

SAVOIRS ASSOCIÉS

SAVOIR 1 : Production et logistique événementielles

- S 1.1 La production traiteur
- S 1.2 L'organisation de la manifestation sur le site
- S 1.3 Le personnel de la manifestation
- S 1.4 La recherche, les innovations
- S 1.5 Les décors, l'espace, l'ambiance

SAVOIR 2 : Gestion commerciale et management

SAVOIR 3 : Sciences appliquées

SAVOIR 4 : Communication professionnelle en français et en anglais

S 1 : PRODUCTION ET LOGISTIQUE ÉVÉNEMENTIELLES

S 1.1 : La production traiteur

Connaissances	Limites des connaissances
Les supports documentaires utilisés et les situations traitées relèvent obligatoirement du secteur professionnel considéré.	
<p>La matière d'œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les produits spécifiques - les produits alimentaires intermédiaires 	<p>Les principes de base :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les coûts - les critères de choix - les utilisations (amuse-bouches, canapés, patiences, etc.) - l'association des produits - la détermination des besoins qualitatifs et quantitatifs - les règles d'hygiène, de sécurité et d'environnement
<p>Les techniques de production spécifiques.</p>	<p>Les caractéristiques des différentes techniques de production et de conservation (sous-vide, surgélation, etc.).</p> <p>Les critères de choix.</p>
<p>La présentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le matériel - les pièces factices - les techniques de décor - les dressages 	<p>La documentation professionnelle.</p> <p>Les utilisations des éléments de présentation.</p> <p>Les critères de choix (en fonction du produit, des contraintes, etc.).</p>
<p>La distribution :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les conditionnements - les stockages - les liaisons froides et chaudes - les cuisines éphémères (la remise en température, le dressage et l'envoi) 	<p>Les matériels spécifiques à la profession, les critères de choix, les contraintes et leurs utilisations.</p> <p>La réglementation relative au conditionnement, au stockage, à la préparation et à la distribution des préparations culinaires en service immédiat ou différé.</p>
<p>Le transport de la production.</p>	<p>La réglementation relative au transport.</p>
<p>La démarche HACCP (<i>Hazard Analysis Critical Control Point</i>) en production traiteur.</p> <p>La démarche qualité.</p>	<p>La démarche HACCP s'applique à toutes les étapes.</p> <p>Les autocontrôles, l'analyse des risques.</p> <p>Les mesures préventives et correctives.</p> <p>La traçabilité.</p> <p>Les critères de qualité, les agréments, les normes ISO (<i>International Standard Organisation</i>).</p>

S 1.2 : L'organisation de la manifestation sur le site

Connaissances	Limites des connaissances
Les différentes prestations.	<p>Les différents types de prestations, leurs règles, leurs compositions, les produits spécifiques et les boissons :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les cocktails – les buffets – le service à table – les plateaux repas, etc. <p>Les principales règles de protocole</p>
Les boissons.	<p>La détermination des besoins.</p> <p>Le traitement spécifique des boissons lors des manifestations.</p>
<p>Les locaux.</p> <p>Les équipements.</p> <p>Les « organisations » annexes (parkings, vestiaires, toilettes, etc.).</p>	<p>Les règles d'implantation.</p> <p>Les principes de réalisation d'un plan à l'échelle.</p> <p>Les zones de circulation.</p> <p>Les textes réglementaires.</p> <p>Les caractéristiques et les fonctions.</p> <p>La maintenance.</p> <p>L'hygiène, la sécurité et l'environnement (règles et organismes de contrôle).</p> <p>La sécurité des biens et des personnes (législation en vigueur)</p>
<p>Les matériels.</p> <p>Les mobiliers.</p> <p>Le linge.</p> <p>Les facteurs d'ambiance.</p>	<p>La détermination des besoins, les critères de choix.</p> <p>Le conditionnement.</p> <p>Les textes réglementaires.</p> <p>Les caractéristiques et les utilisations.</p> <p>La maintenance.</p> <p>L'hygiène et la sécurité (règles et organismes de contrôle).</p> <p>Les méthodes de contrôles quantitatif et qualitatif.</p>
<p>La démarche HACCP (<i>Hazard Analysis Critical Control Point</i>) sur le site de la manifestation.</p> <p>La démarche qualité.</p>	<p>La démarche HACCP s'applique à toutes les étapes.</p> <p>Les autocontrôles, l'analyse des risques.</p> <p>Les mesures préventives et correctives.</p> <p>La traçabilité.</p> <p>Les critères de qualité.</p> <p>Les normes ISO (<i>International Standard Organisation</i>).</p>
<p>Les documents de gestion administrative (bons de livraison, de matériel, de retour, etc.).</p>	<p>Les caractéristiques, l'utilisation et la circulation des documents.</p>
<p>Le dossier de la manifestation :</p> <ul style="list-style-type: none"> – le dossier client – le dossier technique – le dossier d'exécution 	<p>Les éléments constitutifs du dossier technique :</p> <ul style="list-style-type: none"> – identification, analyse, objectifs – procédures d'élaboration et critères de qualité – circulations interne et externe

