

Baccalauréats professionnels  
« Cuisine » et « Commercialisation et Services en Restauration »

➡ Recommandations aux élèves  
pour la sous-épreuve E22 – Dossier professionnel



► Présentation de la sous-épreuve E22

L'épreuve se déroule sous la forme d'un entretien oral s'appuyant sur un dossier professionnel constitué tout au long de la formation.

↳ dossier professionnel

> Contenu du dossier :



Le dossier de 12 pages **maximum** est élaboré à l'aide de l'outil informatique ; il est composé de :

- > **page de garde** : nom, prénom, baccalauréat professionnel préparé, établissement, session, illustration éventuelle
- > **présentation du candidat et cursus de formation**
- > **descriptif d'activités, bilan de cinq compétences**
- > **conclusion**
- > **annexe(s)** : photos, documents professionnels, plans, schémas...

Une trame du dossier est proposée en annexe 2.

> Élaboration du dossier :

Tout au long de votre formation, notamment lors des périodes en formation en milieu professionnel et/ou d'expériences en entreprise, vous sélectionnez des activités réalisées que vous serez amené(e) à décrire. La présentation de ces activités vous permettra de convaincre le jury que vous avez acquis certaines compétences en réalisant ces tâches.

Pour illustrer et enrichir votre dossier et vos propos lors de l'entretien, vous prendrez soin de recueillir des documents, des photos... qui seront proposés en annexes.

Vos enseignants vous donneront les conseils nécessaires pour élaborer votre dossier.

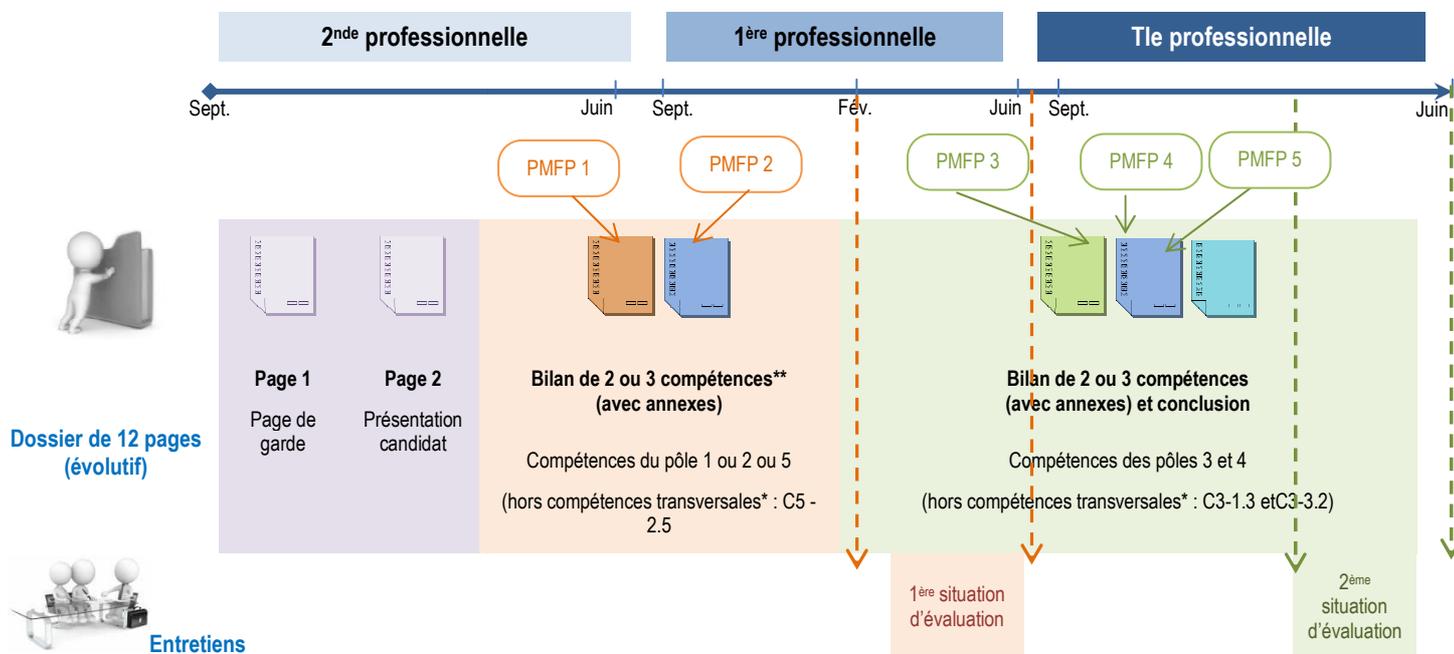
## > Quelles activités retenir ? Quelles compétences choisir ?



Plusieurs compétences vous sont proposées dans le règlement d'examen ; vous devez sélectionner celles qui vous paraissent les plus adaptées à votre expérience.

Pour vous guider dans votre choix, sont présentées, en annexe 1, des activités en lien avec les compétences possibles.

### ↳ planification de la démarche



Remarques :

- \* Les compétences retenues par le candidat sont indépendantes des compétences transversales **obligatoirement évaluées** lors de l'entretien. Celles-ci, en conséquence, ne doivent pas être sélectionnées par les élèves lors de la constitution du dossier.

\*\* Le nombre de compétences est conseillé et indicatif. Exceptionnellement, au regard de son cursus, l'élève **pourra** retenir une compétence pour la S1 et 4 compétences pour la S2. Cependant, l'élève devra sélectionner des compétences parmi celles imposées par la définition de l'épreuve.

