

CCPQ

Rue A. Lavallée, 1
1080Bruxelles

Tél. : 02 690 85 28

Fax : 02 690 85 78

Email : ccpq@profor.be

www.enseignement.be

4. HOTELLERIE - ALIMENTATION

4.3. BOULANGERIE - PATISSERIE

4.3.1. BOULANGER – PATISSIER / BOULANGERE – PATISSIERE

PROFIL DE QUALIFICATION

	Approbation par la Commission Consultative	Le 1 ^{er} décembre 1999
	Validation par la CCPQ	Le 1 ^{er} mars 2000

Les métiers de la boulangerie-pâtisserie requièrent de la part de ceux et celles qui les exercent la capacité de travailler durant la nuit et une santé leur permettant de résister aux maladies professionnelles.

FONCTIONS	ACTIVITES	COMPETENCES
<p>1. PLANIFIER-ORGANISER LE TRAVAIL</p>	<p>1.1.établir avec souplesse le plan de travail journalier et hebdomadaire</p> <ul style="list-style-type: none"> – le sien – celui des collaborateurs <p>en fonction des prévisions de vente et des tournées éventuelles à réaliser</p> <p>1.2.distribuer les taches aux collaborateurs selon les compétences de chacun</p>	<ul style="list-style-type: none"> – évaluer avec le plus de précision possible les prévisions de vente <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • festivités • promotions • ... <ul style="list-style-type: none"> – connaître l'utilisation et utiliser correctement le bordereau de fabrication en fonction du calcul de rendement – agencer l'atelier pour qu'il favorise une organisation optimale du travail <ul style="list-style-type: none"> – connaître l'utilisation et utiliser correctement le logiciel adéquat pour éditer les fiches de fabrication – tenir compte des capacités de production du matériel – connaître et appliquer la succession chronologique et intégrée des activités relevant de la boulangerie et de la pâtisserie : <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • débiter par la fabrication du pain • y intercaler le début de la grosse pâtisserie • ... <ul style="list-style-type: none"> – connaître tous les postes de travail – connaître et tenir compte des capacités de chaque collaborateur et y intégrant au besoin des périodes de formation, dues éventuellement à

1.3.déterminer les horaires et les congés ...

1.4. ... en tenant compte

- des heures prestées
- des absences pour maladies
- des arrivées tardives
- des productions à réaliser

1.5.prendre les mesures d'organisation et de vente qui promeuvent l'établissement et ses produits

l'utilisation de nouveau matériel

- coordonner le tout afin que le travail se déroule correctement et sans perte de temps
- connaître humainement chaque collaborateur et en tenir compte
- s'exprimer avec clarté et précision
- comprendre et utiliser à bon escient les termes professionnels

- connaître la législation du travail et l'utilisation des documents officiels

Exemple :

- convention collective du travail
- ...
- les appliquer
- connaître et appliquer le règlement de travail de la maison
- veiller à la bonne marche de l'entreprise
- tout en restant attentif aux souhaits des collaborateurs

- tenir note des données avec précision et ponctualité

- avoir la volonté de progresser

- connaître les moyens de promotion dans le respect de la réglementation en vigueur :

Exemple :

- publicité
- réclames

		<ul style="list-style-type: none"> • ...
<p>2. FABRIQUER LES PRODUITS DE BOULANGERIE</p>	<p>2.1.réunir les matières premières et auxiliaires selon les produits de boulangerie à fabriquer</p>	<ul style="list-style-type: none"> – lire, comprendre et appliquer la fiche de fabrication – lire, comprendre et appliquer la fiche technique des produits à fabriquer – lire et décoder les étiquettes figurant sur les contenants des matières – connaître les règles d'hygiène selon la législation en vigueur (Guide de Bonne Pratique) et, si exportation, dans le sens de la procédure HACCP – les appliquer – identifier les matières utilisées pour la fabrication des produits de boulangerie en ayant la connaissance de leur origine, de leur composition et de leur rôle respectif <ul style="list-style-type: none"> • matières premières <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • farine • levure • ... • matières auxiliaires <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • adjuvants • additifs • matières grasses • ... • les produits industriels <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • les pâtes congelées • ...