S 1.3 : Le personnel de la manifestation

Connaissances	Limites des connaissances
<p>La détermination des besoins en personnel (interne et externe). L'embauche du personnel « extra ».</p>	<p>Les filières de recrutement du personnel. L'évaluation des besoins en personnel quantitativement et en profil de postes.</p>
<p>La communication et la gestion du personnel de la manifestation et son animation.</p>	<p>Les documents d'organisation et de gestion du personnel : – affectation sur des sites différents et ventilation sur le site (plannings, tableaux, fiches, etc.) – les fiches de mission, de fonction, de poste – la feuille d'émargement et de pointage horaire</p> <p>La communication et l'animation du personnel : – les consignes – la répartition des tâches</p>

S 1.4 : La recherche, les innovations

Connaissances	Limite des connaissances
<p>La recherche-développement en entreprise.</p>	<p>Le protocole de recherche. La protection des appellations (brevets, etc.).</p>
<p>Les tendances, les innovations.</p>	<p>La démarche méthodologique d'une veille « conceptuelle » (tendances, innovations, concepts, produits, normes, etc.) : – les sources d'informations – l'observation de la concurrence</p> <p>Les nouveaux métiers liés à l'organisation des réceptions.</p>

S 1.5 : Les décors, l'espace, l'ambiance

Connaissances	Limites des connaissances
<i>Les supports documentaires utilisés et les situations traitées relèvent obligatoirement du secteur professionnel considéré.</i>	
<p>Les techniques de base :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la ligne, le point - le croquis, le graphisme, le schéma - le plan - la perspective - le volume et l'espace - le dessin à l'échelle 	<p>Les règles de composition :</p> <ul style="list-style-type: none"> - symétrie, asymétrie - rythme, équilibre, dynamisme <p>Les règles de composition pour construire un buffet, la décoration d'un espace, pour illustrer des documents supports de vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> - croquis, dessin (la mise en volume, la maquette), illustration des idées pour un projet - plans à l'échelle : salle, buffet, etc.
<p>La couleur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les couleurs, les formes et les matières - les couleurs complémentaires chaudes/froides, dégradées, contrastées - la psychologie de la couleur - la perception des couleurs - le vocabulaire de la couleur : dominantes, camaïeu, nuance, aplat, dégradé, polychrome, etc. - le choix des couleurs en fonction d'un thème et en fonction des ambiances (les harmonies colorées) 	<p>Les couleurs pour la salle de réception, les tables, les buffets, pour les documents de communication, etc.</p> <p>Les différents éclairages utilisés dans le cadre professionnel, leur incidence sur la couleur et l'ambiance.</p> <p>Le choix de l'harmonie colorée de la salle de réception et disposition des sources lumineuses permettant la mise en valeur des produits présentés, des buffets, des tables, etc.</p> <p>Le vocabulaire précis, adapté, pour la transmission et la commercialisation de ses idées, de son projet.</p>
<p>L'image et le texte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la lecture d'une image - le cadrage - la typographie - la mise en page 	<p>Les grands principes de la construction d'une image (aspect, formes et symbolique). L'angle de vue, les différents plans, etc. Le cadrage.</p> <p>Les grands principes de la mise en page des textes et des images pour obtenir un message clair (utilisation possible de l'outil informatique). Dénotation - connotation, polysémie (texte/image). Le choix de la typographie en fonction du document, de la plaquette publicitaire.</p>
<p>La culture artistique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les principaux mouvements de la peinture et de la sculpture depuis le XVIII^e siècle - le cadre de vie, le mobilier, les styles (du XVI^e siècle au XIX^e siècle, le design contemporain) 	<p>Leurs principales caractéristiques et techniques.</p> <p>Base pour les recherches thématiques, de tendance, d'ambiance, pour un projet de réception.</p>

