**Baccalauréat Professionnel**

**Commercialisation et Services en Restauration**



**Outil d’aide à la professionnalisation**

**Dossier E22**

Nom et prénom :

**Cliquez ici pour saisir du texte.**

Session : **Cliquez ici pour saisir du texte.**

**Sommaire**

 **Pages**

* Périodes de formation en milieu professionnel (PFMP) 3
* Cadre de l’épreuve E22 4
* Comment construire votre dossier professionnel en classe de première ? 5
* Carte d’identité de l’entreprise 6
* Collecte d’informations 7
* Description d’une journée de votre choix 8
* Tâches réalisées 9
* Choix de compétences en adéquation avec les tâches réalisées :
pôles 1 -2 -5 10 – 11
* Comment construire votre dossier professionnel en classe de terminale? 14
* Décrire une journée de votre choix 15
* Activités réalisées 16
* Choix de compétences en adéquation avec les tâches réalisées
pôle 3 -4 17 - 19

**Périodes de formation en milieu professionnel (PFMP)**

Les formations en milieu professionnel font partie intégrantes de votre parcours. Elles confortent et complètent celles dispensées au lycée.

Le tuteur contribue à votre formation, en étroite collaboration avec l'équipe pédagogique de l'établissement scolaire, qui veille à assurer la complémentarité des savoirs et des savoir-faire entre l'établissement de formation et l'entreprise d'accueil.

La durée totale de 22 semaines de PFMP (incluant celles nécessaires à la validation du diplôme de
niveau V) sera répartie sur les 3 années de formation.

Les périodes en entreprise vous permettront :

* d'acquérir rapidité et dextérité gestuelle,
* d'utiliser des matériels de grande diversité,
* d'être confronté et de s'adapter aux diverses formes de production et de commercialisation,
* d'analyser, d'exploiter à postériori des vécus professionnels.

Vos périodes de formation en entreprise sont très importantes et le choix des entreprises est déterminant pour répondre aux objectifs de formation. Il est donc essentiel de consigner les activités professionnelles réalisées en entreprise et tout au long de la formation. Elles serviront à alimenter votre dossier professionnel.

**Cadre de l’épreuve E22 – coefficient 3**

L’évaluation porte sur la soutenance orale de votre dossier professionnel. Celui-ci **est construit** **tout au long de votre formation** **et/ou de votre expérience professionnelle** (extras, contrats saisonniers…).



|  |  |
| --- | --- |
|  | 12 pages maximum, hors annexes,* page de garde : nom – prénom – baccalauréat professionnel – établissement - session - illustration
 |
| élaboré à l’aide de l’outil informatique et structuré de façon à mettre en évidence : * la présentation et le cursus de l’élève (1 page),
* le bilan de cinq compétences,
* la conclusion,
* les annexes (documents techniques, plan, schéma, procédures, photos, supports de vente…).
 |

**Critères d’évaluation**

L’évaluation porte sur :

* la précision et la concision de l’information
* l’utilisation d’un vocabulaire professionnel
* les éléments apportés par le candidat pour attester la maîtrise des compétences ciblées
* l’aptitude à argumenter et à convaincre
* la pertinence des réponses formulées
* la richesse et la diversité des situations exploitées
* la prise en compte des évolutions technologiques et scientifiques
* la clarté et la rigueur de l’expression.

**Modalités d’évaluation - E22 – Sous-épreuve de présentation de dossier professionnel**

Coef 3

**Contrôle en Cours de Formation**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Deux situations d’évaluation orales**  |  | **Quoi ?** | **Quand?** | **Qui évalue ?** | **Sur quel support ?** | **Quel mode d’évaluation ?** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | ⮊ **1ère situation(E22 S1)** : |  | Elle porte sur une compétence opérationnelle relevant du pôle n° 1 ou n° 2 et du pôle n° 5. | Au cours du second semestre de la classe de Première | Professeur de CSR Professeur SA | Dossier professionnel qui sera évolutif au cours de la formation | Épreuve orale de 30 minutes à partir du dossier professionnel⮊ exposé :  10 minutes⮊ entretien :  20 minutes |
| ⮊ **2ème situation (E22 S2)** : | Elle porte sur une compétence opérationnelle relevant du pôle n° 3 et sur une compétence opérationnelle relevant du pôle n°4. | Au cours du second semestre de la classe de Terminale. | Professeur de CSRProfesseur de gestion |

:

**Comment construire votre dossier professionnel en classe de première?**

Au cours de votre formation, il convient de construire un dossier professionnel qui sera composé d’un ensemble de documents, dont certains sont remis par les enseignants et d’autres seront collectés par vos soins. Il sera donc évolutif et facilitera la préparation de votre certification.