### ↳ évaluation

#### > Déroulement de l'évaluation

Dans le cadre du CCF, vous aurez deux entretiens :

	Quand ?	Avec qui ?	Quelles compétences ?
 1 <sup>er</sup> entretien	Au cours du second semestre de l'année de première professionnelle	Enseignants : - « Services et commercialisation » ou « Organisation et Production Culinaire » - Sciences appliquées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 ou 3 compétences* choisies dans les pôles 1,2 ou 5</li> <li>• Compétences transversales : C5-2.5 S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement</li> </ul>
 2 <sup>ème</sup> entretien	Au cours du second semestre de l'année de terminale professionnelle	Enseignants : - « Services et commercialisation » ou « Organisation et Production Culinaire » - Gestion appliquée	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 ou 3 compétences* choisies dans les pôles 3 et 4</li> <li>• Compétences transversales : C3-1.3 S'inscrire (ou inscrire le personnel sous sa responsabilité) dans un dispositif de formation tout au long de la vie C3-3.2 Présenter oralement la synthèse</li> </ul> <p>* 5 compétences au total</p>

## > Déroulement de l'entretien :

D'une durée de 30 minutes maximum, l'entretien se déroule en 2 temps :



### ➔ un temps d'exposé (10 minutes maximum)

Le candidat présente son dossier professionnel aux membres de la commission **sans être interrompu**.



### ➔ un temps d'entretien (20 minutes maximum)

Les membres de la commission s'entretiennent avec le candidat sur le dossier de manière à l'évaluer sur :

- Les compétences transversales (C5-2.5 pour la situation 1 et C3-1.3 /C-3.2 pour la situation 2)
- 3 compétences choisies par la commission parmi les 5 présentées par le candidat (1 compétence pour la situation 1 et 2 compétences pour la situation 2).

## Quelles activités retenir ? Quelles compétences choisir ?

### ► Baccalauréat Professionnel « Cuisine »

#### > en première professionnelle

Exemple d'activités	Compétences opérationnelles	Critères d'évaluation	Pôles
<p>Lister mon travail pour l'activité du lendemain.</p> <p>Organiser son travail en fonction des tâches confiées.</p> <p>Adapter son organisation en raison d'un contexte particulier.</p>	C1-1.5 Optimiser l'organisation de la production	<p>Pertinence de l'organisation en fonction des fabrications, du nombre de couverts et du type de production choisi</p> <p>Adéquation et optimisation entre le type de production choisi et les moyens mis en œuvre (gain de temps, de productivité.)</p> <p>Adéquation de l'organisation par rapport au contexte (saisonnalité des produits, calendrier, fêtes, thématiques, taux de fréquentation de la clientèle, ...)</p> <p>Réalisme professionnel des propositions (prestations, menus ...)</p>	
<p>Réagir face à une erreur technique de fabrication ou de cuisson : crème anglaise grainée, sauce mayonnaise qui ne monte pas...</p> <p>Faire preuve de réactivité au moment du service : sauter minute, grillade, demande particulière client...</p> <p>Utiliser le surplus d'une préparation pour en réaliser une nouvelle (valorisation des produits) : amuse-bouche réalisée avec les parures de saumon fumé....</p> <p>Adapter sa production en fonction des contraintes lors d'une manifestation (banquet par exemple).</p>	C1-3.7 Optimiser la production	<p>Respect de l'organisation prévue, et pertinence des éventuels ajustements,</p> <p>Réactivité et adaptation face aux aléas (erreur technique, panne de matériels ...)</p> <p>Qualité de la mise en œuvre des productions au moment opportun (« juste à temps »)</p> <p>Rendement optimal de la production (denrées, cuisson, énergie ...)</p> <p>Respect des procédures mises en place pour réduire les pertes matières telles que : production en fonction de la commande des clients, gestion raisonnée des denrées alimentaires non utilisées,</p> <p>Réponse adaptée aux besoins de la clientèle (choix des produits, des techniques de préparation, de cuisson ...)</p>	1
<p>Réaliser un bon de commande.</p> <p>Réceptionner des marchandises en vérifiant les points de contrôle.</p> <p>Utiliser les TIC lors d'un contact avec les fournisseurs, avec un client : commande en ligne, échange par mail...</p> <p>Réagir face à un incident en lien avec un tiers : un matériel tombe en panne lors de son utilisation...</p>	C2-1.2 Communiquer avec les fournisseurs, les tiers	<p>Maîtrise des outils de communication, des technologies de l'information et de la communication utilisés</p> <p>Rigueur et précision de la communication dans différents contextes professionnels,</p> <p>Pertinence du vocabulaire professionnel utilisé</p> <p>Qualité de la communication orale et écrite.</p> <p>Qualité des informations transmises à la suite d'interventions d'un tiers (entretien, dépannage, services contrôle, ...)</p>	
<p>Participer à un briefing organisé entre la salle et la cuisine avant le service pour informer les serveurs sur les produits utilisés dans le menu du jour.</p> <p>Donner aux serveurs des recommandations quant à un service particulier.</p> <p>Informers les serveurs d'éventuels problèmes rencontrés en cuisine ayant une incidence sur les ventes : rupture de plats affichés à la carte....</p>	C2-2.1 Communiquer avant le service avec le personnel de salle : argumenter et orienter la vente, promouvoir des produits, des plats	<p>Qualité du vocabulaire professionnel utilisé (clarté, concision)</p> <p>Pertinence des informations données : origine, saisonnalité, signes officiels de qualité, caractéristiques organoleptiques des productions, aspect nutritionnel, risques allergogènes ...</p>	2
<p>Échanger avec les clients plus particulièrement en fin de service (notamment au lycée) afin de mesurer leur satisfaction et d'identifier leurs besoins : chaleur des plats, assaisonnement, temps d'attente....</p> <p>Participer à une action de promotion en salle ou lors d'une occasion particulière</p>	C2-2.3 Communiquer avec la clientèle : recueillir les besoins et attentes de la clientèle, proposer des conseils à la clientèle, argumenter en termes commerciaux	<p>Adaptation du langage (verbal, non verbal) à la clientèle.</p> <p>Questionnement adapté, écoute active,</p> <p>Identification et prise en compte des besoins et des attentes de la clientèle</p> <p>Pertinence de l'argumentaire commercial</p> <p>Conseils à la clientèle</p>	
<p>Gérer un retour en cuisine lorsqu'un client n'est pas satisfait : problème de cuisson, d'assaisonnement...</p> <p>Indiquer à son supérieur les réclamations de la clientèle et préciser la gestion du problème.</p>	C2-2.4 Gérer les réclamations et les objections éventuelles	<p>Identification des causes des réclamations. Réactivité et mise en œuvre de mesures correctives.</p> <p>Traitement des réclamations et des objections avec professionnalisme.</p> <p>Transmission des réclamations de la clientèle à la hiérarchie</p>	

Adapter la carte (décision du chef) pour faire suite à des observations de clients.  
 Répondre à la demande particulière d'un client : client pressé, problème d'allergie...  
 Observer le retour des assiettes pour vérifier la satisfaction des clients

Vérifier la conformité des produits utilisés et réagir si nécessaire : réception de poissons non consommables (fraîcheur douteuse, présence d'anisakis...), erreur dans les produits livrés...  
 Réagir au regard d'observations formulées par la Direction Départementale de la Protection des Populations qui a effectué une visite des locaux professionnels.  
 S'assurer de la conformité de la production effectuée en lien avec les fiches techniques.