S 2 : GESTION COMMERCIALE ET MANAGEMENT

Connaissances	Limites des connaissances
Les supports documentaires utilisés et les situations traitées relèvent obligatoirement du secteur professionnel considéré.	
Le marché de l'organisation des réceptions.	<p>La segmentation de l'offre et de la demande.</p> <p>Les indicateurs chiffrés (chiffre d'affaires, ratio de rentabilité, etc.) : analyse, intérêt, pistes d'exploitation.</p> <p>Les acteurs du marché (législateur, syndicats, organismes de contrôle, etc.) : identification et rôles.</p>
La communication commerciale.	<p>Les principes et techniques de publicité média et hors média.</p> <p>La mise en valeur de l'entreprise (histoire, marque, produits, normes, certifications, brevets, etc.).</p> <p>La prospection en direction des entreprises et des particuliers (principes et techniques).</p>
<p>La négociation commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> – l'accueil et la prise en charge du client – la négociation du dossier – les ventes additionnelles – la conclusion de la négociation 	<p>Les moyens de prise de contact (<i>de visu</i>, téléphonie, courriel, courrier, etc.).</p> <p>Les techniques et les pratiques favorisant la négociation de l'accueil du client à la conclusion de la vente.</p> <p>Le conducteur d'entretien (objectifs, éléments constitutifs, utilisation)</p> <p>L'approche méthodologique des produits et composition d'une offre adaptée.</p> <p>La stratégie pour les ventes additionnelles, le choix des produits et des services.</p> <p>Les marges de manœuvre en matière de prix, l'évaluation du risque client.</p> <p>Le devis : analyse et élaboration.</p> <p>Les arrhes et acomptes. Les réductions de prix. Les modalités de paiement.</p>
Les supports d'aide à la vente.	Les supports d'aide à la vente et à la vente à distance : identification, objectifs, règles et contraintes d'utilisation.

Connaissances	Limites des connaissances
<p>La gestion de la relation clients :</p> <ul style="list-style-type: none"> – l'enquête satisfaction – le fichier « client » – le suivi financier et commercial du client – l'information vers les clients 	<p>Les indicateurs de satisfaction (courriers, réclamations, taux de défection, etc.) : analyse.</p> <p>L'enquête de satisfaction : objectifs, modalités, exploitation.</p> <p>La gestion des dépassements (boissons, horaires, etc.).</p> <p>Le fichier client : éléments, objectifs, exploitation.</p> <p>Les analyses statistiques des ventes par poste : pistes d'exploitation.</p> <p>La conduite à tenir lors de réclamations.</p> <p>L'information vers les clients : stratégie, contenu et supports.</p>
<p>L'organisation de l'entreprise.</p> <p>L'organisation du travail.</p>	<p>L'organigramme d'une petite, moyenne et grande entreprise « organisateur de réceptions » : analyse et commentaires.</p> <p>Les profils de poste : analyse et commentaires.</p> <p>Les plannings liés au contexte professionnel : principes d'élaboration, types (horaires, congés, remplacements, répartition des tâches, etc.).</p>
<p>La gestion des fournisseurs/prestataires :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les sources d'informations – la sélection des fournisseurs – la négociation d'achat 	<p>Les sources d'informations sur les produits et les fournisseurs/prestataires : recherche, nature, traitement des données.</p> <p>Les veilles commerciale, concurrentielle et environnementale : principes et intérêts.</p> <p>La comparaison des offres : méthodes et critères de sélection (délais, quantités, tests, essais, etc.).</p> <p>La relation de partenariat acheteur/fournisseur : fidélisation des fournisseurs : intérêt, méthodes.</p>
<p>Les contrats de vente, de sous-traitance, de location, de transport.</p> <p>La responsabilité du fait :</p> <ul style="list-style-type: none"> – de l'organisateur de la réception – du client et d'un tiers 	<p>Dans le cadre d'analyse de situations professionnelles portant sur les contrats précisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les obligations des parties – les conséquences du non-respect des obligations – la procédure à suivre <p>Repérage des cas de mise en jeu de la responsabilité dans des situations professionnelles du secteur considéré.</p>