**Je construis mon dossier professionnel tout au long de ma formation**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Seconde professionnelle** |  | **Première professionnelle** |  | **Terminale professionnelle** |
| Durant mes périodes de formation en entreprise, mes expériences vécues en lien avec le cœur du métier, je renseigne le dossier professionnel, dont la composition est la suivante : |

**Présentation du parcours de l’élève :**

* Je me présente et présente mon parcours de formation en entreprise

**Présentation de la carte d’identité de l’entreprise accueil :**

* Je présente l’entreprise

**Tâches effectuées :**

* Je décris une journée type
* J’analyse une tâche

**Travail d’observation et d’analyse demandé par l’enseignant**

* Je collecte les documents professionnels pour enrichir le dossier professionnel
* Je renseigne les feuilles de route qui permettent de réaliser le bilan des compétences

Ces différents supports vous permettront de constituer
le dossier professionnel E22

**ANNEXE**

**Carte d’identité de l’entreprise**

**PFMP N°** Cliquez ici pour saisir du texte. **du** Cliquez ici pour saisir du texte. **au** Cliquez ici pour saisir du texte.

|  |  |
| --- | --- |
| Raison sociale de l'entreprise  |  |
| Siège social de l'entreprise  |  |
| Téléphone |  |
| Date de création  |  |
| Statut juridique *(en toutes lettres)* |  |
| Capital social *(lorsqu'il existe)* |  |
| Numéro d'immatriculation au RCS *(Registre du Commerce et des Sociétés)* |  |
| Numéro SIREN *(9 chiffres)* |  |
| Code APE *(ou NACE)* |  |
| Adresse courriel |  |
| Adresse du site internet |  |
| Capacité d'accueil *(en nombre de couverts)* |  |
| Type de clientèle |  Familiale [ ]  d'affaires [ ]  touristique [ ]  de passage [ ]  Autre : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Ticket moyen *(prix moyen dépensé par client)* |  Déjeuner : \_\_\_\_\_\_\_\_ € Dîner : \_\_\_\_\_\_\_\_\_ € |

**Personnel : effectif total :** Cliquez ici pour saisir du texte.

Postes occupés par les différents salariés à indiquer dans le tableau ci-après :

|  |  |
| --- | --- |
| **Brigade de cuisine** | **Brigade de restaurant** |
| Personnel d'encadrementPersonnel d'exécution | Nombre | Personnel d'encadrementPersonnel d'exécution | Nombre |

**Collecte d’informations *(veillez à bien classer ces documents pour les exploiter ultérieurement)***

Durant vos PFMP, vous recueillerez différents documents. Pensez à demander l’autorisation à votre tuteur de les intégrer dans le dossier.

La liste suivante n’est pas exhaustive :

* Carte de visite
* Papier à en-tête
* Plaquette
* Organigramme
* Fiche de poste
* Fiche technique
* Support de vente (mets, vins, autres boissons)
* Documents commerciaux
* Eléments de traçabilité
* Relevé de température
* Questionnaire de satisfaction
* Documents de gestion des stocks
*
*
*
*
*
*
*

**Décrivez une journée de votre choix**

Service midi [ ]  soir [ ]  Date

|  |
| --- |
|  |
| Énumérez des activités particulières effectuées : |
|  |

**Tâches réalisées**

|  |
| --- |
| **2sd et 1ère Baccalauréat professionnel** |
| **PFMP****N°** | **Tâches réalisées** | **En lien avec** |
|  |  | La cuisine (la production)  |
|  |  | Les fournisseurs |
|  |  | Les clients |
|  |  | Les réclamations |
|  |  | La qualité |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Choix de compétences en adéquation avec les tâches réalisées**

**Surligner ci-dessous les compétences en lien avec les tâches**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pôle 1 – Communication, démarche commerciale et relation clientèle** | **Technologie de service – Sciences appliquées**  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *COMPÉTENCES*  | COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES | COMPOSITION DU DOSSIER |
| *C1-1 Prendre en charge la clientèle* | C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupe |  Choix d’une compétence opérationnelle |
| C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle |
| C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles |
| *C1-2 Entretenir des relations professionnelles* | C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes  |
| C1-2.4 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers |

**Quelques pistes d’interrogations relatives au pôle 1**

|  |  |
| --- | --- |
| **THEME** | **QUESTIONS** |
| L'accueil téléphonique | * Indiquer l’importance donnée à l’accueil téléphonique dans votre établissement
* Existe-t-il une procédure ou charte relative à l’accueil téléphonique s’inscrivant dans une démarche de qualité ?
 |
| La gestion de la capacité d'accueil | * Citer les différents moyens (outils et supports) utilisés par votre établissement pour prendre en note et traiter les réservations : lorsque le client téléphone, lors du passage du client au restaurant, lors d’une réservation via le site du restaurant, lors d’une réservation via un portail professionnel
 |
| La mesure de la satisfaction et de la fidélisation de la clientèle | * énumérer les outils ou moyens utilisés dans votre établissement pour mesurer la satisfaction de la clientèle.
* énumérer les outils ou moyens utilisés dans votre établissement pour mesurer la satisfaction de la clientèle.
* Citer le ou les moyens de fidélisation pratiqué(s) dans votre restaurant.
 |
| La communication avant le service avec les équipes | * Indiquer comment vous prenez connaissance du menu du jour.
* Préciser les stratégies mises en œuvre pour promouvoir certains plats ou produits en fonction des impératifs de production.
 |
| Le contrôle de la sécurité alimentaire | * Lister les documents à présenter par l’établissement lors de contrôle des services vétérinaires.
* Repérer et relever un protocole de nettoyage et indiquer qui l’a rédigé.
* Indiquer si l’établissement a mis en place un protocole de nettoyage journalier et/ou hebdomadaire.
* Si oui, expliquer la distinction entre les deux
* Identifier les types de produits d’entretien utilisés dans l’établissement.
 |

|  |
| --- |
| * *Je joins des documents à mon dossier professionnel en fonction de la tâche décrite et analysée – partie Annexes.*
 |
| * Exemples : protocole de nettoyage journalier et/ou hebdomadaire, carte des menus, extrait du cahier de réservation,…
 |

**2sd et 1ère Baccalauréat professionnel Cuisine**

**Choix de compétences en adéquation avec les tâches réalisées**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pôle 2 – Organisation et service en restauration** | **Technologie de service –** **Sciences appliquées** |

**Surligner ci-dessous les compétences en lien avec les tâches**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *C2-2 Gérer le service* | C2-2.1 Participer à l’organisation avec les autres services |  Choix d’une compétence opérationnelle |
| C2-2.3 Optimiser le service |

**Quelques pistes d’interrogations relatives au pôle 2**

|  |  |
| --- | --- |
| **THEME** | **QUESTIONS** |
| L’intoxication alimentaire | * Décrire le protocole de prélèvement des plats témoins
* Indiquer le rôle de ces plats témoins
* Indiquer les obligations de l'établissement en cas de TIA
* Proposer des précautions à prendre dans la pratique professionnelle au sein de votre entreprise pour éviter la salmonellose
* Justifier ces précautions
 |
| L'optimisation du service | * Compte tenu de la capacité d'accueil de la salle de restaurant, expliquer de quelle(s) manière(s) est organisé le service (quels sont les postes occupés par les différents salariés selon leurs compétences respectives)
 |

|  |
| --- |
| * *Je joins des documents à mon dossier professionnel en fonction de la tâche décrite et analysée – partie Annexes.*
 |
| * Exemples : Étiquette de plats témoins, plan de l’entreprise indiquant la marche en avant,…
 |

**2sd et 1ère Baccalauréat professionnel Cuisine**

**Choix de compétences en adéquation avec les tâches réalisées**

**Surligner ci-dessous les compétences en lien avec les tâches**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pôle 5 – Démarche qualité en restauration** | **Technologie de service –** **Sciences appliquées** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *C5-2 Maintenir la qualité globale* | C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité | *\*Compétences transversales obligatoirement évaluées* |
| *C5-2.5 S’inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement* |

**Quelques pistes d’interrogations relatives au pôle 5**

|  |  |
| --- | --- |
| **THEME** | **QUESTIONS** |
| Les qualités organoleptiques | * Donner un exemple de plat réalisé (avec photo si possible)
* Indiquer les qualités organoleptiques de ce plat nécessaires à la satisfaction du client
* Identifier les facteurs environnementaux susceptibles de modifier la perception sensorielle du plat (exemple : lumière, température, ambiance de la salle…)
 |
| Les mentions obligatoires et facultatives sur une étiquette | * Sur une étiquette d’un produit alimentaire, identifier les mentions obligatoires en les surlignant
 |
| La concurrence et croissance de l'entreprise | * Repérer dans le secteur géographique de l’entreprise un concurrent de votre établissement et le nommer.
* Relever les caractéristiques sur lesquelles les deux établissements sont concurrentiels.
* Indiquer si votre entreprise mène occasionnellement des campagnes de publicité. Si oui, préciser par quel(s) moyens médiatiques ou autres.
 |
| S’inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement (innovation, créativité, …)Ce thème est obligatoirement à traiter | * Repérer l’évolution des nouvelles tendances en termes de prise de commande, de service, de mise en place, d’accueil du client…et décrire le cadre du restaurant : décoration, ambiance générale…
 |