C5-1.1 Être à l'écoute de la clientèle  
 Qualité de la prise en compte des remarques de la clientèle, des comportements de consommation. Identification des besoins et des attentes de la clientèle, et précision des informations transmises à la hiérarchie

C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité  
 Pertinence des anomalies repérées  
 Gestion appropriée des priorités  
 Identification des causes possibles et proposition de réponse(s) adaptée(s)  
 Conformité du traitement des anomalies et des dysfonctionnements  
 Précision des informations transmises à la hiérarchie

5

> en terminale professionnelle

**Exemple d'activités**

Gérer les répercussions de l'absence imprévue d'un membre de la brigade.  
 Gérer un incident : blessure d'un collègue (coupure, brûlure...)  
 Se positionner face à un problème relationnel entre employés.  
 Faire face à un changement d'emploi du temps.

Analyser les raisons pour lesquelles un plat n'a pas été demandé par les clients : débriefing avec le maître d'hôtel, avec le personnel pour vérifier si les clients ont été insatisfaits.  
 Analyser les incidences sur la clientèle si la production n'a pas permis de satisfaire la clientèle : débriefing avec le maître d'hôtel, avec le personnel...

Mettre en place un plan d'optimisation du travail.  
 Mettre en œuvre une nouvelle organisation pour améliorer la performance de chacun.

Apporter sa contribution à l'élaboration d'un cahier des charges (pour changer de fournisseur, par exemple).  
 Participer à une dégustation comparative mise en place pour le choix d'un produit.

Prévoir le réapprovisionnement de certains produits (matières premières...)  
 Gérer les commandes exceptionnelles selon l'activité de l'entreprise.  
 Signaler à son supérieur lorsque la quantité de produits commandés ne correspond pas aux besoins pour éviter les ruptures de stock ou le sur stockage.  
 Faire preuve de suggestion(s) de mets/menu pour la carte en lien avec la saisonnalité et/ou le terroir.

Lorsqu'un produit arrive en rupture, compléter le document prévu à cet effet et/ou prévenir le chef.  
 Renseigner le bon d'économat ou le bon de marchandises.  
 Vérifier l'état du stock.

**Compétences opérationnelles**

**Critères d'évaluation**

**Pôles**

C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel  
 Pertinence de l'analyse du problème posé.  
 Rapidité de la réaction pour traiter le problème posé.  
 Qualité et rapidité de la transmission des informations à la hiérarchie.

C3-2.2 Analyser les écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l'aide de son supérieur hiérarchique  
 Qualité de l'analyse  
 Mesure objective et réaliste des écarts

C3-2.3 Proposer et/ou mettre en œuvre les actions d'optimisation et/ou correctives  
 Proposition d'actions correctives adaptées  
 Proposition d'actions pour optimiser les performances de son équipe  
 Atteinte des objectifs

C4-1.2 Participer à l'élaboration d'un cahier des charges  
 Respect des exigences relatives à un produit ou à une famille de produits (variété, qualité, certification, origine, calibre, période de besoin, quantité, températures, fréquence d'approvisionnement, prix, conditionnement, développement durable...)  
 Pertinence des arguments exposés au décideur pour sélectionner des fournisseurs.

C4-1.3 Participer à la planification des commandes et des livraisons  
 Pertinence des informations communiquées pour aider à la planification des commandes et des livraisons  
 Cohérence de la fréquence de commande et de livraison avec l'activité et la nature du produit approvisionné  
 Pertinence dans le choix des opportunités (promotions, saisonnalité...)  
 Respect des niveaux de stock  
 Optimisation du coût de stockage

C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés  
 Conformité de l'actualisation des fiches de stock tant en quantité qu'en valeur.  
 Conformité de l'état des stocks après enregistrement des mouvements d'entrée et de sortie  
 Maîtrise des outils de gestion mis à disposition  
 Identification des anomalies et précision des informations transmises à la hiérarchie.