Connaissances	Limites des connaissances
<p>La commande.</p> <p>Le suivi des commandes.</p> <p>La livraison.</p>	<p>La préparation et la transmission des informations nécessaires (manuelle, téléphonique, télématique, informatique).</p> <p>Les procédures de suivi de commande (manuellement et informatiquement) et les relances.</p> <p>La livraison.</p> <p>Les conditions de vente et de transport.</p> <p>Les modalités de paiement.</p>
<p>La gestion administrative du personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les conventions collectives, les accords d'entreprise - le règlement intérieur - l'embauche, les types de contrats de travail - les conditions de travail, le salaire - les sanctions, le licenciement 	<p>Les textes légaux et réglementaires, les conventions collectives, les accords d'entreprises, le règlement intérieur : éléments principaux.</p> <p>Caractéristiques des types de contrat de travail en vigueur dans la profession.</p> <p>Les principes généraux en matière d'embauche, de conditions de travail, de salaire, de sanctions, de licenciement.</p>
<p>La gestion des ressources humaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la communication en direction du personnel - l'animation du personnel - la motivation du personnel - les styles de management en vigueur 	<p>La communication avec le personnel par messages oraux et écrits : types, objectifs, critères de choix.</p> <p>Les conditions de réussite :</p> <ul style="list-style-type: none"> - des entretiens d'embauche, de fixation d'objectifs, de bilan, d'évaluation - des réunions avec le personnel <p>Les techniques de stimulation : la valorisation, la délégation de responsabilité, la promotion interne.</p> <p>La formation du personnel avant les phases d'exécution (consignes, démonstrations, etc.).</p> <p>Les critères de choix de la politique de management adaptée à une situation donnée.</p>

S 3 : SCIENCES APPLIQUÉES

Connaissances	Limites des connaissances
<i>Les supports documentaires utilisés et les situations traitées relèvent obligatoirement du secteur professionnel considéré.</i>	
<p>Les aspects réglementaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Les instances concourant à la qualité alimentaire : <ul style="list-style-type: none"> • les instances de la Communauté européenne • les instances nationales : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conseil supérieur d'hygiène publique de France ▪ Académie nationale de médecine ▪ Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes ▪ Direction départementale de l'action sanitaire et sociale – Les laboratoires 	<p>Leurs principales fonctions dans le cadre du secteur d'activité de l'entreprise.</p>
<p>La méthode HACCP et les autres méthodes d'analyse des risques : l'assurance de la qualité bactériologique :</p> <ul style="list-style-type: none"> – HACCP : définition et champ d'application – principes du système – méthodologie – présentation des autres méthodes d'analyse des risques 	<p>Les principes de ces méthodes.</p> <p>La traçabilité.</p> <p>L'identification des principaux points critiques pour une situation professionnelle donnée.</p> <p>L'analyse des risques pour les prestations.</p>
<p>Les règles professionnelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> – le Code des usages. – Le Guide des bonnes pratiques hygiéniques (GBPH) – mise en relation des réglementations communautaires et françaises 	<p>La nature des informations fournies par ces documents.</p> <p>La sélection des documents, des informations nécessaires en liaison avec une situation professionnelle donnée</p>
<p>Les agréments européens/dispense, certification, normalisation.</p>	<p>Les statuts réglementaires possibles pour une activité professionnelle donnée.</p> <p>Leurs avantages et leurs contraintes.</p>
<p>Le développement durable :</p> <ul style="list-style-type: none"> – la communication écologique – l'éco-conception 	<p>Les principaux éco-labels.</p> <p>Les principales caractéristiques et l'intérêt de l'éco-conception.</p> <p>Les notions d'éco-produits, de cycle de vie.</p> <p>Les principales étapes à prendre en compte lors de l'analyse du cycle de vie.</p> <p>Les exemples d'implications et d'applications dans le secteur d'activité de l'entreprise.</p>