2.2.exécuter les différentes étapes de la fabrication

– identifier les qualités organoleptiques des matières utilisées

Exemples :

- état d'humidité de la farine
- état d'humidité de la levure
- ...

– connaître et identifier les produits de boulangerie

- les différentes sortes de pain :
 - pain blanc
 - pains spéciaux
 - pain précuit
- les pistolets
- les pâtes « à snack »
- les produits de la fine boulangerie :
 - les produits de luxe tendres : cramiq, craquelin...
 - la pâte levée feuilletée : croissant ...
- la pâte congelée

– connaître et appliquer les proportions des matières intervenant dans les différents produits dans le respect de la législation en vigueur

– connaître et appliquer les techniques ergonomiques pour le transport des matières

– connaître l'utilisation et utiliser correctement les instruments de mesure

– être précis

– avoir le sens de l'économie

– lire, comprendre et appliquer la fiche technique des produits à fabriquer

– des produits frais

- connaître les règles d'hygiène selon la réglementation en vigueur (GBP) et, si exportation, dans le sens de la procédure HACCP
- les appliquer

- connaître et appliquer les règles de sécurité prévues par la législation en vigueur

- connaître et respecter les délais de fabrication
- comprendre et utiliser les termes professionnels à bon escient
- compenser les matières si nécessaires
Exemples :
 - fermentation plus longue
 - autre levain
 - ...
- connaître et appliquer les techniques ergonomiques concernant le maintien durant le travail

- identifier et utiliser selon les normes le matériel « actualisé » nécessaire à la fabrication des différents produits de boulangerie
Exemples :
 - pétrin
 - armoire à fermentation contrôlée
 - four
 - lamineuse
 - ...
- s'adapter rapidement au matériel nouveau

- connaître et réaliser correctement les étapes successives de la fabrication à la conservation et à la cuisson des différents produits
Exemple :

- des produits congelés et précuits :
 - pâte congelée
 - pâte feuilletée congelée
 - pâte levée feuilletée congelée
 - pain précuit

- pour le pain :
 - panification en direct : mélange et pétrissage, pointage, division et façonnage, 1ère fermentation en pâton ...
 - panification sur poolish
 - panification sur levain
 - ...
- connaître, identifier et appliquer les normes de qualité du travail requises à chaque étape de la fabrication des différents produits

Exemples :

 - dosage précis des composants
 - calcul précis de la température de l'eau
 - durée du pétrissage
 - élasticité de la pâte
 - taux d'humidité
 - degré de fermentation
 - durée de la cuisson
 - le refroidissement
 - ...
- identifier les défauts apparaissant éventuellement durant les étapes de la fabrication

Exemples :

 - pâte trop froide
 - excès de vapeur
 - ...
- connaître et appliquer les remèdes aux défauts constatés
- identifier et utiliser selon les normes le matériel « actualisé » nécessaire à la fabrication des différents produits congelés et précuits

Exemples:

 - congélateur à chocs thermiques
 - ...

		<ul style="list-style-type: none"> – connaître et appliquer les proportions spécifiques des matières intervenant dans les différents produits congelés et précuits dans le respect de la législation en vigueur <p><u>Exemples:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • davantage de levure • moins d'eau • ... <ul style="list-style-type: none"> – connaître et réaliser correctement les étapes successives de la fabrication à la conservation, de la décongélation à la cuisson, des différents produits congelés et précuits <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • pétrissage • conditions de congélation • 1ère et 2e cuissons pour les précuits • terminaux de cuisson (back off) • ...
<p>3. FABRIQUER LES PRODUITS DE PATISSERIE</p>	<p>3.1.réunir les matières nécessaires à la fabrication programmée des produits de pâtisserie</p>	<ul style="list-style-type: none"> – connaître, comprendre et appliquer la fiche de fabrication – lire, comprendre les fiches techniques de fabrication et en suivre les indications quantitatives avec précision – lire et décoder les étiquettes figurant sur les contenants des matières et précisant leur origine, leur composition, leur rôle respectif <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • distinguer avec une rigueur scientifique <ul style="list-style-type: none"> • les produits naturels • les mixes (nature, effets) • ... <ul style="list-style-type: none"> – connaître les règles d'hygiène selon la législation

3.2.exécuter les recettes

en vigueur (GBP) et, si exportation, dans le sens de la procédure HACCP

- les appliquer
- identifier les matières et en connaître l'utilisation

Exemples :

- farine
- produits laitiers
- arômes
- additifs alimentaires
- levure chimique
- acides
- fruits lyophilisés
- ...