3

4

Participer à un inventaire physique	C4-2.5 Réaliser un inventaire	Rigueur dans l'identification et le comptage des produits, des denrées, des boissons, des matériels Exactitude des calculs : consommations réelles, actualisation de l'état des stocks, ratio réel Pertinence des informations sélectionnées pour mesurer les écarts en quantité et en valeur Qualité de l'analyse Pertinence des informations transmises pour justifier les écarts en quantité et en valeur Optimisation du coût de stockage
Rapprocher les inventaires physiques et comptables		
Pointer les écarts		
Justifier les écarts		
Signaler un dysfonctionnement du matériel (exemple : la chambre froide négative est à 11°C...)	C4-2.6 Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage	Pertinence dans le repérage et la transmission des informations concernant des anomalies et des dysfonctionnements Conformité du traitement des anomalies et des dysfonctionnements
Informé et gérer la non-conformité d'une livraison (température, nombre de produits, produits périmés ou avariés).		
S'informer sur la procédure de retraits ou de non-conformité et remplir, si nécessaire, les documents.		
Utiliser et, éventuellement, actualiser des fiches techniques.	C4-3.1 Participer à la régulation des consommations des denrées et des boissons	Maîtrise de la conception et de l'utilisation des fiches techniques Actualisation des fiches techniques Respect des coûts ciblés et du budget alloué Respect des procédures de contrôle des denrées et des boissons Atteinte des ratios/objectifs de l'entreprise Analyse et justification des écarts Utilisation de produits ou de matériels permettant d'éviter les pertes, les démarques inconnues Utilisation raisonnée des énergies, des fluides, des produits d'entretien
Mettre en œuvre les procédures de contrôle des denrées		
Analyser et justifier les écarts entre consommation de produits et besoins.		
Utiliser sans gaspillage les énergies et produits d'entretien.		
Respecter la fiche de poste.	C4-3.2 Améliorer la productivité	Croissance du niveau de productivité (individuelle et en équipe) de la qualité de service Respect de l'organisation et des procédures mises en place
Établir une liste de tâches pour un service.		
Utiliser de façon raisonnée les énergies, les fluides et les produits d'entretien...	C4-3.3 Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité	Respect des normes de consommation : des produits d'entretien / des fluides et énergies Réduction des pertes et casses Respect des procédures visant à réaliser des économies d'énergie, à assurer la maintenance du matériel Atteinte des ratios objectifs de l'entreprise
Respecter les protocoles.		
Respecter le plan de nettoyage et de désinfection.		
Veiller au respect de la maintenance du matériel.		
Veiller au respect des quantités	C4-3.4 Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé	Pertinence de l'analyse et de la justification des écarts sur les prix et les quantités Qualité de l'application des actions correctives
Analyser les causes pouvant être à l'origine des écarts sur les quantités prévues et utilisées		
Analyser les causes pouvant être à l'origine des écarts sur les quantités prévues et produites		
Utiliser des fiches techniques valorisées	C4-3.5 Exploiter des outils de gestion	Maîtrise des fonctionnalités de base d'un logiciel spécifique de restauration, d'un PGI, d'un tableur Exploitation pertinente des informations fournies par des outils de gestion
Utiliser un logiciel de passation de commandes		
Utiliser un logiciel spécifique pour une tâche précise : tableur pour un calcul de coût...		
Analyser les documents édités à l'aide d'un logiciel spécifique : fiche de stocks, sorties magasin, état des ventes...		
Calculer et transmettre le coût matière d'un plat (par exemple le plat du jour) à un collègue ou responsable (par exemple le maître d'hôtel) pour qu'il puisse établir le tarif client.	C4-4.1 Contribuer à la fixation des prix	Fiabilité des informations transmises à la hiérarchie : coût matière, coût de la main d'œuvre... Respect des coûts ciblés et du budget alloué Conformité du coefficient multiplicateur adapté à la prestation
Respecter les protocoles pour ne pas augmenter le coût de revient et dépasser le budget alloué.		

Observer les commandes des clients pour dégager les profils de la clientèle.	C4-4.2 Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne	Pertinence des informations transmises sur : - le profil clientèle d'une période - l'évolution du comportement d'achat des clients - les résultats de changements de carte Optimisation des prévisions de commandes et de personnel sur la base de statistiques
Être vigilant aux baisses ou augmentations de la vente de certains plats.		
Prévoir les quantités à produire en fonction de la consommation moyenne.		
S'informer de la marge brute dégagée selon les plats.	C4-4.3 Mesurer la contribution des plats à la marge brute	Connaissance des marges brutes des plats. Pertinence de la corrélation entre les incitations et le nombre de plats vendus. Cohérence du classement des plats selon le critère de popularité et la contribution à la marge brute. Qualité de la mise en œuvre des actions correctives pour améliorer la performance des plats. Niveau de contribution à l'augmentation du résultat d'exploitation courant.
Établir un classement des plats selon leur rentabilité.		
Mettre en œuvre des actions préconisées pour valoriser certains plats : dressage, améliorations...		
S'interroger sur les raisons pouvant justifier le désintérêt vis-à-vis de certains plats et le transmettre à sa hiérarchie.		
Proposer des actions pouvant renforcer la vente de certains plats : évolution dans le dressage, changement dans l'élaboration...		
Optimiser la mise en place selon la fréquentation (service week-end, service exceptionnel).	C4-4.4 Gérer les invendus	Optimisation de la connaissance de la clientèle et de ses habitudes de consommation. Optimisation des prévisions de fréquentation. Atteinte des ratios objectifs. Optimisation des denrées non vendues.
Adapter sa production en fonction des habitudes de consommation pour éviter les invendus		
Être vigilant aux observations en lien avec les réservations pour éviter une production trop importante.		
Observer l'adéquation prix de vente et quantités vendues.	C4-4.5 Mesurer la réaction face à l'offre "prix"	Analyse de l'indice réponse-prix. Adaptation de l'offre en termes de prix.
Analyser l'incidence d'une baisse ou d'une augmentation d'un prix sur la quantité vendue.		
Analyser et justifier les différences observées entre quantité prévue et quantité vendue.	C4-4.6 Mesurer et analyser les écarts de chiffre d'affaires entre le prévisionnel et le réalisé	Pertinence de l'analyse et de la justification des écarts. Qualité de l'application des actions correctives relatives à l'ouverture de la gamme, la dispersion des prix, la mise en avant, l'indice réponse prix.
Mettre en place des actions correctives pour améliorer l'adéquation quantité prévue/quantité vendue et observer les effets.		