|  |
| --- |
| * *Je joins des documents à mon dossier professionnel en fonction de la tâche décrite et analysée – partie Annexes.*
 |
|

|  |  |
| --- | --- |
| * Exemples : photo d’un plat, étiquette d’un produit alimentaire, …
 |  |

 |

**DOSSIER TERMINALE**

**Comment construire votre dossier professionnel  en classe de terminale ?**

**Il sera constitué à partir des dossiers réalisés en 1ère et terminale baccalauréat professionnel, et présenté pour la deuxième situation d’évaluation.**

**La démarche préconisée et les documents fournis ci-dessous vous permettent de compléter le dossier réalisé pour la 1ère situation d’évaluation.**

1. Dresser le bilan de la 1ère situation d’évaluation réalisée en classe de 1ère baccalauréat professionnel

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pôles** | **Compétences opérationnelles** | **Activités professionnelles (à indiquer)** |
| **1** | C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupe |  |
| C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle |
| C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles |
| C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes (cuisine, bar, cave, réception…) |
| C1-2.4 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers |
| **2** | C2-2.1 Participer à l'organisation avec les autres services |  |
| C2-2.3 Optimiser le service |
| **5** | C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité |  |
| C5-2.5 S’inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement\* |
| **Bilan de votre 1ère situation d’évaluation : points forts – points à améliorer (à expliciter)** |

1. Préparer votre situation d’évaluation n° 2

Votre dossier professionnel devra être enrichi à partir de vos expériences, vos observations réalisées aux cours de vos périodes de formation et ou de vos activités en extra….

Les activités mises en œuvre feront appel aux compétences des pôles 3 et 4

**Parcours de l’élève : actualiser le CV et le tableau du cursus de formation**

**Présentation de la carte d’identité de l’entreprise accueil  (si entreprise différente) :**

* Utiliser la fiche « carte d’identité » page 6

**Tâches effectuées :**

* Je décris une journée type
* J’analyse une activité

**Travail d’observation et d’analyse demandé par l’enseignant**

* Je collecte les documents professionnels pour enrichir le dossier professionnel
* Je renseigne les feuilles de route qui permettent de réaliser le bilan des compétences

Ces différents supports compléteront le dossier professionnel E22 constitué en classe de première

 **ANNEXE**

**Décrivez une journée de votre choix**

Service midi [ ]  soir [ ]  Date

|  |
| --- |
|  |
| Énumérer les activités particulières effectuées : |
|  |

**Activités réalisées**

|  |
| --- |
| **Terminale Baccalauréat professionnel CSR** |
| **PFMP****N°** | **Activités réalisées** | **En lien avec** |
|  |  | L’animation |
|  |  | Les performances des équipes |
|  |  | Les commandes produits |
|  |  | La gestion des stocks |
|  |  | La maîtrise des coûts |
|  |  | La fréquence des ventes |
|  |  | Les invendus |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Terminale Baccalauréat professionnel CSR**

**Choix de compétences en adéquation avec les activités réalisées**

**Surligner ci-dessous les compétences en lien avec les tâches**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pôle 3 – Animation et gestion d’équipe en restauration** | **Technologie de service -****Gestion appliquée et mercatique** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *C3-1 Animer une équipe* | *C3-1.3 S’inscrire (ou inscrire le personnel sous sa responsabilité) dans un dispositif de formation continue tout au long de la vie\** | *\*Compétences transversales obligatoirement évaluées* |
| C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel |  Choix d’une compétence opérationnelle |
| *C3-2 Optimiser les performances de l'équipe* | C3-2.2 Analyser les écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l'aide de son supérieur hiérarchique |
| C3-2.3 Proposer et/ou mettre en œuvre les actions d'optimisation et/ou correctives  |
| *C3-3 Rendre compte du suivi de ses activités et de ses résultats* | *C3-3.2 Présenter oralement la synthèse* | *\*Compétences transversales obligatoirement évaluées* |