- connaître et appliquer les techniques ergonomiques concernant le transport des matières
- connaître l'utilisation et utiliser correctement les instruments de mesure
- être précis
- avoir le sens de l'économie

- lire, comprendre et appliquer les fiches de production
- comprendre et utiliser à bon escient les termes professionnels
- connaître et appliquer les techniques ergonomiques concernant le maintien durant le travail

- connaître et appliquer les règles d'hygiène selon la législation en vigueur (GBP) et, si exportation, dans le sens de la procédure HACCP
 - alimentaire (produits glacés ...)
 - personnelle

– réaliser les productions de base fraîches

- du travail : matériel et surfaces de travail
- ...
- les appliquer
- connaître et appliquer les règles de sécurité selon la législation en vigueur
- Exemple :
 - utilisation du matériel fonctionnant à l'électricité, au gaz
 - ...
- connaître et respecter les délais de fabrication
- identifier le matériel, en connaître l'objet d'utilisation et l'utiliser correctement
 - le petit matériel
 - Exemples :
 - chinois
 - fouet
 - ...
 - le gros matériel
 - Exemples :
 - broyeuse
 - batteur-mélangeur fouet électrique
 - ...
 - les instruments de mesure
 - tempéreuse pour le travail du chocolat
 - thermomètre pour le travail du sucre
 - ...
 - connaître et appliquer correctement les techniques et les procédures de fabrication des productions de base et en connaître l'utilisation
 - les pâtes :
 - à choux
 - grasses

- à biscuits
- Exemples :
- génoise
- vanille
- ...
- à dessert
- feuilletée
- pâtisserie salée
- ...
- les crèmes
- pâtissière
- fraîche
- frangipane
- bavaroise
- anglaise
- au beurre
- le massepain
- cuit
- cru
- les meringues
- les spéculoos
- ...

– connaître et appliquer correctement les techniques élémentaires du travail du chocolat

Exemples :

- la fonte et la mise à température
- le moulage
- le dressage
- le trempage des intérieurs en chocolat
- ...

– connaître et appliquer correctement les techniques élémentaires du travail du sucre

- sirops de sucre : cuisson et contrôle
- fondant

– connaître et appliquer correctement les

– réaliser les productions de base congelée

– réaliser les assemblages en fonction des recettes à réaliser, y compris les pièces sur commande

techniques du travail des produits glacés

- crème glacée

Exemples :

- cuisson
- pasteurisation
- turbinage
- ...
- sauce ganache
- sorbets
- moulage des préparations glacées
- ...

– connaître la législation particulière concernant la fabrication de la crème glacée, de la glace à l'eau ...

– l'appliquer

– connaître et réaliser correctement les étapes successives de la fabrication à la conservation, de la décongélation à la cuisson, des différents productions de base

– connaître et réaliser correctement les recettes

- en utilisant les préparations de base et le matériel adéquats
- en appliquant les procédures prévues

– les utiliser à bon escient

– développer le sens du goût et des arômes

– connaître les pièces à réaliser en fonction des circonstances, en connaître les techniques de réalisation et les réaliser correctement

- communion
- ...