Connaissances	Limites des connaissances
<p>La maîtrise de la qualité sanitaire lors d'une prestation :</p> <p>Microbiologie alimentaire, les moyens et les outils de contrôle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les GBPH - les contrôles sanitaires - les autocontrôles bactériologiques <p>Lutte antimicrobienne et mesures réglementaires en production et sur le site de la manifestation concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les denrées et les préparations - les personnes - les équipements et les locaux - l'entretien sur les lieux d'une prestation : <ul style="list-style-type: none"> • produits, matériels et protocoles • organisation des opérations pour les divers secteurs de l'activité professionnelle 	<p>Les autocontrôles : objectifs, nature, fréquence. Les propositions de mesures correctives adaptées aux résultats d'analyses microbiologiques. La conduite à tenir en cas de toxi-infection ou d'intoxications : déclarations à faire et organisme à contacter.</p> <p>Les principaux micro-organismes mis en cause lors d'infections d'origine alimentaire, conditions de leur développement. Les spores microbiennes, conditions de leur production et de leur germination. L'analyse des risques de contamination ou de développement microbien pour une situation professionnelle donnée. Les propositions argumentées de solutions pour prévenir ou limiter les risques d'origine microbienne.</p> <p>Le choix de produits et de matériels adaptés pour l'entretien et la désinfection.</p> <p>L'élaboration des protocoles de nettoyage, de décontamination, de désinfection.</p> <p>La fréquence des opérations d'entretien pour les locaux, les équipements, les matériels, les revêtements, les textiles.</p> <p>La proposition de solutions techniques pour éviter la contamination des aliments au cours de l'activité professionnelle.</p>
<p>Réglementation du conditionnement, de la conservation, du transport et de la gestion des déchets :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la cuisine en différé et les plats cuisinés à conditionnements (fonctions, matériaux et matériels utilisés, procédés de conditionnement) - les appareils de refroidissement et de conservation - la liaison froide, la liaison chaude - la remise en température - les matériels et véhicules de transport - la gestion des produits non consommés - la gestion des déchets 	<p>La réglementation en vigueur.</p> <p>Les documents et attestations nécessaires.</p> <p>Dans le cadre d'une prestation donnée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le choix d'un conditionnement et d'un mode de conservation adapté : les critères à prendre en compte et l'incidence sur les qualités du produit - Les solutions techniques répondant à la réglementation en vigueur et adaptées : <ul style="list-style-type: none"> • au conditionnement • au transport • à la conservation et au stockage • au maintien et à la remise en température des denrées • à la gestion des produits non consommés • à la gestion des déchets - Les précautions à prendre pour la présentation des produits (éclairage, température, etc.).