**Quelques pistes d’interrogations relatives au pôle 3**

|  |  |
| --- | --- |
| **THEME** | **QUESTIONS** |
| **La formation tout au long de la vie****(à traiter obligatoirement)** | * Indiquer si votre entreprise forme des apprentis
* Préciser le ou les diplômes préparés
* Repérer les différences entre votre formation (sous statut scolaire) et l’apprentissage
* Est-ce que les salariés d’une entreprise peuvent bénéficier de formation durant leur vie professionnelle ? Préciser
* Quel est l’intérêt pour une entreprise de former des apprentis ?
* En quoi la formation continue est –elle importante :
* pour l’entreprise ?
* pour le salarié ?
 |
| **La gestion du personnel** | * Quelles sont les principales causes d’absence dans l’entreprise ?
* Préciser les incidences des absences sur l’organisation du travail
 |
| **Les performances de l’équipe** | * Indiquer par quel(s) moyen(s) le chef d’entreprise évalue le travail des collaborateurs de l’équipe
* Quelles sont les actions mises en place pour améliorer les performances de l’équipe ?
* Expliquer brièvement comment le restaurateur peut agir pour limiter au maximum le turn-over et ainsi stabiliser l’équipe
 |

|  |
| --- |
| * *Je joins les documents à mon dossier professionnel en fonction de la tâche ou activité décrite– partie Annexes.*
 |
| * Exemples : Fiche de poste, Planning horaire, …
 |

**Terminale Baccalauréat professionnel CSR**

**Choix de compétences en adéquation avec les activités réalisées**

|  |  |
| --- | --- |
| **Pôle 4 – Gestion des approvisionnements et d’exploitation en restauration** | **Technologie de service –** **Gestion appliquée et mercatique** |

**Surligner ci-dessous les compétences en lien avec les tâches**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *C4-1 Recenser les besoins d'approvisionnement* | C4-1.2 Participer à l'élaboration d'un cahier des charges |  Choix d’une compétence opérationnelle |
| C4-1.3 Participer à la planification des commandes et des livraisons |
| *C4-2 Contrôler les mouvements de stocks* | C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés |
| C4-2.5 Réaliser un inventaire |
| C4-2.6 Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage |
| *C4-3 Maîtriser les coûts* | C4-3.1 Participer à la régulation des consommations des denrées et des boissons |  Choix d’une compétence opérationnelle |
| C4-3.2 Améliorer la productivité |
| C4-3.3 Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité |
| C4-3.4 Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé |
| C4-3.5 Exploiter des outils de gestion |
| *C4-4 Analyser les ventes* | C4-4.1 Contribuer à la fixation des prix |
| C4-4.2 Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne |
| C4-4.3 Mesurer la contribution des plats à la marge brute |
| C4-4.4 Gérer les invendus |
| C4-4.5 Mesurer la réaction face à l'offre "prix" |
| C4-4.6 Mesurer et analyser les écarts de chiffre d’affaires entre le prévisionnel et le réalisé |

**Quelques pistes d’interrogations relatives au pôle 4**

|  |  |
| --- | --- |
| **THEME** | **QUESTIONS** |
| **La politique d’approvisionnement** | * Indiquer les principaux circuits d’approvisionnement de l’entreprise
* Identifier les fournisseurs
* Préciser comment les fournisseurs sont choisis (mercuriales, délais,…)
 |
| **La gestion des stocks** | * Comment est organisée la gestion des stocks dans votre établissement :
* Pour les produits frais ?
* Pour les denrées périssables ?
* Pour les vins ?
* Pour les apéritifs et digestifs ?
* Pour les eaux minérales, les BRSA et les bières ?
* Pour les fromages ?
* Proposer des améliorations éventuelles pour la gestion des stocks, quels documents internes sont utilisés ?
* Indiquer la périodicité de l’inventaire et expliquer son organisation
 |
| **La maîtrise des coûts** | * Comment sont dosées les boissons des apéritifs ?
* Comment sont déterminées les quantités des boissons à servir ?
* Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réel
* Proposer des améliorations pour éviter les écarts
 |
| **L’analyse des ventes** | * Comment sont gérés les invendus ?
 |

|  |
| --- |
| * *Je joins les documents à mon dossier professionnel en fonction de la tâche ou activité décrite– partie Annexes.*
 |
| * Exemples : bon de commande, bon de livraison, liste des produits qui ont une DLC ou une DLUO précisant leur(s) lieu(x) de stockage, étiquette de produit comportant une DLC, fiche de remontée de cave, fiche technique valorisée, liste des fournisseurs, mercuriales, ……
 |