	<ul style="list-style-type: none"> - décorer les réalisations 	<ul style="list-style-type: none"> - connaître et réaliser les recettes des spécialités régionales - être conscient de l'importance capitale de la présentation des pièces à vendre pour attirer le consommateur - connaître et utiliser correctement les techniques de décoration par : <ul style="list-style-type: none"> • le sucre <ul style="list-style-type: none"> <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • sucre soufflé • sucre filé • pastillage • ... • le massepain • les fruits • ... - développer le sens esthétique (formes, couleurs...) - tenir compte, pour la décoration, des impératifs de l'exposition des pièces pour la vente - être précis - avoir du doigté - être patient
<p>4. CONSERVER</p>	<p>4.1.entreposer les matières premières</p>	<ul style="list-style-type: none"> - connaître et appliquer les règles de conservation correspondant aux différentes matières <ul style="list-style-type: none"> <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • farine : endroit aéré ... • matières grasses : fraîcheur ... • ... - connaître et appliquer les règles d'hygiène selon

4.2. congeler les produits de boulangerie

- pâte congelée
- pain précuit
- pâte levée feuilletée congelée
- pâte feuilletée congelée

4.3. conserver les pains frais

4.4. entreposer les produits de pâtisserie

la législation en vigueur (GBP)

Exemple :

- lutte contre les parasites
- ...

– connaître et appliquer les techniques ergonomiques concernant le transport des matières

– identifier et utiliser selon les normes les congélateurs de conservation

– connaître et respecter les conditions de conservation

Exemple :

- taux d'humidité élevé
- ...

– connaître et appliquer les techniques de rotation des produits congelés

– connaître les règles d'hygiène spécifique au froid selon la législation en vigueur (GBP) et ,si exportation, dans le sens de la procédure HACCP

– les appliquer

– connaître et appliquer l'autocontrôle de la gestion des congélateurs

– connaître et appliquer les techniques permettant une conservation optimale

Exemples :

- accélérer du refroidissement
- travailler avec du levain
- ...

– connaître les règles d'hygiène alimentaire

	<ul style="list-style-type: none"> - proposés à la vente - non utilisés, non vendus <p>4.5.conserver les produits glacés</p>	<p>(garanties surtout par l'utilisation d'un comptoir-frigo) selon la législation en vigueur (GBP) et, si exportation, dans le sens de la procédure</p> <ul style="list-style-type: none"> - les appliquer - fabriquer en tenant compte du débit - connaître l'utilisation et utiliser le matériel adéquat <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • comptoir-frigo • ... <ul style="list-style-type: none"> - connaître et respecter les délais de fraîcheur - connaître et appliquer les méthodes limitées de conservation <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • fraîcheur (température) pour certains produit <ul style="list-style-type: none"> - connaître et repérer les critères de fraîcheur (qualité) pour sélectionner les produits à réutiliser ou à éliminer - avoir conscience des responsabilités assumées vis-à-vis de la santé des consommateurs - connaître et respecter avec une extrême rigueur les normes de conservation
<p>5. PREPARER A LA VENTE</p>	<p>5.1.agencer le magasin</p>	<ul style="list-style-type: none"> - connaître les règles d'un agencement fonctionnel et harmonieux <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • décoration harmonieuse extérieure (façade) et intérieur • disposition du comptoir d'exposition, des

	5.2.dresser l'étalage	<p>machines</p> <ul style="list-style-type: none"> • ... <ul style="list-style-type: none"> – les appliquer – être conscient de l'importance capitale de la présentation générale, du « coup d'oeil » de l'étalage pour attirer le consommateur – connaître l'utilisation et utiliser correctement le matériel de présentation – organiser l'étalage selon un certain ordre, selon certains critères <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • mettre en évidence les nouveautés, les promotions • tenir compte de : <ul style="list-style-type: none"> • la situation de l'entreprise • la saison – afficher des étiquettes claires, précises en appliquant la législation en vigueur (prix, poids) – écrire correctement – s'autocritiquer – rechercher l'originalité particulièrement lors des périodes de fêtes
6. PRENDRE LES COMMANDES ET SERVIR	6.1.accueillir le client	<ul style="list-style-type: none"> – adapter l'accueil à la personnalité du client – avoir la mémoire des noms – être aimable – s'exprimer correctement – veiller à sa présentation extérieure <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • propreté corporelle • netteté vestimentaire

6.2.répondre aux demandes de renseignements des clients sur la composition des produits présentés à la vente

