A

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Insérer ici le nom de l’établissement | **FICHE CONTRAT DE  POSTE : Maître d’Hôtel** | **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 4 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 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. |
| LycéeFin année | PFMP 1 | PFMP 2 | Lycée1 | Lycée2 | PFMP 1 | PFMP 2 | Bilantuteurs | Lycée1 | Lycée2 | PFMP 1 | PFMP 2 | Bilantuteurs |
| **POLE 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle** |
| **COMPETENCE C1-1 – Prendre en charge la clientèle** |
| **C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupes E22 S1**  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mettre en place le poste Réception, Réservations  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Prendre en charge les communications téléphoniques |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Prendre en charge les réservations en direct ou par téléphone |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Prendre en compte les disponibilités réelles et les contraintes de l’entreprise |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Optimiser et gérer la capacité d’accueil en fonction de la prestation |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Personnaliser l’accueil selon les règles professionnelles |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Contrôler la conformité de l’information délivrée par rapport à la demande initiale |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Contrôler la conformité des informations reçues (nom, date, nombre, service AM/PM, observations…) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Enregistrer la réservation sur le support adapté (PC, cahier de réservations…) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Reformuler les informations reçues et valider la réservation |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Adopter une démarche commerciale active lors de l’entretien  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Transmettre les états des réservations aux différents services |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mettre en œuvre les procédures de phoning et confirmer les réservations |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Recueillir les informations relatives aux clients (nom, nombre…) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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, SBAM…) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **C1-1.3 Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle EP32**  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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…) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Orienter la clientèle dans l’entreprise |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Développer et adopter une expression verbale et non verbale de qualité (sourire, bienveillance, courtoisie, SBAM…) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Etre à l’écoute, proposer des réponses adaptées aux demandes de la clientèle |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1er MH – 2017/18 – 1

|  |  |
| --- | --- |
| **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. |
| LycéeFin année | PFMP 1 | PFMP 2 | Lycée1 | Lycée2 | PFMP 1 | PFMP 2 | Bilantuteurs | Lycée1 | Lycée2 | PFMP 1 | PFMP 2 | Bilantuteurs |
| **POLE 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle** suite |
| **COMPETENCE C1-1 – Prendre en charge la clientèle**  |
| **C1-1.2 Accueillir la clientèle EP32 & BEP EP2**  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Prendre en charge les clientèles en tenant compte des profils (clients, fournisseurs, tiers) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Adopter une démarche commerciale active lors de l’accueil |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Etre à l’écoute, proposer des réponses adaptées aux demandes de la clientèle |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Recueillir les informations relatives aux clients (nom, nombre…) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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, SBAM…) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Etre à l’écoute, proposer des réponses adaptées aux demandes de la clientèle |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **C1-1.4 Présenter les supports de vente EP32** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Identifier les supports de vente de l’entreprise (carte, ardoise, chevalet, set de table, tablette, écran, tableau extérieur…) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 développer la qualité lors de l’information à la clientèle sur des changements éventuels, 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle EP32** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| S’enquérir de la satisfaction de la clientèle pendant et après la prestation |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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 …. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Effectuer un accompagnement personnalisé de la clientèle |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Identifier, utiliser les formules de courtoisie et de politesse adaptées à la prise de congé |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Saluer, remercier, fidéliser… |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **COMPETENCE C1-2 – Entretenir des relations professionnelles** |
| **C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes cuisine, bar, cave… EP32 S1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Rechercher, développer la communication avec les services et collecter les informations pour optimiser :- l’organisation avant le service – la sélection des besoins matériels - l’argumentation commerciale - synchronisation du service des mets et des boissons |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Participer au briefing avant le service pour mettre en œuvre les consignes techniques et commerciales prévues  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Adapter la communication avec les services selon la structure de la brigade, du type de prestation à fournir, du concept de restauration |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **C1-2.2 Communiquer en situation de service avec les équipes EP32** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1er MH – 2017/18 - 2

|  |  |
| --- | --- |
| **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. |
| LycéeFin année | PFMP 1 | PFMP 2 | Lycée1 | Lycée2 | PFMP 1 | PFMP 2 | Bilantuteurs | Lycée1 | Lycée2 | PFMP 1 | PFMP 2 | Bilantuteurs |
|  **POLE 1 Communication, démarche commerciale et relation clientèle** suite |
| **COMPETENCE C1-1 – Prendre en charge la clientèle** |
| **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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MEO plannings, consignes relatives à l’utilisation des matériels, des mobiliers, des équipements, des locaux |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MEO plannings, consignes, 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  **POLE 2 Organisation et services en restauration** |
| **COMPETENCE C2-2 - Gérer le service** |
| **C2-2-2 Organiser, répartir les activités, les tâches avant, pendant et après le service**  **EP32 SE2 & S2 écrit / EP2 SE1 &S1 écrit** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 MH : optimiser la répartition de tâches de la brigade dans le temps et l’espace |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Fonction CR / Com : planifier son travail et celui de son commis dans le temps et l’espace |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Adapter les tâches et les postes avec la prestation commandée et en fonction des besoins techniques et commerciaux |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  **PÔLE 3 - Animation et gestion d’équipe en restauration** |
| **COMPETENCE C3-1 - Animer une équipe** |
| **C3-2.1 Évaluer son travail et/ou celui de son équipe EP32 S2 &SE2**  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 objectifs prévisionnels (vente à emporter) et les ventes réelles |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Prendre en compte des études 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 …) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1er MH – 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. |
| LycéeFin année | PFMP 1 | PFMP 2 | Lycée1 | Lycée2 | PFMP 1 | PFMP 2 | Bilantuteurs | Lycée1 | Lycée2 | PFMP 1 | PFMP 2 | Bilantuteurs |
|  **POLE 5- Démarche qualité en restauration** |
| **COMPETENCE C5-1 – Appliquer la démarche qualité** |
| **C5-1.1 Être à l'écoute de la clientèle EP32 SE2 &S2**  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Prendre en compte : - les remarques - les comportements de consommation de la clientèle  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Déterminer le profil de la clientèle (affaires, loisirs, pressée, 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 EP2 SE1 & S1 / EP32 SE2 & S2**  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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)… |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **COMPETENCE C5-2 - Maintenir la qualité globale** |
| **C5-2.3 Contrôler la qualité marchande des matières premières et des productions**  **EP2 SE1 & S1 / EP32 SE1 & S1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Contrôler avant envoi (repérages des défauts) la conformité des productions en fonction des commandes, des fiches techniques, par rapport aux attentes du client:- températures – présentation / décoration – netteté – point de cuisson, végétarien, poids, sans crevettes…) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Proposer et appliquer des mesures correctives dans le cas de non-conformité |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **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. |
| LycéeFin année | PFMP 1 | PFMP 2 | Lycée1 | Lycée2 | PFMP 1 | PFMP 2 | Bilantuteurs | Lycée1 | Lycée2 | PFMP 1 | PFMP 2 | Bilantuteurs |
| 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…)  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1er MH – 2017/18 – 4