Connaissances	Limites des connaissances
<p>La sécurité et le confort dans le cadre d'une prestation.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Réglementation et actions préventives relatives : <ul style="list-style-type: none"> • aux déplacements et à la manipulation de charges • aux risques électriques, mécaniques, etc. aux risques de chutes, de coupures, de brûlures, etc. • aux risques d'incendie – Analyse des risques : méthodes <i>a priori</i> ; méthodes <i>a posteriori</i>. – Les organismes de contrôle, de prévention, d'information : <ul style="list-style-type: none"> • les commissions de sécurité • l'inspection du travail, etc. 	<p>Sur les lieux de réception pour les clients, le personnel, les locaux, équipements et décors :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les normes réglementaires à appliquer – les normes et harmonisations européennes en vigueur <p>À partir d'une étude ou d'un document, analyse des risques éventuels et proposition de mesures correctives pour assurer le maximum de confort, de sécurité des clients.</p> <p>À partir d'exemples : les démarches administratives à respecter et les documents à fournir.</p>
<p>L'assurance de la qualité nutritionnelle de l'alimentation pour une prestation :</p> <ul style="list-style-type: none"> – application de l'équilibre alimentaire pour une prestation donnée – choix des aliments et des techniques culinaires adaptés aux types de clientèle 	<p>La mise en relation des apports nutritionnels d'un repas gastronomique et d'une prestation traiteur (buffet, cocktail, etc.) avec les notions d'équilibre alimentaire.</p> <p>Les allergies alimentaires et les déséquilibres nutritionnels : conséquences et prévention.</p> <p>La proposition de produits et de techniques permettant d'associer l'équilibre alimentaire et les qualités organoleptiques des prestations avec les attentes d'une clientèle spécifique (régimes ou convictions alimentaires particuliers, sportifs, curistes, personnes âgées, etc.).</p>

S 4 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS

Connaissances	Limites des connaissances
<i>Les supports documentaires utilisés et les situations traitées relèvent obligatoirement du secteur professionnel considéré.</i>	
<p>La communication professionnelle écrite en français :</p> <ul style="list-style-type: none"> – interne – externe 	<p>Les notes, les consignes, les comptes rendus, les rapports : analyse, caractéristiques, utilisation. Les courriers clients, fournisseurs, administratifs : analyse de courriers caractéristiques. La messagerie électronique : caractéristiques, utilisation, rédaction et archivage des messages. Le site d'une entreprise sur Internet : analyse.</p>
<p>La communication professionnelle écrite en anglais : éléments caractéristiques.</p>	<p>Analyse de courriers clients simples et de messages électroniques. Analyse de catalogues, de brochures, de revues professionnelles.</p>
<p>La communication professionnelle orale en français :</p> <ul style="list-style-type: none"> – le langage verbal et non verbal – l'écoute, l'argumentation, la restitution 	<p>Identification et analyse des situations de communication de l'accueil du client à la conclusion de la vente. Analyse de séquences filmées. Simulation de situations professionnelles de communication.</p>
<p>La communication professionnelle en anglais :</p> <ul style="list-style-type: none"> – le vocabulaire technique – les coutumes liées au contexte professionnel 	<p>Communication en anglais dans des situations professionnelles : communications téléphoniques et entretiens de négociation commerciale. Articulation des échanges en anglais et en français avec des clients (compréhension d'une demande et réponse immédiate).</p>
<p>Les technologies de l'information et de la communication.</p>	<p>L'information sur les évolutions techniques et leur utilisation pour l'activité professionnelle.</p>
<p>La recherche documentaire électronique.</p>	<p>Les techniques de recherche documentaire sur Internet. Recensement et consultation de sites professionnels français et étrangers.</p>
<p>La réalisation d'un dossier :</p> <ul style="list-style-type: none"> – méthodologie – logiciels généraux 	<p>Les éléments constitutifs. L'écriture, la disposition, les illustrations, la mise en valeur. Utilisation des logiciels généraux (traitement de texte, tableur, gestionnaire de base de données).</p>
<p>La présentation d'un dossier professionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> – méthodologie – supports 	<p>La phase expositive et la phase d'entretien : déroulement, attitude, conditions de réussite. Les éléments supports tels que documents, séquences auditives et visuelles : réalisation, critères de sélection, importance, utilisations. Utilisation d'un logiciel d'animation, d'un logiciel de gestion des photos et des vidéos numériques.</p>