6.3.conseiller le client pour les grosses commandes notamment à fabriquer

- ...
- connaître et appliquer les règles de politesse
Exemples :
 - dans l'expression : salutation ...
 - ...
- connaître la législation en vigueur
Exemple :
 - interdire la présence d'animaux, de fumée
 - ...
- l'appliquer
- s'exprimer clairement et avec politesse
- écouter le client
- être patient
- connaître la composition des produits présentés à la vente
- s'assurer de la bonne compréhension par le client des termes professionnels utilisés
- connaître et distinguer les différentes circonstances pour lesquelles de grosses commandes peuvent être demandées et y adapter les conseils
Exemples :
 - baptême
 - mariage
 - ...
- connaître et respecter l'assortiment disponible et possible
- connaître et appliquer le coefficient du calcul du volume de la commande à fabriquer en fonction de divers paramètres

6.4.enregistrer les commandes à réaliser

6.5.couper le pain

6.6.emballer les commandes,

Exemples :

- l'équilibre général des mets servis
- le nombre de convives
- ...

– travailler avec ordre, précision pour satisfaire la commande du client

Exemples :

- noter le volume de la fabrication, le moment et l'adresse de la livraison
- demander, si besoin, un acompte

– écrire lisiblement

– si par téléphone, s'exprimer correctement

– connaître et appliquer les règles de politesse

– utiliser selon les normes la machine à couper le pain

– connaître et appliquer les règles de sécurité et d'hygiène selon les législations en vigueur (dont GBP)

– utiliser l'emballage adéquat

– connaître et appliquer les techniques d'emballage des marchandises

Exemples :

- emballage du pain coupé
- ficelage décoratif d'un cadeau
- ...

– connaître et appliquer les règles d'hygiène personnelle et de travail selon la législation en vigueur (GBP) et, si exportation, dans le sens de la procédure HACCP

– avoir le souci de l'économie

	<p>6.7.livrer au domicile des clients</p> <p>6.8.encaisser</p> <p>6.9.s'informer de la satisfaction du client</p>	<ul style="list-style-type: none"> - comprendre la fiche de livraison et en suivre les instructions avec précision - connaître l'utilisation et utiliser correctement les documents de transport <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • bordereau de livraison • ... - connaître et appliquer la législation en vigueur concernant le transport des denrées alimentaires - connaître l'utilisation de la caisse enregistreuse et l'utiliser correctement - connaître les éléments d'arithmétique dont il a besoin - connaître et identifier les différents modes de paiement : <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • le chèque-repas • la carte de paiement • ... - lors des livraisons à domicile, connaître l'utilisation et utiliser correctement le carnet des recettes - connaître et appliquer les règles d'hygiène selon la législation en vigueur (GBP) <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • bien se laver les mains • ... - avoir le souci de fidéliser le client - être aimable
7.NETTOYER - DESINFECTER - RANGER	7.1.entretenir et nettoyer locaux et matériel à la fin	- connaître l'utilisation et utiliser correctement les

	<p>du travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> – de fabrication – de vente <p>7.2.pendant et après le travail ranger le matériel utilisé et nettoyé</p>	<p>produits adéquats de nettoyage et de désinfection applicables aux différentes surfaces de fabrication et de vente</p> <ul style="list-style-type: none"> – connaître et appliquer la réglementation en vigueur selon la législation en vigueur (GBP) – connaître et appliquer les techniques ergonomiques concernant le maintien durant le travail – être rigoureux dans le travail – rester concentré et vigilant – veiller à la réputation de la maison – mettre en place une procédure de rangement tenant compte <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • du volume du matériel • de la fréquence de son utilisation <ul style="list-style-type: none"> – l'appliquer
<p>8. CONTROLER LE TRAVAIL, PREVENIR ET RESOUDRE LES PROBLEMES</p>	<p>8.1.contrôler</p> <ul style="list-style-type: none"> – le travail des collaborateurs – la qualité des produits 	<ul style="list-style-type: none"> – les observer avec attention et intervenir si nécessaire avec rapidité – connaître parfaitement toutes les situations et les recettes de travail – veiller particulièrement à ce que chaque étape du travail soit réalisée avec le plus grand soin – connaître et repérer les critères de qualité des produits à toutes les étapes de leur fabrication et de la vente <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • en boulangerie <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • la couleur adéquate du pain cuit • un bon développement de la matière

