|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Insérer ici le nom de l’établissement | | **FICHE CONTRAT DE POSTE : CHEF DE RANG** | | **BAC PRO CSR** | | **SESSION 20**………. |
| **Fiche d’autoévaluation et de suivi des acquis – Epreuve Professionnelle E3 / U3 Organisation et mise en œuvre d’un service** | | | | | | |
| **Nom prénom de l’élève** | | | | | | |
| **Travail de l’élève : complétez le tableau.** | | | | | | |
| **Les 5 pôles concernés par la fiche sont** | | | | | | |
| **POLE 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle** | | | **POLE 2 Organisation et services en restauration** | | | |
| **POLE 3 Animation et gestion d’équipe en restauration** | **POLE 4 Gestion des approvisionnements et d’exploitation en restauration** | | | | **POLE 5 Démarche qualité en restauration** | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Afficher l'image d'origine  **PÔLES**  **COMPETENCES**  **COMPETENCES OPERATIONNELLES**  **ACTIVITES & TACHES PROFESSIONNELLES** | **Modes et critères d’évaluation** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Seconde Pro** | | | **Première Pro** | | | | | | | | **Terminale Pro** | | | | | | | |
| Mettre une croix | | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | |
| Je coche les compétences, les activités, les tâches observées. | | | J’évalue les activités, les tâches mises en œuvre. | | | | | | | | Je finalise mes savoirs faire.  Je valide les compétences. | | | | | | | |
| Lycée  Fin année | PFMP  1 | PFMP  2 | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs |
| **POLE 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **COMPETENCE C1-1 – Prendre en charge la clientèle** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **C1-1.2 Accueillir la clientèle EP32 / EP31 / PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Prendre en charge les clientèles en tenant compte des profils (clients et tiers) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Adopter une démarche commerciale active lors de l’accueil |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Etre à l’écoute, proposer des réponses adaptées aux demandes de la clientèle |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Prendre en compte la situation des réservations |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Orienter la clientèle dans l’entreprise |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Développer et adopter une expression verbale et non verbale de qualité (sourire, bienveillance, courtoisie…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **C1-1.3 Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle EP32 / EP31/PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Repérer les éléments verbaux et non verbaux permettant de déterminer le profil et/ou les attentes de la clientèle |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Recueillir les informations relatives aux clients (nom, nombre, date, horaire…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Etre à l’écoute, proposer des réponses adaptées aux demandes de la clientèle |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **C1-1.4 Présenter les supports de vente EP32 / EP31 / PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier les supports de vente de l’entreprise carte, ardoise, chevalet, set, tablette, écran, tableau extérieur, flyer… |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Utiliser les supports en fonction des consignes commerciales, du concept de restauration et de la nature des produits à commercialiser (menu, carte, cocktails, vins...) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Rechercher et développer la qualité lors de l’information faite à la clientèle sur des changements éventuels, des ruptures de produits |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Rechercher et développer la qualité lors de la mise en avant des propositions commerciales |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Présenter des supports de vente renouvelés, propres, conformes aux consignes et à la règlementation |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **C1-1.8 Prendre congé du client EP32 / PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Prendre en compte la politique commerciale et mettre en œuvre la prise de congé selon les usages de l’ETS |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Effectuer un accompagnement personnalisé de la clientèle |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier, utiliser les formules de courtoisie et de politesse adaptées à la prise de congé |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Remercier, fidéliser… |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **C1-3.7 Facturer et encaisser EP32 / BEP EP2** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Contrôler la conformité des bons de commandes délivrés et des prestations commandées |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Faire établir et contrôler la facturation des prestations commandées |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Remettre les factures à la demande et au moment opportun |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Réceptionner et contrôler la conformité des encaissements effectués et des règlements saisis |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |

CHF RG – 2017/18 - 1 Remarque : en Seconde Pro, seules 3 CO sont à évaluer : C1-1.1 Gérer les réservations (sur fiches contrat MH et Caissier) / C1-1.2 Accueillir la clientèle / C1-1.3 Recueillir les besoins et attentes de la clientèle

