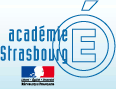
**ETABLISSEMENT**

ADRESSE

*LOGO*



**Dossier professionnel E22**

**1ère situation d’évaluation**

Nom et prénom :

**Cliquez ici pour saisir du texte.**

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

**Baccalauréat Professionnel**

**CSR**

**Parcours de l’élève**

**Je me présente**

**Nom** : **Cliquez ici pour saisir du texte. Prénom :** Cliquez ici pour saisir du texte.

**Date de naissance :** Cliquez ici pour saisir du texte.

**Adresse personnelle :** Cliquez ici pour saisir du texte.

**Téléphone fixe :** Cliquez ici pour saisir du texte. **Téléphone portable :** Cliquez ici pour saisir du texte.

**Adresse courriel :** Cliquez ici pour saisir du texte.

**Baccalauréat professionnel – Session de juin** Cliquez ici pour saisir du texte.

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

**Je présente mon cursus**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **PFMP** | **Période** | **Établissement** | **Professeurs assurant le suivi** |
| **1** |  |  |  |
| **2** |  |  |  |
| **3** |  |  |  |
| **4** |  |  |  |
| **5** |  |  |  |
| **6** |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | | | |
| **Parcours personnel – Expérience professionnelle**  *Je joins en annexe dans cette rubrique un curriculum vitae actualisé*. | | | |

**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 :**

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

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

|  |
| --- |
| * *J’insère l’organigramme de service ou de l’entreprise* |

**Compétences mises en œuvre**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pôle** | **Compétences** | **PFMP N°** | **Tâches réalisées** | **Fréquence** |
| **En seconde et première** | | | | |
| **PÔLE N° 1 – Communication, démarche commerciale et**  **relation clientèle** | 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 |  |  |  |
| **PÔLE N° 2 – Organisation**  **et services en restauration** | C2-2.1 Participer à l’organisation avec les autres services |  |  |  |
| C2-2.3 Optimiser le service |  |  |  |
| **PÔLE N° 5 – Démarche qualité en restauration** | 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 compétences**

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

**C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupe**

Gérer les réservations (accueil téléphonique, internet…)

Accueillir et prendre le client en charge (supports de vente, besoins et attentes, conseils, argumentation commerciale, services au client, prise de congé)

**C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle**

Participer à la fidélisation de la clientèle

**C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles**

Traiter les objections éventuelles

Gérer les éventuelles réclamations

**C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes**

Communiquer en interne (au sein d’une équipe, de la structure) avant le service aux personnels concernés (cuisine, bar, cave, réception …) : argumentation, promotion des produits, des plats

**C1-2.4 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers**

Communiquer avec les partenaires externes (fournisseurs, tiers)

|  |
| --- |
| * *Je choisis une tâche réalisée durant ma PFMP qui répond à l’une des compétences ci-dessus.* |
| **Titre de la tâche :**  **Je décris précisément cette tâche dans son environnement professionnel :** |

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

|  |
| --- |
| * *J’analyse ma démarche en y apportant un regard critique.* |
| Est-ce que j’ai pu réaliser cette tâche en autonomie ?  Oui  Non  Si non, j’indique qui m’a aidé et dans quel sens : |
| J’indique le temps prévu pour cette tâche :  Est-ce que j’ai respecté ce temps ?  Oui  Non  Si non, j’indique le temps réel nécessaire :  Quelle est la raison de cet écart ? |
| Est-ce que mon responsable a émis une remarque quant à mon travail ?  Oui  Non  Si oui, j’indique la remarque : |
| Quelle(s) difficulté(s) ai-je rencontrée(s) dans la réalisation de cette tâche ? |
| Je précise de quelle(s) façon(s) j’y ai remédié |
| Qu’est-ce j’ai appris en réalisant cette tâche ? |
| Je m’évalue dans la réalisation de cette tâche. |

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

**Bilan de compétences**

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

|  |
| --- |
| * *Je choisis une tâche réalisée durant ma PFMP qui répond à l’une des compétences ci-dessus.* |
| **Titre de la tâche :**  **Je décris précisément cette tâche dans son environnement professionnel :** |

**C2-2.1 Participer à l’organisation avec les autres services**

Participer à l’organisation entre les différents services (salle, bar, office, salon, étages, cuisine…)

Participer à l’organisation et la répartition des activités et des tâches avant, pendant et après le service.

**C2-2.3 Optimiser le service**

Gérer des denrées alimentaires non utilisées

Gérer les aléas (évènement imprévisible)

|  |
| --- |
| * *J’analyse ma démarche en y apportant un regard critique.* |
| Est-ce que j’ai pu réaliser cette tâche en autonomie ?  Oui  Non  Si non, j’indique qui m’a aidé et dans quel sens : |
| J’indique le temps prévu pour cette tâche :  Est-ce que j’ai respecté ce temps ?  Oui  Non  Si non, j’indique le temps réel nécessaire :  Quelle est la raison de cet écart ? |
| Est-ce que mon responsable a émis une remarque quant à mon travail ?  Oui  Non  Si oui, j’indique la remarque : |
| Quelle(s) difficulté(s) ai-je rencontrée(s) dans la réalisation de cette tâche ? |
| Je précise de quelle(s) façon(s) j’y ai remédié |
| Qu’est-ce j’ai appris en réalisant cette tâche ? |
| Je m’évalue dans la réalisation de cette tâche. |

**Bilan de compétences**

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

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

**C5-1.1 Être à l’écoute de la clientèle**

Etre à l’écoute de la clientèle, prendre en compte les besoins et les attentes

**C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité**

Suivre la qualité : sanitaire, organoleptique et marchande des productions

Respecter les dispositions réglementaires en matière d’étiquetage

Effectuer des contrôles et des autocontrôles

Gérer les aléas (événement imprévisible et adaptation au client)

**C5-2.5 S’inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement**

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…



***La compétence C-5-2.5 est à traiter impérativement***

|  |
| --- |
| * *Je choisis une tâche réalisée durant ma PFMP qui répond à l’une des compétences ci-dessus.* |
| **Titre de la tâche :**  **Je décris précisément cette tâche dans son environnement professionnel :** |
| * *J’analyse ma démarche en y apportant un regard critique* |
| Est-ce que j’ai pu réaliser cette tâche en autonomie ?  Oui  Non  Si non, j’indique qui m’a aidé et dans quel sens : |
| J’indique le temps prévu pour cette tâche :  Est-ce que j’ai respecté ce temps ?  Oui  Non  Si non, j’indique le temps réel nécessaire :  Quelle est la raison de cet écart ? |
| Est-ce que mon responsable a émis une remarque quant à mon travail ?  Oui  Non  Si oui, j’indique la remarque : |
| Quelle(s) difficulté(s) ai-je rencontrée(s) dans la réalisation de cette tâche ? |
| Je précise de quelle(s) façon(s) j’y ai remédié |
| Qu’est-ce j’ai appris en réalisant cette tâche ? |
| Je m’évalue dans la réalisation de cette tâche. |