	<ul style="list-style-type: none"> – contrôler l'application des règles de sécurité – contrôler l'application des règles d'hygiène à toutes les étapes, du stockage à la fabrication et à la vente 	<ul style="list-style-type: none"> • ... • en pâtisserie <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • crème lisse, ferme • ... – repérer les erreurs qui peuvent intervenir lors de la fabrication des différents produits de boulangerie et de pâtisserie et en connaître la cause pour y remédier : <ul style="list-style-type: none"> <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • aspect de la croûte du pain • défaut de la mie du pain après cuisson • couleur du chocolat • densité des pâtes • ... – intervenir rapidement si nécessaire – agir avec autorité – connaître les règles de sécurité légales et percevoir leur application portant sur : <ul style="list-style-type: none"> • l'utilisation et le fonctionnement des machines • l'utilisation de l'électricité, du gaz • ... – connaître les règles d'hygiène et percevoir leur application dans le respect de la législation en vigueur (GBP) et, si exportation, dans le sens de la procédure HACCP concernant : <ul style="list-style-type: none"> • les matières alimentaires • le personnel • le matériel • les ateliers et les espaces de vente – observer avec attention et rapidité – intervenir rapidement en cas de nécessité
--	--	--

8.2.répondre aux réclamations des clients

8.3.face aux problèmes de travail :

- résoudre les problèmes de matériel
 - courants

- plus graves

- résoudre les problèmes concernant
 - les matières
 - le plan de production

8.4.face aux accidents corporels :

- apporter les premiers soins lors de petits accidents (petites brûlures, coupures ...)

- les appliquer personnellement
- être intransigeant

- écouter les clients
- comprendre leurs réclamations
- rester aimable
- être patient
- chercher des alternatives
- prendre les décisions les plus adéquates
- être capable de présenter des excuses

- connaître et identifier les critères de bon fonctionnement du matériel
- analyser correctement la situation à problème
- connaître la solution et décider de l'appliquer
- si problème de matériel, connaître les principales techniques de maintenance et les appliquer judicieusement

- analyser correctement la situation
- décider de faire appel aux spécialistes
- réagir rapidement

- faire face aux situations imprévues et trouver des solutions
- réagir avec rapidité
- garder son calme

- connaître et identifier les petits accidents
- connaître et appliquer les premiers soins

	<ul style="list-style-type: none"> – faire appel aux services de secours en cas d'accident grave 	<ul style="list-style-type: none"> – identifier l'accident grave <p><u>Exemple :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • grave brûlure • ... <ul style="list-style-type: none"> – garder son calme – réagir rapidement – décider de faire appel aux secours à partir des numéros de téléphone affichés dans les lieux de travail
9. S'INTEGRER DANS LES MILIEUX PROFESSIONNELS	<p>9.1.participer, comme membre actif si possible,</p> <ul style="list-style-type: none"> – aux réunions et aux activités des organisations professionnelles locales et provinciales – aux associations des commerçants du quartier 	<ul style="list-style-type: none"> – avoir conscience de l'intérêt à s'intégrer dans la vie de ces associations – posséder le sens des relations – savoir prendre ses responsabilités
10. SE PERFECTIONNER	<p>10.1.suivre l'évolution de la législation</p> <p>10.2.s'informer des nouveautés :</p> <ul style="list-style-type: none"> – produits – technologies <p>10.3.participer à des concours</p> <p>10.4.créer des spécialités nouvelles en anticipant, éventuellement, la demande du client</p>	<ul style="list-style-type: none"> – avoir le souci d'être en accord avec les lois – être curieux – avoir conscience de l'importance de progresser – faire preuve de perspicacité et aller chercher les informations là où elles se trouvent <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • formations de perfectionnement • foires • ... <ul style="list-style-type: none"> – souci de se comparer aux autres pour situer l'entreprises – avoir la volonté de progresser – être conscient qu'il faut se renouveler et répondre à la demande de la clientèle pour faire face valablement à la concurrence
11. FORMER	<p>11.1.montrer manuellement les techniques de travail, lors de l'acquisition d'un nouveau matériel notamment, et de dépannage</p>	<ul style="list-style-type: none"> – faire preuve de patience – avoir conscience de son rôle de formateur