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PÔLES**  **COMPETENCES**  **COMPETENCES OPERATIONNELLES**  **ACTIVITES & TACHES PROFESSIONNELLES** | **Modes et critères d’évaluation** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Seconde Pro** | | | **Première Pro** | | | | | | | | **Terminale Pro** | | | | | | | |
| Mettre une croix | | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | |
| Je coche les compétences, les activités, les tâches observées. | | | J’évalue les activités, les tâches mises en œuvre. | | | | | | | | Je finalise mes savoirs faire.  Je valide les compétences. | | | | | | | |
| Lycée  Fin année | PFMP  1 | PFMP  2 | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs |
| **POLE 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle** suite | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **COMPETENCE C1-2 Entretenir des relations professionnelles** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **C1-2.2 Communiquer en situation de service avec les équipes EP32 / PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Transmettre les bons de commandes en respectant le mode opératoire de l’entreprise, le concept de restauration |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier et utiliser les outils techniques modernes (Pad, écran tactile…) pour transmettre les commandes |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Respecter les contraintes (horaires, matérielles, organisationnelles…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier et utiliser le vocabulaire professionnel adapté lors des annonces |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **C1-2.3 Communiquer au sein d'une équipe, de la structure**   **EP32 SE2 & S2 uniquement** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Respecter les plannings d’organisation, les fiches de postes de la brigade |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Mettre en œuvre les plannings, les consignes relatives à l’utilisation des matériels, mobiliers, équipements, locaux |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Mettre en œuvre les plannings, les consignes et les procédures relatives à l’hygiène et la sécurité des personnels (HACCP, produits d’entretien…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier et respecter la hiérarchie au sein de l’entreprise |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Rechercher et développer une communication orale de qualité respectueuse de la hiérarchie et des personnels |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Rédiger et transmettre les documents administratifs de gestion des stocks, de commandes de produits, de denrées, de linge, de matériels au sein de l’entreprise |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Prendre connaissance des notes de service et des affichages destinés aux personnels |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **COMPETENCE C1-3 Vendre des prestations** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **C1-3.1 Valoriser des produits EP32 SE1 & S1 / EP2 uniquement** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier et utiliser les outils et équipements utiles pour valoriser les produits : Vitrines, buffets, chariots…   supports commerciaux : cartes, chevalets, set, flyer…  supports publicitaires : plaquettes, vidéo, affiches… … |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **C1-3.5 Prendre une commande EP32 / EP31 / PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier et utiliser les équipements disponibles pour prendre et transmettre les commandes (écran, Pad, bons…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Rechercher, développer une communication orale de qualité et utiliser un vocabulaire adapté lors de la commande |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Prendre et transmettre les commandes conformément aux exigences de l’entreprise |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Prendre en compte et respecter la spécificité des produits commandés (temps de préparation, d’attente, de dressage, cuissons, composants et allergènes…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Considérer la structure de l’entreprise (services distributeurs) pour transmettre des commandes adaptées (caisse, cuisine, bar, cave, pâtisserie…) conformément aux exigences techniques et commerciales |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Reformuler les produits commandés et confirmer la commande en présence des clients |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **C1-3.6 Favoriser la vente additionnelle, la vente à emporter EP32 SE2 &S2** uniquement |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Prendre en compte le profil du client et susciter l’envie chez le client de consommer (découvrir, goûter…) davantage (d’autres…) produits (eaux en bouteille, apéritifs, digestifs, plats supplémentaires, produits d’accompagnement…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Connaître les produits (boissons, plats, prix, poids, labels, qualités intrinsèques pour favoriser, développer les VAE |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier et utiliser les moyens et outils favorisant la présentation et l’exposition des ventes à emporter (buffets, vitrine réfrigérée, chariot…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Rechercher et développer une communication orale de qualité et utiliser un vocabulaire marchand (frais, fait maison, artisanal, de saison, régional, rapport qualité prix…) pour développer les VAE et V.ADD |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Atteindre les objectifs fixés et développer les intérêts économiques et commerciaux de l’entreprise |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Prendre en compte les objectifs prévisionnels (vente à emporter) et les ventes réelles |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Prendre en compte des études de cas réelles et analyser l’activité (commercialisation et production) pour apprécier les coûts de productivité et de MO, l’établissement des PV, les marges, la rentabilité …) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |

CHF RG – 2017/18 - 2

Remarque : La compétence C1-3.2 Valoriser les espaces de vente n’est jamais évaluée dans le cadre des épreuves prof CCF. Elle est développée en Gestion et Techno Pro uniquement.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PÔLES**  **COMPETENCES**  **COMPETENCES OPERATIONNELLES**  **ACTIVITES & TACHES PROFESSIONNELLES** | **Modes et critères d’évaluation** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Seconde Pro** | | | **Première Pro** | | | | | | | | **Terminale Pro** | | | | | | | |
| Mettre une croix | | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | |
| Je coche les compétences, les activités, les tâches observées. | | | J’évalue les activités, les tâches mises en œuvre. | | | | | | | | Je finalise mes savoirs faire.  Je valide les compétences. | | | | | | | |
| Lycée  Fin année | PFMP  1 | PFMP  2 | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs |
| **POLE 2 Organisation et services en restauration** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **COMPETENCE C2-1 - Réaliser la mise en place** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **C2-1.1 Entretenir les locaux et les matériels EP32 /PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier et prendre en compte : - l’implantation des locaux - les plannings - les pictogrammes de sécurité - les protocoles et modes opératoires HACCP - les affichages muraux relatifs à la règlementation - les fiches techniques des produits d’entretien - la marche en avant |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Mettre en œuvre les opérations d’entretien des locaux et des matériels en appliquant les consignes et les procédures en vigueur dans l’entreprise, en fonction du concept de restauration |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Contrôler l’état de marche des machines et des équipements dédiés aux entretiens |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Contrôler les stocks journaliers de produits d’entretien et des consommables |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Commander les produits d’entretien et consommables en fonction des besoins |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Appliquer et mettre en œuvre les procédures d’entretien adaptées en fonction de la nature des locaux, des matériels et utilisés les produits d’entretien afférents |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Autoévaluer, énumérer les points de contrôles pour rendre compte du plan sanitaire et des procédures appliquées |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier, prendre connaissance et respecter scrupuleusement les protocoles d’utilisation des produits d’entretien (lire les recommandations du fabricant pour tout nouveau produit : dilutions, applications, mises en garde…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier et stocker les produits d’entretien dans les locaux adaptés |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **C2-1.2 Organiser la mise en place EP32 / PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier et prendre en compte :  - l’implantation des locaux – le planning des réservations – le type de prestation et le standing - les demandes particulières de la clientèle (table ronde au petit salon face à la mer…) – les fiches de réservation (banquet, séminaires…), les éléments de décoration, les animations prévues, les facteurs d’ambiance… |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Etablir le plan de salle en respectant  les ratios clients / mobiliers / surface et nature de la prestation |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Réaliser l’implantation des tables, consoles, guéridons, buffets …en fonction des consignes et des objectifs commerciaux de l’entreprise, tout en facilitant la pleine circulation des personnes et des mobiliers |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Disposer les mobiliers clients en répondant au critère de confort et de bien-être de la clientèle |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Prendre en compte le planning de la brigade et organiser la MEP en respectant les temps impartis |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **C2-1.3 Réaliser les différentes mises en place EP32 / PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Rédiger les bons de lingerie conformément aux dispositions et consignes imposées. |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Commander les pièces de lingerie adaptées aux mobiliers, en fonction des besoins et de la nature de la prestation |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Réaliser et mettre en œuvre les techniques de nappages des tables, des buffets, des consoles, guéridons en fonction des consignes, du type de restauration, et de prestation à fournir |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Respecter et mettre en œuvre les différentes techniques gestuelles de nappages |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **C2-1.4 Contrôler les mises en place EP32 / PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Autoévaluer son travail, contrôler la MEP et apporter les modifications |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Contrôler la conformité des MEP en :  - appliquant les consignes techniques et commerciales imposées – respectant la circulation des personnes et des mobiliers – garantissant le confort et le bien-être de la clientèle - respectant les ratios clients/ surface / mobiliers |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |

CHF RG – 2017/18 - 3

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PÔLES**  **COMPETENCES**  **COMPETENCES OPERATIONNELLES**  **ACTIVITES & TACHES PROFESSIONNELLES** | **Modes et critères d’évaluation** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Seconde Pro** | | | **Première Pro** | | | | | | | | **Terminale Pro** | | | | | | | |
| Mettre une croix | | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | |
| Je coche les compétences, les activités, les tâches observées. | | | J’évalue les activités, les tâches mises en œuvre. | | | | | | | | Je finalise mes savoirs faire.  Je valide les compétences. | | | | | | | |
| Lycée  Fin année | PFMP  1 | PFMP  2 | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs |
| **POLE 2 Organisation et services en restauration** suite | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **COMPETENCE C2-2 - Gérer le service** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **C2-2-2 Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service**  **EP32 / PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier et prendre en compte les plannings et fiches techniques en vigueur dans l’entreprise :  - des postes – des tâchés afférentes aux postes – des réservations |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Fonction Maître d’Hôtel : optimiser la répartition de tâches de la brigade dans le temps et l’espace |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Fonction Chef de Rang : planifier son travail et celui de son commis dans le temps et l’espace |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Adapter les tâches, les postes à la prestation commandée en fonction des besoins techniques et commerciaux |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Optimiser les compétences humaines, les savoirs- être et les savoir-faire |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Rechercher et mettre en œuvre une « marche en avant » efficace, dans le respect de la règlementation relative à la sécurité et à l’hygiène des personnes, des locaux, des matériels… |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Organiser, répartir les activités et les tâches dans le respect de la législation du code du travail (horaire, pose, repos…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **COMPETENCE C2-3 Servir des mets et des boissons** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **C2-3.1 Servir des mets EP32 / PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Servir les mets en appliquant les consignes techniques et commerciales de l’entreprise |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Mettre en œuvre les techniques de service adaptées aux mets en fonction de la prestation à fournir, des contraintes (horaires, matérielles…) - assiette – guéridon – anglaise – française – buffet – plateau – assiette clochée – chariot |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier et utiliser les matériels, mobiliers, équipement adaptés pour faciliter le service des mets (plaques à accumulation de chaleur, cloches, plateaux, voiture de tranche, chariot réfrigéré…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Synchroniser le service des mets entre plusieurs tables |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Respecter les règles de préséance |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Connaître les produits, les préparations culinaires (appellations, composition, modes de cuissons, grammages, prix, produits d’accompagnement…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **C2-3.2 Valoriser des mets (techniques de service) EP32 SE2 & S2 uniquement** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Valoriser les mets par la MEO d’une technique appropriée au choix, entre : - 1 préparation minute  - Une découpe (poisson, viande, volaille, fruit, fromage, pâtisserie…) - 1 technique de flambage - 1 Tartare |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Adéquation entre techniques de service / mets / type de prestation : l’Ass / Ang / Guéridon / Buffet / Chariot… |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier, utiliser les outils, équipements, techniques de l’information et Com, fiches produit, MO, réglementation |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **C2-3.3 Servir des boissons EP32 / EP31 / PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Servir les boissons en appliquant les consignes techniques et commerciales de l’entreprise |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Connaître les boissons (BRSA, cocktails, apéritives, fermentées, vins, chaudes, digestives, eaux minérales, titrages, composants, origines, procédés d’élaboration, service, dosages, prix, capacités, aspects gustatifs…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier et utiliser les matériels, les équipements adaptés pour faciliter les services des boissons (verrerie, seaux, plateaux, shaker, blender…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Mettre en œuvre les techniques appropriées à l’élaboration et au service des cocktails |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| MEO les techniques appropriées au service des différentes boissons - V - BC – BRSA – E – Ap – Dig - Fer |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier, connaître et appliquer les différents standards en vigueur dans l’entreprise (dosages, grammages…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Rédiger et utiliser les fiches techniques produits (cocktails, vins, boissons, Coupe Scott …) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Mener une analyse sensorielle comparative, argumenter commercialement |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Proposer des produits d’accompagnement (mignardises, amuse-bouche, chocolats, confiseries, sucres …) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |

CHF RG – 2017/18 - 4

Remarque : Valoriser des produits C1-3.1 # Valoriser des mets C2-3.2 (par les techniques professionnelles de service telles que les flambages et finitions, le service à l’Anglaise, au chariot, à la voiture de tranche, …)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PÔLES**  **COMPETENCES**  **COMPETENCES OPERATIONNELLES**  **ACTIVITES & TACHES PROFESSIONNELLES** | **Modes et critères d’évaluation** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Seconde Pro** | | | **Première Pro** | | | | | | | | **Terminale Pro** | | | | | | | |
| Mettre une croix | | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | |
| Je coche les compétences, les activités, les tâches observées. | | | J’évalue les activités, les tâches mises en œuvre. | | | | | | | | Je finalise mes savoirs faire.  Je valide les compétences. | | | | | | | |
| Lycée  Fin année | PFMP  1 | PFMP  2 | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs |
| **PÔLE 3 - Animation et gestion d’équipe en restauration** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **COMPETENCE C3-1 - Animer une équipe** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **C3-1.1 Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnel EP32** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Evoluer avec la tenue vestimentaire professionnelle adaptée aux différents postes de travail |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier et appliquer : - les plannings et fiches de (postes, fonctions, horaires, répartitions des tâches, procédures et calendriers d’entretien…) – le règlement intérieur – le plan de maîtrise et de suivi sanitaire - l’organigramme de l’entreprise – les normes et consignes de sécurité incendies et accidents – la marche en avant |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Favoriser et valoriser la prise de responsabilités, d’initiatives, la participation au briefing, la prise de parole |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Travailler en équipe et/ ou en autonomie |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| - Prendre en charge un commis - Transmettre des consignes – Conseiller – Favoriser et développer la transmission (transfert) des savoirs faire technologiques et des savoir-être (entre élève de terminale et élèves de seconde) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Développer et appliquer la maîtrise de soi et la qualité de la médiation |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| - Développer une culture professionnelle - Consulter les sites internet et la presse professionnelle, s’informer des tendances, des nouveautés – Développer la connaissance des produits et des techniques - Favoriser l’épanouissement personnel et l’éducation au choix |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Adopter un état d’esprit et comportement professionnel positifs (curiosité, épanouissement) favorisant l’enrichissement personnel et d’autrui (élèves, clients, personnels, professeurs…) respectueux des objectifs et des missions de l’entreprise et de la communauté scolaire |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **C3-2.1 Évaluer son travail et/ou celui de son équipe EP32 / PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier et prendre en compte les procédures d’évaluation et d’autoévaluation en vigueur dans l’entreprise :  - fiche des postes et des tâches – fiches d’évaluation des objectifs commerciaux et techniques liés au poste de travail – livret de suivi et d’acquisition des compétences – grille d’évaluation |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| - Prendre en charge une brigade et /ou un commis, effectuer un suivi des travaux et mesurer l’acquisition des objectifs techniques et commerciaux |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Communiquer et rendre compte à la hiérarchie des évaluations menées |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Prendre en compte les résultats d’une enquête de satisfaction clientèle et proposer des actions ou mesures correctives |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Prendre en compte la synthèse du TP Com et apporter des actions pour optimiser l’équipe de travail |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Communiquer et rendre compte à la hiérarchie des actions et/ou des mesures à adapter pour optimiser et/ou corriger |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |

CHF RG – 2017/18 - 5

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PÔLES**  **COMPETENCES**  **COMPETENCES OPERATIONNELLES**  **ACTIVITES & TACHES PROFESSIONNELLES** | **Modes et critères d’évaluation** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Seconde Pro** | | | **Première Pro** | | | | | | | | **Terminale Pro** | | | | | | | |
| Mettre une croix | | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | |
| Je coche les compétences, les activités, les tâches observées. | | | J’évalue les activités, les tâches mises en œuvre. | | | | | | | | Je finalise mes savoirs faire.  Je valide les compétences. | | | | | | | |
| Lycée  Fin année | PFMP  1 | PFMP  2 | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs |
| **PÔLE 4 - Gestion des approvisionnements en restauration - Gestion d'exploitation en restauration** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **COMPETENCE C4-1 – Recenser les besoins d'approvisionnement** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **C4-1.1 Déterminer les besoins en consommables et en petits matériels en fonction de l’activité prévue EP32 / PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Contrôler les stocks journaliers en consommables (essuie mains, papier WC, sacs poubelle, papiers dentelles, set de table, serviettes papier, papier A4, facturettes clients, rouleau paiement TPE, chalumeaux…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Contrôler les stocks journaliers en consommables alimentaires (aromates, condiments, épices, café, infusions…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Déterminer les besoins en consommables, rédiger les bons de commandes, commander, réceptionner et rétablir les stocks dans les zones de stockage adaptées |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **C4-1.4 Renseigner les documents d’approvisionnement EP32 / PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Rédiger les bons de commandes, renseigner les documents selon la nature des produits |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **COMPETENCE C4-2 - Contrôler les mouvements de stocks** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **C4-2.1 Réceptionner et contrôler les produits livrés EP32 / PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Réceptionner et contrôler la qualité des produits livrés (DLC, DDM, DCR, aspects visuel, olfactif, tactile…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Réceptionner et contrôler les quantités des produits livrés, la conformité entre la commande et la livraison |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **C4-2.2 Réaliser les opérations de déconditionnement et de conditionnement**  **EP32 / PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier les produits et procéder au déconditionnement et conditionnement des produits livrés |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Respecter la marche en avant |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **C4-2.3 Stocker les produits EP32 / PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier les zones de stockage |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Stocker dans les zones de stockage adaptées (sèche, positive, négative…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |

CHF RG – 2017/18 - 6

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PÔLES**  **COMPETENCES**  **COMPETENCES OPERATIONNELLES**  **ACTIVITES & TACHES PROFESSIONNELLES** | **Modes et critères d’évaluation** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Seconde Pro** | | | **Première Pro** | | | | | | | | **Terminale Pro** | | | | | | | |
| Mettre une croix | | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | |
| Je coche les compétences, les activités, les tâches observées. | | | J’évalue les activités, les tâches mises en œuvre. | | | | | | | | Je finalise mes savoirs faire.  Je valide les compétences. | | | | | | | |
| Lycée  Fin année | PFMP  1 | PFMP  2 | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs |
| **PÔLE 5 - Démarche qualité en restauration** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **COMPETENCE C5-1 – Appliquer la démarche qualité** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **C5-1.1 Être à l'écoute de la clientèle EP32 / PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Prendre en compte :  - les remarques - les comportements de consommation de la clientèle |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Déterminer le profil de la clientèle (affaires, loisir, pressé, budget, connaisseur…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier les besoins et les attentes de la clientèle |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **C5-1.2 Respecter les dispositions réglementaires, les règles d’hygiène, de santé et de sécurité EP32 / PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Identifier, appliquer, respecter :  – les tenues vestimentaires règlementaires adaptées aux différents postes de travail – le règlement intérieur – le plan de maîtrise et de suivi sanitaire – l’organigramme de l’entreprise – les normes et consignes d’évacuation et de sécurité incendies / accidents – les pictogrammes de sécurité et d’informations - de marche en avant des produits – les procédures de tri sélectifs et du circuit des déchets – d’étiquetages et du suivi de la qualité organoleptiques des produits périssables à usage délimité après ouverture – les protocoles d’utilisation et de stockage des produits d’entretien - le guide de bonnes pratiques (lavage des mains…)… |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **C5-1.3 Intégrer les dimensions liées à l’environnement et au développement durable dans sa pratique professionnelle EP32 PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Prendre en compte les consignes d’observation et les documents relatifs au développement durable :  - consommation raisonnée des énergies, de l’eau, des produits d’entretien – du tri sélectif, la gestion des déchets |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Se documenter, sensibiliser l’équipe à la citoyenneté, aux dimensions liées à l’environnement et au développement durable dans sa pratique professionnelle |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| **COMPETENCE C5-2 - Maintenir la qualité globale** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **C5-2.3 Contrôler la qualité marchande des matières premières et des productions**  **EP32 / PFMP** |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Mener des analyses sensorielles périodiques des produits et des fabrications (visuels, tactiles, olfactifs, repérages des défauts…) pour confirmer la qualité des matières premières et des productions |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Proposer et appliquer des mesures correctives dans le cas de non-conformité |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |

CHF RG – 2017/18 - 7

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **OBJECTIFS PERMANENTS** | **Modes et critères d’évaluation** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Seconde Pro** | | | **Première Pro** | | | | | | | | **Terminale Pro** | | | | | | | |
| Mettre une croix | | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | | NM | | ECA - | | ECA+ | | M | |
| Je coche les objectifs observés ou mis en œuvre | | | J’évalue les objectifs mis en œuvre | | | | | | | | Je finalise mes savoirs faire.  Je valide les objectifs permanents. | | | | | | | |
| Lycée  Fin année | PFMP  1 | PFMP  2 | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs | Lycée  1 | Lycée  2 | | PFMP 1 | | PFMP 2 | | Bilan  tuteurs |
| Compléter les fiches techniques de préparation du TP et les fiches produits |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Evoluer avec la tenue vestimentaire professionnelle adaptée |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Respecter les règles d’hygiène personnelle liées aux métiers HR |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Autoévaluer son travail, contrôler et apporter les modifications appropriées |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Mettre en œuvre et respecter les procédures de mise en place et de respect des règles d’hygiène et de sécurité liées au poste |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Prendre en compte les objectifs, les consignes techniques et commerciales de l’entreprise HR |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Défendre et respecter les intérêts économiques et commerciaux de l’entreprise |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |
| Adopter un état d’esprit et comportement professionnel positifs favorisant l’enrichissement personnel et d’autrui (élèves, clients, personnels, professeurs…) |  |  |  |  |  | |  | |  | |  |  |  | |  | |  | |  |

CHF RG – 2017/18 - 8