Exemple d'activités	Compétences opérationnelles	Critères d'évaluation	Pôles
<p>Effectuer et coordonner une réservation individuelle.</p> <p>Effectuer et coordonner une réservation de groupe.</p> <p>Adapter l'organisation pour permettre une réservation.</p> <p>Respecter les procédures de réservation mises en œuvre dans l'entreprise.</p> <p>Vérifier les informations reçues lors d'une réservation, notamment en la reformulant oralement.</p>	<p>C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupe</p>	<p>Prise en compte des disponibilités et des contraintes de l'établissement</p> <p>Optimisation de la gestion de la capacité d'accueil en fonction d'une prestation donnée</p> <p>Conformité de la réservation enregistrée avec la demande du client</p> <p>Personnalisation de l'accueil selon les règles professionnelles</p> <p>Écoute active du client, réponses adaptées aux demandes du client</p> <p>Respect des procédures de réservations</p> <p>Clarté des informations transmises aux différents services</p> <p>Vérification de la conformité de l'information reçue par rapport à la demande initiale</p>	
<p>S'inscrire dans une démarche de vérification de la satisfaction du client : interrogation orale, observation discrète du déroulement, mettre en place une enquête de satisfaction ou suggérer son utilisation...</p> <p>Mettre en œuvre la politique commerciale de l'entreprise de manière à fidéliser la clientèle.</p> <p>Rendre compte d'anomalie(s) constatée(s).</p>	<p>C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle</p>	<p>Qualité du suivi et de la mesure du degré de satisfaction du client, pendant et après la prestation</p> <p>Qualité de la transmission des avis et des remarques des clients à la hiérarchie</p> <p>Qualité de la mise en œuvre de la politique commerciale de l'entreprise</p>	1
<p>Gérer les objections du client en proposant un traitement adapté du problème : mets ne correspondant pas aux attentes du client, délai d'attente trop important...</p> <p>Indiquer à son supérieur les réclamations de la clientèle et préciser la gestion du problème effectuée.</p>	<p>C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles</p>	<p>Qualité des causes des réclamations identifiées</p> <p>Réactivité et qualité des mesures correctives mises en œuvre.</p> <p>Pertinence du traitement des réclamations et des objections.</p> <p>Qualité de la transmission des réclamations de la clientèle à la hiérarchie</p>	1
<p>Participer à un échange organisé entre la salle et la cuisine avant le service pour s'informer sur spécificités du service du jour (informations et consignes données).</p> <p>Prendre en compte les recommandations des cuisiniers quant à un service particulier.</p> <p>Échanger avec les cuisiniers sur d'éventuels problèmes rencontrés en cuisine ayant une incidence sur les ventes : plats absents de la carte...</p>	<p>C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes</p>	<p>Cohérence entre les informations techniques transmises par les différents services et l'argumentaire commercial</p> <p>Pertinence du langage commercial en matière de promotion des ventes.</p>	1
<p>Réaliser un bon de commande.</p> <p>Réceptionner des marchandises en vérifiant les points de contrôle.</p> <p>Utiliser les TIC lors d'un contact avec les fournisseurs, avec un client : commande en ligne, échange par mail...</p> <p>Réagir face à un incident en lien avec un tiers : un matériel tombe en panne lors de son utilisation.</p>	<p>C1-2.4 Communiquer avec les fournisseurs, avec les tiers</p>	<p>Qualité de l'utilisation des outils de communication, des technologies de l'information et de la communication.</p> <p>Rigueur et précision de la communication dans différents contextes professionnels.</p> <p>Pertinence du vocabulaire professionnel utilisé</p> <p>Qualité de la communication orale et écrite.</p> <p>Qualité des informations transmises à la suite d'interventions d'un tiers (entretien, dépannage, services contrôle, ...)</p>	1
<p>Adapter sa mise en place face à une organisation particulière dans le cadre d'un service spécifique (banquet, manifestation...).</p> <p>Transmettre les informations nécessaires aux autres services pour garantir un service de qualité.</p> <p>Prendre en compte les contraintes des autres services dans l'organisation de son travail.</p>	<p>C2-2.1 Participer à l'organisation avec les autres services (cuisine, bar, office, lingerie, réception, services techniques...)</p>	<p>Respect des procédures de l'entreprise</p> <p>Clarté des informations et des consignes échangées</p> <p>Pertinence de la prise en compte des contraintes de chaque service</p>	2

Vérifier la qualité des matières premières pour la préparation ou le dressage de certains plats.
Gérer les produits non conformes.
Gérer les denrées non utilisées conformément aux bonnes pratiques.
Communiquer avec les autres services.

Vérifier la conformité des produits utilisés et réagir si nécessaire.
Réagir au regard d'observations formulées par la Direction Départementale de la Protection des Populations qui a effectué une visite des locaux professionnels.
S'assurer de la conformité des produits servis : vins bouchonnés par exemple...
Communiquer à la hiérarchie les éventuels problèmes rencontrés

C2-2.3 Optimiser le service	Qualité de la vérification des denrées (état, DLUO, DLC...) Élimination des produits non conformes Respect des obligations légales en matière de conditionnement, étiquetage et stockage des denrées Optimisation de la gestion des denrées non utilisées Qualité de la transmission des informations au(x) service(s) concerné(s)
-----------------------------	--

C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité	Pertinence des anomalies repérées Gestion appropriée des priorités Identification des causes possibles et proposition de réponse(s) adaptée(s) Conformité du traitement des anomalies et des dysfonctionnements Précision des informations transmises à la hiérarchie
--	---

5

> en terminale professionnelle

**Exemple d'activités**

Gérer les répercussions de l'absence imprévue d'un membre de la brigade.
Gérer un incident : blessure d'un collègue (coupure, brûlure...).
Se positionner face à un problème relationnel entre employés.
Faire face à un changement d'emploi du temps.

Analyser les raisons pour lesquelles un plat n'a pas été demandé par les clients : débriefing avec le chef en cuisine, avec le personnel pour vérifier si des clients ont été insatisfaits.
Analyser les incidences sur la clientèle si la production n'a pas permis de satisfaire la clientèle : débriefing avec le cuisinier, avec le personnel...

Mettre en place un plan d'optimisation du travail.
Rendre compte de réclamations de clients et proposer des actions correctives.
Mettre en œuvre une nouvelle organisation pour améliorer la performance de chacun.

Apporter sa contribution à l'élaboration d'un cahier des charges (pour changer de fournisseur, par exemple).
Participer à une dégustation comparative pour le choix d'un produit (fromages, vins...).

Prévoir le réapprovisionnement de certains produits (fromages, vins...)
Gérer les commandes exceptionnelles selon l'activité de l'entreprise
Signaler à son supérieur lorsque la quantité de produits commandés ne correspond pas aux besoins pour éviter les ruptures de stock ou le sur stockage
Veiller au contenu de la carte commerciale en proposant des produits de saison.

