20 plats en inox (rond et ovales)
30 couverts à entremets	10 plateaux (pour le service boissons)
30 couverts à poisson	06 couteaux limonadiers
20 tasses et sous tasses à café et à thé	02 shakers
08 sucriers	02 cuillères à mélanges
08 cafetières	02 cuillères à glace
08 pots à lait	
10 ménages (salière, poivrière)	

