

EPREUVE E22 BAC PRO OPTION CSR

COMPETENCES	COMPETENCES OPERATIONNELLES	SCIENCES APPLIQUEES	
		SAVOIR ASSOCIES	CONNAISSANCES
C11 Prendre en charge la clientèle	C111 Gérer les réservations individuelles et de groupe		
	C116 mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle		
	C117 Gérer les réclamations et les objections éventuelles		
C12 Entretenir des relations professionnelles	C121 Communiquer avant le service avec les équipes		
	C124 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers	Documents réglementaires liés à la production et au contrôle de la sécurité alimentaire	L'identification des organismes de contrôle de la sécurité alimentaire et indication, pour chaque organisme, de ses principales fonctions : - la DDPP Direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations - l'ARS (Agence Régionale de la Santé) - l'INVS (Institut National de Veille Sanitaire) - les laboratoires de contrôle indépendants Le repérage des documents à présenter aux différents services de contrôle : les documents de traçabilité, les documents de la veille sanitaire et d'auto-contrôle, les documents de protocoles de nettoyage journaliers et/ou hebdomadaires
C22 Gérer le service	C221 Participer à l'organisation avec les autres services	La marche en avant dans le temps et dans l'espace en prévention des contaminations croisées	La justification de la réglementation concernant « la marche en avant » dans le temps/ dans l'espace (à partir d'exemples de risques de biocontaminations lors des circulations des personnels, des denrées, des déchets, de la vaisselle et du linge) L'indication des actions préventives et correctives en lien avec la réglementation.
		Les plats témoins	La description du mode opératoire de prélèvement de plats témoins et son rôle.

	C223 Optimiser le service	<p>Les Toxi-infections alimentaires</p> <p>La toxicologie alimentaire</p>	<p>La définition des toxi-infections alimentaires</p> <p>La mise en relation des principales TIA avec les micro-organismes responsables (Staphylocoque aureus, Salmonella, Clostridium botulinum, Clostridium perfringens, Listéria, Campylobacter jejuni, Bacillus cereus, Escherichia coli)</p> <p>La caractérisation des TIAC</p> <p>La définition de la notion de porteur asymptomatique (porteur sain)</p> <p>L'indication des aliments vecteurs fréquemment impliqués dans les TIA</p> <p>L'indication des principaux symptômes des TIA</p> <p>L'indication des obligations d'une entreprise en cas d'intoxication alimentaire</p> <p>La justification des précautions à prendre dans la pratique professionnelle</p> <p>La définition de la toxicité d'une substance (dose journalière admissible, dose sans effet)</p> <p>La définition de la toxicité à court terme et à long terme</p> <p>La différenciation des types de toxicologie (toxicologie extrinsèque à partir de produits résiduels et toxicologie intrinsèque)</p> <p>Repérage de substances toxiques (intrinsèque et extrinsèque) caractéristiques du secteur et lien avec leurs effets sur la santé du consommateur</p> <p>Exemples de substances à toxicité extrinsèque : traitements phytosanitaires, insecticides, métaux lourds, produits de nettoyage et désinfection, matériaux au contact des aliments, certaines techniques de type fumage, pyrolyse, surchauffe des graisses...</p> <p>Exemples d'aliments à toxicité intrinsèque : champignons, poissons ...</p> <p>L'indication des limites d'utilisation des additifs alimentaires (réglementation générale, exemples)</p> <p>La justification des mesures à mettre en oeuvre pour limiter les risques liés à leur consommation en se limitant aux exemples cités</p> <p>La justification des précautions à prendre dans l'utilisation de certaines matières premières (fleurs, feuilles, algues...)</p>
C52 maintenir la qualité globale	C524 gérer les aléas liés aux défauts de qualité	<p>La perception sensorielle</p> <p>La valorisation et le contrôle de la qualité alimentaire</p>	<p>La caractérisation de la qualité organoleptique d'un produit</p> <p>La mise en relation des sens et des organes concernés</p> <p>L'identification des principaux objectifs de la perception sensorielle, son principe</p> <p>L'identification des facteurs individuels et environnementaux susceptibles de modifier la perception sensorielle</p> <p>L'identification des mentions obligatoires et facultatives sur une étiquette, un affichage</p>
	C525 S'inscrire dans une démarche qualité de veille, de recherche et de développement		