**Compétences opérationnelles**

**Critères d'évaluation**

**Pôles**

C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel	Pertinence de l'analyse du problème posé. Rapidité de la réaction pour traiter le problème posé. Qualité et rapidité de la transmission des informations à la hiérarchie.
--	---

C3-2.2 Analyser les écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l'aide de son supérieur hiérarchique	Qualité de l'analyse Mesure objective et réaliste des écarts
--	---

C3-2.3 Proposer et/ou mettre en œuvre les actions d'optimisation et/ou correctives	Proposition d'actions correctives adaptées Proposition d'actions pour optimiser les performances de son équipe Atteinte des objectifs
--	---

C4-1.2 Participer à l'élaboration d'un cahier des charges	Respect des exigences relatives à un produit ou à une famille de produits (variété, qualité, certification, origine, calibre, période de besoin, quantité, températures, fréquence d'approvisionnement, prix, conditionnement, développement durable...) Pertinence des arguments exposés au décideur pour sélectionner des fournisseurs.
---	--

C4-1.3 Participer à la planification des commandes et des livraisons	Pertinence des informations communiquées pour aider à la planification des commandes et des livraisons Cohérence de la fréquence de commande et de livraison avec l'activité et la nature du produit approvisionné Pertinence dans le choix des opportunités (promotions, saisonnalité...) Respect des niveaux de stock Optimisation du coût de stockage
--	--

3

4

Prévenir le chef ou écrire sur le document prévu à cet effet lorsqu'un produit arrive en rupture.	C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés	Conformité de l'actualisation des fiches de stock tant en quantité qu'en valeur. Conformité de l'état des stocks après enregistrement des mouvements d'entrée et de sortie Maîtrise des outils de gestion mis à disposition Identification des anomalies et précision des informations transmises à la hiérarchie.
Renseigner le bon d'économat ou le bon de marchandises.		
Effectuer la remontée de cave (cave centrale, cave du jour, bar).		
Vérifier l'état du stock.		
Participer à un inventaire physique.	C4-2.5 Réaliser un inventaire	Rigueur dans l'identification et le comptage des produits, des denrées, des boissons, des matériels Exactitude des calculs : consommations réelles, actualisation de l'état des stocks, ratio réel Pertinence des informations sélectionnées pour mesurer les écarts en quantité et en valeur. Qualité de l'analyse. Pertinence des informations transmises pour justifier les écarts en quantité et en valeur. Optimisation du coût de stockage.
Rapprocher les inventaires physiques et comptables.		
Pointer les écarts.		
Justifier les écarts.		
Signaler un dysfonctionnement du matériel (exemple : la chambre froide négative est à 11°C...).	C4-2.6 Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage	Pertinence dans le repérage et la transmission des informations concernant des anomalies et des dysfonctionnements Conformité du traitement des anomalies et des dysfonctionnements
Rendre compte d'une anomalie constatée sur un produit (consERVE, emballage ...) pouvant être révélateur d'un dysfonctionnement du matériel de stockage.		
Informé et gérer la non-conformité d'une livraison (nombre de produits, produit périmé ou avarié).		
Respecter les procédures de l'entreprise (exemple : grammage des fromages pour le dressage d'une assiette...).	C4-3.1 Participer à la régulation des consommations des denrées et des boissons	Maîtrise de la conception et de l'utilisation des fiches techniques Actualisation des fiches techniques Respect des coûts ciblés et du budget alloué Respect des procédures de contrôle des denrées et des boissons Atteinte des ratios/objectifs de l'entreprise Analyse et justification des écarts Utilisation de produits ou de matériels permettant d'éviter les pertes, les démarques inconnues Utilisation raisonnée des énergies, des fluides, des produits d'entretien
Mettre en œuvre les procédures de contrôle des denrées.		
Analyser et justifier les écarts entre consommation de produits et besoins.		
Utiliser sans gaspillage les énergies et produits d'entretien.		
Respecter la fiche de poste.	C4-3.2 Améliorer la productivité	Croissance du niveau de productivité (individuelle et en équipe) de la qualité de service Respect de l'organisation et des procédures mises en place
Établir une liste de tâches pour le service suivant.		
Utiliser de façon raisonnée les énergies, les fluides et les produits d'entretien.	C4-3.3 Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité	Respect des normes de consommation : des produits d'entretien / des fluides et énergies Réduction des pertes et casses Respect des procédures visant à réaliser des économies d'énergie, à assurer la maintenance du matériel Atteinte des ratios objectifs de l'entreprise
Respecter les protocoles.		
Respecter le plan de nettoyage et de désinfection.		
Veiller au respect de la maintenance du matériel.		
Veiller au respect des quantités.	C4-3.4 Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé	Pertinence de l'analyse et de la justification des écarts sur les prix et les quantités Qualité de l'application des actions correctives
Analyser les causes pouvant être à l'origine des écarts sur les quantités prévues et utilisées.		
Analyser les causes pouvant être à l'origine des écarts sur les quantités prévues et produites.		
Utiliser un logiciel spécifique de la restauration : prise de commande, gestion de la carte, suivi des réservations, lien avec la cuisine...	C4-3.5 Exploiter des outils de gestion	Maîtrise des fonctionnalités de base d'un logiciel spécifique de restauration, d'un PGI, d'un tableur Exploitation pertinente des informations fournies par des outils de gestion
Réaliser la note du client avec le logiciel adapté.		
Utiliser un logiciel spécifique pour une tâche précise : tableur pour un calcul de coût...		
Analyser les documents édités à l'aide d'un logiciel spécifique : suivi des ventes, sorties magasin, statistiques...		

