

Épreuve orale d'une durée de 30 minutes (10 minutes d'exposé + 20 minutes d'entretien)



Académie de

N° Candidat

Nom, prénom
du candidat

Session
2014

La sous-épreuve E22 permet l'évaluation de trois compétences choisies par le jury sur les cinq compétences présentées dans le dossier.

Positionnement et évaluation du candidat

Pôle	Compétences	Compétences opérationnelles	choix		Compétences*				Critères d'évaluation	Évaluation	
			Dossier	évaluée	N	ECA		M			
					M	-	+	M			
1	C1-1 Prendre en charge la clientèle	C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupe							Précision et concision de l'information Utilisation d'un vocabulaire professionnel Éléments apportés par le candidat pour attester la maîtrise des compétences ciblées Aptitude à argumenter et à convaincre Pertinences des réponses formulées Richesse et diversité des situations exploitées Prise en compte des évolutions technologiques et scientifiques Clarté et rigueur de l'expression orale	/60	
		C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle									
		C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles									
	C1-2 Entretien des relations professionnelles	C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes									
		C1-2.4 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers									
2	C2-2 Gérer le service	C2-2.1 Participer à l'organisation avec les autres services									
		C2-2.3 Optimiser le service									
3	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*									
		C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel									
	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*										
4	C4-1 Recenser les besoins d'approvisionnement	C4-1.2 Participer à l'élaboration d'un cahier des charges									
		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 entrées et des boissons									
		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											
5	C5-2 Maintenir la qualité globale	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*									

*Compétence obligatoirement évaluée

* NM = Non Maîtrisé ECA = En Cours d'Acquisition M = Maîtrisé

Membres du jury		
Fonction	NOM Prénom	Émargement
Enseignant Service et commercialisation		
Enseignant Gestion Appliquée		
Professionnel		

Appréciation