	<p>11.2.favoriser l'esprit d'équipe</p> <p>11.3.stimuler le perfectionnement professionnel</p> <ul style="list-style-type: none">– en favorisant les visites de formation et de perfectionnement– en valorisant la progression par des gratifications	<ul style="list-style-type: none">– connaître parfaitement les techniques de travail– observer les collaborateurs– déceler et définir les techniques à faire maîtriser par les collaborateurs– s'exprimer avec clarté et précision – être à l'écoute– manifester du respect en donnant les ordres de travail et en formulant des remarques– informer régulièrement le personnel– observer l'attitude des collaborateurs– déceler les obstacles au travail d'équipe– posséder la faculté de résoudre les problèmes– connaître les techniques actuelles d'intégration du personnel dans l'entreprise <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• poursuivre les objectifs de la qualité totale, de l'erreur zéro• concrétiser les notions de clients internes et de clients externes• responsabiliser les collaborateurs (tenir compte de leurs suggestions, de leurs remarques ...)• ... <ul style="list-style-type: none">– les appliquer – bien percevoir ce dont les collaborateurs ont besoin– observer les progrès– les reconnaître– être objectif dans ses appréciations
12.OUVRIER LE COMMERCE	12.1.analyser la possibilité de la création ou de la reprise	<ul style="list-style-type: none">– avoir une expérience suffisante dans le métier

	<p>12.2.décider de la forme juridique du commerce</p> <p>12.3.demander l'autorisation d'exploiter</p> <p>12.4.emprunter l'argent nécessaire</p>	<ul style="list-style-type: none"> - connaître et appliquer les règles d'installation <u>Exemple :</u> <ul style="list-style-type: none"> • accès à la profession • ... - réaliser ou faire réaliser une étude de marché <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • l'implantation • si reprise, le chiffre d'affaire • ... - si reprise, bien l'évaluer et pour ce, faire appel à des experts professionnels - connaître les formes juridiques possibles du commerce et choisir en connaissance de cause - connaître et appliquer la procédure à suivre pour obtenir l'autorisation d'exploiter <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • identifier les documents • les remplir correctement • les adresser à l'administration compétente • ... - l'appliquer - connaître les possibilités et les modalités d'emprunt auprès des banques - concernant le financier, être prudent et analyser avec des personnes de confiance les engagements que l'on prend qui doivent tenir compte de paramètres indispensables <u>Exemples :</u> <ul style="list-style-type: none"> • le chiffre d'affaire • les taux d'intérêt de l'emprunt • ...
--	---	--

