|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Insérer ici le nom de l’établissement | **FICHE CONTRAT DE POSTE****ATELIER : ORGANISATION DE LA PRESTATION** | **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 C1-2 - Entretenir des relations professionnelles** |
| **C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes (cuisine, bar, cave, caisse) 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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 utiliser les produits d’entretien adaptés |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

AT ORGA - 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 2 Organisation et services en restauration** suite |
| **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…  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **COMPETENCE C2-2 - Gérer le service** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **C2-2.1 Participer à l'organisation avec les autres services EP2 PFMP n°3** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Mettre œuvre les actions communes dans le cadre de la concertation entre les différents services - Identifier des ruptures de produits, les changements de produits et/ou matériels - définir le choix de la plâtrerie (cuisine, pâtisserie), verrerie (Sommellerie, Bar) – Adapter les supports de vente – Confirmer et coordonner les types d’annonces aux produits, temps de dressage, temps de marche – Gérer les portions – Gérer les envois |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

AT ORGA - 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 |
| **PÔLE 3 - Animation et gestion d’équipe en restauration** |
| **COMPETENCE C3-1 - Animer une équipe** |
| **C3-3.1 Produire une synthèse écrite pour rendre compte de son activité et de ses résultats** **EP32 S1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Développer et optimiser : - les qualités rédactionnelles - la pertinence et la structuration de l’argumentation - employer le vocabulaire technique adapté |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TA COM : collecter les informations et rédiger les documents administratifs spécifiques : exemple de fiches : MH / Prévision des matériels / Lingerie / Fiche de liaison MH pour les services (cuisine, pâtisserie, office…)- Etat des réservations - Plan de salle - Répartition des postes et des tables par rang - bon de commande lingerie  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **C3-3.2 Présenter oralement la synthèse EP32**  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Développer, optimiser : - les qualités de l’expression orale (clarté, registre de langage, intonation…) - employer le vocabulaire technique adapté - les qualités de l’argumentation (structure, concision adéquation avec les activités menées et les résultats) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| - Restituer oralement, rendre compte : des analyses sensorielles, des travaux menés, des résultats obtenus- Justifier les choix et orientations MEO |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **PÔLE 5 - Démarche qualité en restauration** |
| **COMPETENCE C5-1 – APPLIQUER la démarche qualité** |
| **C5-1.2 Respecter les dispositions réglementaires, les règles d’hygiène, de santé et de sécurité EP32** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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)… |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

AT ORGA – 2017/18 - 3

|  |  |
| --- | --- |
| **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…)  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 AT ORGA – 2017/18 - 4