<p>Établir le tarif client à partir des coûts matière d'un plat (par exemple le plat du jour).</p> <p>Respecter les protocoles pour ne pas augmenter le coût de revient et dépasser le budget alloué.</p>	<p>C4-4.1 Contribuer à la fixation des prix</p>	<p>Fiabilité des informations transmises à la hiérarchie : coût matière, coût de la main d'œuvre...          Respect des coûts cibles et du budget alloué          Conformité du coefficient multiplicateur adapté à la prestation</p>
<p>Observer les commandes des clients pour dégager les profils de la clientèle.</p> <p>Être vigilant aux baisses ou augmentations de la vente de certains plats.</p> <p>Prévoir les quantités à produire en fonction de la consommation moyenne.</p>	<p>C4-4.2 Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne</p>	<p>Pertinence des informations transmises sur :          - le profil clientèle d'une période          - l'évolution du comportement d'achat des clients          - les résultats de changements de carte          Optimisation des prévisions de commandes et de personnel sur la base de statistiques</p>
<p>S'informer de la marge brute dégagée selon les plats.</p> <p>Établir un classement des plats selon leur rentabilité.</p> <p>Mettre en œuvre des actions préconisées pour valoriser certains plats : dressage, améliorations...</p> <p>S'interroger sur les raisons pouvant justifier le désintérêt vis-à-vis de certains plats et le transmettre à sa hiérarchie.</p> <p>Proposer des actions pouvant renforcer la vente de certains plats : évolution dans le dressage, changement dans l'élaboration...</p>	<p>C4-4.3 Mesurer la contribution des plats à la marge brute</p>	<p>Connaissance des marges brutes des plats.          Pertinence de la corrélation entre les incitations et le nombre de plats vendus          Cohérence du classement des plats selon le critère de popularité et la contribution à la marge brute          Qualité de la mise en œuvre des actions correctives pour améliorer la performance des plats          Niveau de contribution à l'augmentation du résultat d'exploitation courant</p>
<p>Optimiser la mise en place selon la fréquentation (service week-end, service exceptionnel).</p> <p>Reconditionner et stocker les produits (fromages, boissons...) en respectant les bonnes pratiques</p> <p>Orienter les commandes des clients en fonction des plats conseillés par le chef.</p>	<p>C4-4.4 Gérer les invendus</p>	<p>Optimisation de la connaissance de la clientèle et de ses habitudes de consommation          Optimisation des prévisions de fréquentation          Atteinte des ratios objectifs          Optimisation des denrées non vendues</p>
<p>Observer l'adéquation prix de vente et quantités vendues.</p> <p>Analyser l'incidence d'une baisse ou d'une augmentation d'un prix sur la quantité vendue.</p>	<p>C4-4.5 Mesurer la réaction face à l'offre "prix"</p>	<p>Analyse de l'indice réponse-prix          Adaptation de l'offre en termes de prix</p>
<p>Analyser et justifier les différences observées entre quantité prévue et quantité vendue.</p> <p>Mettre en place des actions correctives pour améliorer l'adéquation quantité prévue/quantité vendue et observer les effets.</p>	<p>C4-4.6 Mesurer et analyser les écarts de chiffre d'affaires entre le prévisionnel et le réalisé</p>	<p>Pertinence de l'analyse et de la justification des écarts          Qualité de l'application des actions correctives relatives à l'ouverture de la gamme, la dispersion des prix, la mise en avant, l'indice réponse prix</p>



Établissement :

Nom :  
Prénom :

Session : 2014

Baccalauréat professionnel

« Cuisine »

« Commercialisation et Services en Restauration »

# Dossier professionnel

## E22

# 1/ Présentation du candidat et cursus de formation

## Mon projet professionnel

Le candidat présente ses projets...



### quelques pistes :

- *Quel poste aimeriez-vous occuper à la fin de vos études ?*
- *Quel type d'entreprise souhaitez-vous intégrer ?*
- *Quels moyens doivent être mis en œuvre pour y parvenir (poursuite d'études, étapes intermédiaires...) ?*
- *Quelle évolution de carrière est-il possible d'envisager ?*

## Mon vécu

### 1/ Mes expériences en entreprise :

#### ○ Périodes de Formation en Milieu Professionnel

PFMP	Dates	Entreprises (nom adresse)	Concept de restauration	Activité(s) principale(s) confiée(s)	Mes regrets Mes satisfactions
1					
2					
3					
4					
5					

#### ○ Contrats (extras, saisonniers, CDI...)

Dates/périodes	Entreprise (nom adresse)	Concept de restauration	Activité(s) principale(s) confiée(s)	Mes regrets Mes satisfactions

#### ○ Formation au lycée (hors Emploi du temps classe) : TP déplacé, tâches spécifiques personnelles, projet

Dates/périodes	Contexte	Descriptif	Activité(s) réalisée(s)	Mes regrets Mes satisfactions
	<input type="checkbox"/> TP déplacé <input type="checkbox"/> tâches spécifiques personnelles <input type="checkbox"/> projet			
	<input type="checkbox"/> TP déplacé <input type="checkbox"/> tâches spécifiques personnelles <input type="checkbox"/> projet			
	<input type="checkbox"/> TP déplacé <input type="checkbox"/> tâches spécifiques personnelles <input type="checkbox"/> projet			

#### ○ Expériences personnelles en lien avec mon projet professionnel

Dates/périodes	Contexte et descriptif	Lien(s) avec mon projet	Activité(s) réalisée(s)	Mes regrets Mes satisfactions

## Ma motivation

Le candidat explique sa motivation pour la formation suivie.



### quelques pistes :

- Pourquoi ai-je choisi un métier de l'hôtellerie-restauration?
- Quelle satisfaction m'apporte cette filière ?
- ...



### conseil :

- S'appuyer sur les satisfactions et les regrets ressentis lors de mes différentes expériences.

## Mes qualités et mon évolution professionnelle



### conseil :

- se positionner en s'appuyant sur les différentes évaluations réalisées par le formateur et le tuteur ainsi que les auto-évaluations...

## Première partie : en classe de première professionnelle

### Descriptif d'une ou plusieurs activités et bilan de compétences

#### ↘ Contexte professionnel :

↪ Contexte professionnel	Dans quel cadre ai-je réalisé cette(ces) activité(s) professionnelle(s) ? <ul style="list-style-type: none"><li>- PFMP</li><li>- Contrat</li><li>- Extra</li><li>- ...</li></ul>
↪ Structure d'accueil	Quelle est la structure d'accueil : <ul style="list-style-type: none"><li>○ Présentation</li><li>○ Organigramme éventuel</li><li>○ Dans quel service ?</li><li>○ Poste occupé</li><li>○ .....</li></ul>

#### 2/ Activité(s) réalisée(s)

↪ Quelle(s) activité(s) ?	- descriptif de l'activité
↪ À quelle occasion ?	- tâche répétitive ou occasionnelle ? - avant, pendant ou après le service ?
↪ Avec qui ?	- tâche réalisée en totale autonomie ? - activité réalisé avec de l'aide ? laquelle ?
↪ Comment ?	- conditions de réalisation
↪ Pourquoi ?	- objectifs visés par l'activité ?
↪ Quel bilan personnel ?	- ai-je maîtrisé ? - suis-je satisfait ? - quelles difficultés rencontrées ? - quels conseils donnés par le tuteur ? - quels apports ?
↪ Et après ?	- referais-je cette activité ? - quand, comment (dans quel cadre et avec quelles évolutions) ?