<p>13. GERER</p>	<p>13.1.gérer le personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> – choisir ses collaborateurs <p>13.2. gérer le patrimoine</p> <ul style="list-style-type: none"> – prendre les mesures qui évitent sa détérioration <ul style="list-style-type: none"> – établir un plan d'entretien des locaux et du matériel <ul style="list-style-type: none"> – établir des plans d'investissements <ul style="list-style-type: none"> • renouveler le matériel • modifier, améliorer l'infrastructure <p>13.3.gérer les matières</p> <ul style="list-style-type: none"> – acheter les matières premières et auxiliaires selon l'état de la réserve et les prévisions de 	<ul style="list-style-type: none"> – connaître et appliquer la législation sociale – définir avec précision ses besoins – déceler les motivations de candidats en utilisant <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • les techniques d'interview • la lecture d'un CV • ... <ul style="list-style-type: none"> – observer le patrimoine – déceler les défauts – connaître les mesures à prendre – décider de les prendre aux moments opportuns <ul style="list-style-type: none"> – travailler avec ordre pour ne rien oublier – respecter l'ordre logique des opérations d'entretien <ul style="list-style-type: none"> – avoir une vue globale et prospective de l'évolution et des objectifs de développement de l'entreprise <ul style="list-style-type: none"> – intégrer le financement du plan dans l'ensemble de la gestion financière de l'établissement (amortissement ...) – si nécessaire, réagir rapidement – tenir compte des besoins réels – suivre l'évolution technologique – faire une étude de marché complète et comparer le matériel et les fournisseurs <ul style="list-style-type: none"> – connaître et identifier les matières premières et auxiliaires utilisées en boulangerie et en
-------------------------	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> – établir l'état de la réserve – éliminer les déchets 13.4.gérer le financier et le commercial – calculer : <ul style="list-style-type: none"> • le prix de revient • le prix de vente – établir l'état de la caisse en fin de vente 	<p>ergonomiques pour le transport et le maniement des matières</p> <ul style="list-style-type: none"> – connaître l'utilisation des fiches manuscrites ou d'un logiciel pour tenir à jour l'état de la réserve – les utiliser correctement – veiller à une bonne rotation de la réserve – travailler avec précision et ordre – exécuter la tâche avec régularité – affectuer les tris opportuns répondant à la législation en vigueur <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • cartons • déchets alimentaires • ... <ul style="list-style-type: none"> – connaître et appliquer la technique de calcul du prix de revient d'un produit fabriqué • méthode normale • méthode forfaitaire – connaître et appliquer la méthode de calcul en y intégrant : <ul style="list-style-type: none"> • les frais indirects : <ul style="list-style-type: none"> <u>Exemples :</u> • le personnel • l'énergie • l'amortissement • ... • la marge bénéficiaire – connaître et appliquer les éléments de comptabilité et d'arithmétique dont il a besoin
--	---	---

– payer et classer les factures

– exploiter les statistiques

- connaître l'utilisation et utiliser correctement l'outil informatique dont il dispose (caisse enregistreuse)
- être précis et rigoureux
- être ponctuel

- comprendre le contenu des factures
- connaître, identifier les différents modes de classement
- Exemples :
 - classement chronologique
 - classement alphabétique
 - ...
- en connaître les utilisations adéquates
- les utiliser d'une manière adéquate
- connaître et utiliser correctement les moyens de paiement
 - traditionnels
 - nouveaux
- travailler avec ponctualité
- travailler avec ordre et précision

- connaître l'utilisation et utiliser correctement le logiciel qui édite les statistiques

- repérer, comprendre les données éditées et exploitables
- Exemples :
 - rapport entre matières premières utilisées et le volume de production
 - évolution de la production
 - ...

- en tenir compte pour la gestion commerciale de

13.5.gérer l'administratif

– obtenir l'autorisation d'exploiter

– remplir les documents obligatoires de gestion

l'entreprise

Exemple :

- adapter la production
- modifier l'organisation du travail
- investir dans du nouveau matériel
- ...

– connaître et appliquer la procédure à suivre

Exemples :

- identifier les documents
- les remplir correctement
- les adresser à l'administration compétente
- ...

– l'appliquer

– connaître l'utilisation des documents manuscrits de la gestion commerciale

Exemple :

- facturier d'entrée
- feuille de calcul
- ...

– les utiliser

– connaître l'utilisation d'un logiciel adapté à la gestion générale

– l'utiliser

– connaître les éléments de comptabilité dont il a besoin :

Exemples :

- le registre des recettes et des dépenses
- le journalier
- ...

– les appliquer

– travailler avec ponctualité

– travailler avec ordre et précision

	<ul style="list-style-type: none">- faire appel à des spécialistes (comptables, fédérations professionnelles ou interprofessionnelles)	<ul style="list-style-type: none">- être prudent en s'informant de la crédibilité du comptable- rester capable de contrôler les services du comptable en comprenant les opérations de gestion et de comptabilité et en suivant l'évolution de la législation : <p><u>Exemples :</u></p> <ul style="list-style-type: none">• les résultats d'exploitation et l'interprétation des données• l'analyse détaillée des frais et des activités de l'entreprise• la T.V.A.• ...
--	--	--