**Veillez à argumenter vos réponses.**

### 3/ Quelles compétences mises en œuvre en lien avec E22 ?

Choisir la ou les compétences retenues (pôles 1, 2 ou 5) :

Pôle 1	<b>C1.1 – Prendre en charge la clientèle</b>	<input type="checkbox"/> C1.1.1 – Gérer les réservations individuelles et de groupe <input type="checkbox"/> C1.1.6 – Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle <input type="checkbox"/> C1.1.7 – Gérer les réclamations et les objections éventuelles
	<b>C1.2 – Entretenir des relations professionnelles</b>	<input type="checkbox"/> C1.2.1 – Communiquer avant le service avec les équipes <input type="checkbox"/> C1.2.4 – Communiquer avec les fournisseurs, des tiers
Pôle 2	<b>C2-2 – Gérer le service</b>	<input type="checkbox"/> C2.2.1 – Participer à l'organisation avec les autres services <input type="checkbox"/> C.2.2.3 – Optimiser le service
Pôle 5	<b>C5.2 Maintenir la qualité globale</b>	<input type="checkbox"/> C5.2.4 - Gérer les aléas liés aux défauts de qualité

Préciser en quoi les activités décrites ont permis de maîtriser la ou les compétences choisies.

⇒ Quel lien entre activité(s) et compétence(s)	- en quoi la ou les activité(s) décrite(s) témoignent la maîtrise de la ou les compétence(s) choisie(s) ?
--	---

## Deuxième partie : en classe de terminale professionnelle

### Descriptif d'une ou plusieurs activités et bilan de compétences

#### ↳ Contexte professionnel :

↳ Contexte professionnel	Dans quel cadre ai-je réalisé cette(ces) activité(s) professionnelle(s) ? <ul style="list-style-type: none"><li>- PFMP</li><li>- Contrat</li><li>- Extra</li><li>- ...</li></ul>
↳ Structure d'accueil	Quelle est la structure d'accueil : <ul style="list-style-type: none"><li>○ Présentation</li><li>○ Organigramme éventuel</li><li>○ Dans quel service ?</li><li>○ Poste occupé</li><li>○ .....</li></ul>

#### 2/ Activité(s) réalisée(s)

↳ Quelle(s) activité(s) ?	- descriptif de l'activité
↳ À quelle occasion ?	- tâche répétitive ou occasionnelle ? - avec, pendant ou après le service ?
↳ Avec qui ?	- tâche réalisée en totale autonomie ? - activité réalisé avec de l'aide ? laquelle ?
↳ Comment ?	- conditions de réalisation
↳ Pourquoi ?	- objectifs visés par l'activité ?
↳ Quel bilan personnel ?	- ai-je maîtrisé ? - suis-je satisfait ? - quelles difficultés rencontrées ? - quels conseils donnés par le tuteur ? - quels apports ?
↳ Et après ?	- referais-je cette activité ? - quand, comment (dans quel cadre et avec quelles évolutions) ?



**Veillez à argumenter vos réponses.**

### 3/ Quelles compétences mises en œuvre en lien avec E22 ?

Choisir la ou les compétences retenues (pôles 3 et 5) :

Pôle 3	<b>C3.1 – Animer une équipe</b>	<input type="checkbox"/> C3.1.4 – Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel
	<b>C3.2 – Optimiser les performances de l'équipe</b>	<input type="checkbox"/> C3.2.2 – Analyser les écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l'aide de son supérieur <input type="checkbox"/> C3.2.3 – Proposer et/ou mettre en œuvre les actions d'optimisation et/ou correctives
Pôle 4	<b>C4.1 – Recenser les besoins d'approvisionnement</b>	<input type="checkbox"/> C4.1.2 – Participer à l'élaboration d'un cahier des charges <input type="checkbox"/> C4.1.3 – Participer à la planification des commandes et des livraisons
	<b>C4.2 – Contrôler les mouvements de stock</b>	<input type="checkbox"/> C4.2.4 – Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés <input type="checkbox"/> C4.2.5 Réaliser un inventaire <input type="checkbox"/> C4.2.6 Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage
	<b>C4.3 – Maîtriser les coûts</b>	<input type="checkbox"/> C4.3.1 – Participer à la régulation des consommations des denrées et boissons <input type="checkbox"/> C4.3.2 – Améliorer la productivité <input type="checkbox"/> C4.3.3 – Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité <input type="checkbox"/> C4.3.4 – Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé <input type="checkbox"/> C4.3.5 – Exploiter des outils de gestion

Préciser en quoi les activités décrites ont permis de maîtriser la ou les compétences choisies.

⇒ Quel lien entre activité(s) et compétence(s)

- en quoi la ou les activité(s) décrite(s) témoignent la maîtrise de la ou les compétence(s) choisie(s) ?



## Conclusion

### ↳ 1<sup>ère</sup> partie :

#### ➡ démarche retenue

Décrire la démarche retenue pour élaborer la première partie du dossier :

#### ➡ accompagnement

Nom des professeurs	Dates des rencontres	Émargement

#### ➡ auto-évaluation sur la rédaction du dossier

Les informations apportées sont : - précises - concises	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 
Le vocabulaire utilisé est : - professionnel - adapté	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 
La description des activités témoigne de la maîtrise des compétences choisies.	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 
Les situations présentées sont riches	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 
Les évolutions technologiques et scientifiques sont prises en compte	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 

↳ 2<sup>ème</sup> partie :

➔ démarche retenue

Décrire la démarche retenue pour élaborer la deuxième partie du dossier :

➔ accompagnement

Nom des professeurs	Dates des rencontres	Émargement

➔ auto-évaluation sur la rédaction du dossier

Les informations apportées sont : - précises - concises	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 
Le vocabulaire utilisé est : - professionnel - adapté	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 
La description des activités témoigne de la maîtrise des compétences choisies.	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 
Les situations présentées sont riches	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 
Les évolutions technologiques et scientifiques sont prises en compte	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 	<input type="checkbox"/> 