

Baccalauréat professionnel CSR

Grille observation - Épreuve de contrôle en cours de formation

Élève		Classe / Groupe		Date	
Professeur			Professionnel		
Contexte de l'épreuve					

→ Toutes les compétences ne sont pas évaluées systématiquement de manière exhaustive, il convient donc de mener un premier travail de sélection des compétences opérationnelles à évaluer, pour une situation donnée.

COMPÉTENCES	Bilan	Sélection	COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	1	2	3	4	Notes								
				N M	I M	M a	B M									
C1-1 Prendre en charge la clientèle	<table border="1"> <tr><td>NM</td><td></td></tr> <tr><td>IM</td><td></td></tr> <tr><td>MA</td><td></td></tr> <tr><td>BM</td><td></td></tr> </table>	NM		IM		MA		BM		C1-1.1	Gérer les réservations individuelles et de groupe					
		NM														
		IM														
		MA														
		BM														
		C1-1.2	Accueillir la clientèle													
		C1-1.3	Recueillir les besoins et les attentes de la clientèle													
		C1-1.4	Présenter les supports de vente													
C1-1.5	Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale															
C1-1.6	Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle															
C1-1.7	Gérer les réclamations et les objections éventuelles															
C1-1.8	Prendre congé du client															
C1-2 Entretenir des relations professionnelles	<table border="1"> <tr><td>NM</td><td></td></tr> <tr><td>IM</td><td></td></tr> <tr><td>MA</td><td></td></tr> <tr><td>BM</td><td></td></tr> </table>	NM		IM		MA		BM		C1-2.1	Communiquer avant le service avec les équipes					
		NM														
		IM														
		MA														
BM																
C1-2.2	Communiquer en situation de service avec les équipes															
C1-2.3	Communiquer au sein d'une équipe, de la structure															
C1-2.4	Communiquer avec les fournisseurs, des tiers															
C1-3 Vendre des prestations	<table border="1"> <tr><td>NM</td><td></td></tr> <tr><td>IM</td><td></td></tr> <tr><td>MA</td><td></td></tr> <tr><td>BM</td><td></td></tr> </table>	NM		IM		MA		BM		C1-3.1	Valoriser les produits					
		NM														
		IM														
		MA														
		BM														
		C1-3.2	Valoriser les espaces de vente													
		C1-3.3	Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et des boissons													
C1-3.4	Proposer des accords mets – boissons ou boissons – mets															
C1-3.5	Prendre une commande															
C1-3.6	Favoriser la vente additionnelle, la vente à emporter															
C1-3.7	Facturer et encaisser															
C2-1 Réaliser la mise en place	<table border="1"> <tr><td>NM</td><td></td></tr> <tr><td>IM</td><td></td></tr> <tr><td>MA</td><td></td></tr> <tr><td>BM</td><td></td></tr> </table>	NM		IM		MA		BM		C2-1.1	Entretien des locaux et les matériels					
		NM														
		IM														
		MA														
BM																
C2-1.2	Organiser la mise en place															
C2-1.3	Réaliser les différentes mises en place															
C2-1.4	Contrôler les mises en place															
C2-2 Gérer le service	<table border="1"> <tr><td>NM</td><td></td></tr> <tr><td>IM</td><td></td></tr> <tr><td>MA</td><td></td></tr> <tr><td>BM</td><td></td></tr> </table>	NM		IM		MA		BM		C2-2.1	Participer à l'organisation avec les autres services					
		NM														
		IM														
MA																
BM																
C2-2.2	Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service															
C2-2.3	Optimiser le service															
C2-3 Servir des mets et boissons	<table border="1"> <tr><td>NM</td><td></td></tr> <tr><td>IM</td><td></td></tr> <tr><td>MA</td><td></td></tr> <tr><td>BM</td><td></td></tr> </table>	NM		IM		MA		BM		C2-3.1	Servir des mets					
		NM														
		IM														
MA																
BM																
C2-3.2	Valoriser des mets															
C2-3.3	Servir des boissons															
C3-1 Animer une équipe	<table border="1"> <tr><td>NM</td><td></td></tr> <tr><td>IM</td><td></td></tr> <tr><td>MA</td><td></td></tr> <tr><td>BM</td><td></td></tr> </table>	NM		IM		MA		BM		C3-1.1	Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnels					
		NM														
		IM														
		MA														
BM																
C3-1.2	Appliquer et faire appliquer les plannings de service															
C3-1.3	S'inscrire dans un principe de formation continue tout au long de la vie															
C3-1.4	Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel															

C3-2 Optimiser les performances de l'équipe	<table border="1"> <tr><td>NM</td><td></td></tr> <tr><td>IM</td><td></td></tr> <tr><td>MA</td><td></td></tr> <tr><td>BM</td><td></td></tr> </table>	NM		IM		MA		BM		C3-2.1	Évaluer son travail et/ou celui de son équipe		
		NM											
		IM											
MA													
BM													
C3-2.2	Analyser les écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l'aide de son supérieur hiérarchique												
C3-2.3	Proposer et/ou mettre en œuvre les actions d'optimisation et/ou correctives												
C3-3 Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats	<table border="1"> <tr><td>NM</td><td></td></tr> <tr><td>IM</td><td></td></tr> <tr><td>MA</td><td></td></tr> <tr><td>BM</td><td></td></tr> </table>	NM		IM		MA		BM		C3-3.1	Produire une synthèse écrite pour rendre compte de son activité et de ses résultats		
		NM											
IM													
MA													
BM													
C3-3.2	Présenter oralement la synthèse												
C4-1 Recenser les besoins d'approvisionnement	<table border="1"> <tr><td>NM</td><td></td></tr> <tr><td>IM</td><td></td></tr> <tr><td>MA</td><td></td></tr> <tr><td>BM</td><td></td></tr> </table>	NM		IM		MA		BM		C4-1.1	Déterminer les besoins en consommables et petits matériels en fonction de l'activité prévue		
		NM											
		IM											
		MA											
BM													
C4-1.2	Participer à l'élaboration d'un cahier des charges												
C4-1.3	Participer à la planification des commandes et des												
C4-1.4	Renseigner les documents d'approvisionnement												
C4-2 Contrôler les mouvements de stock	<table border="1"> <tr><td>NM</td><td></td></tr> <tr><td>IM</td><td></td></tr> <tr><td>MA</td><td></td></tr> <tr><td>BM</td><td></td></tr> </table>	NM		IM		MA		BM		C4-2.1	Réceptionner et contrôler les produits livrés		
		NM											
		IM											
		MA											
		BM											
		C4-2.2	Réaliser les opérations de déconditionnement et de										
C4-2.3	Stocker les produits												
C4-2.4	Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés												
C4-2.5	Réaliser un inventaire												
C4-2.6	Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage												
C4-3 Maîtriser les coûts	<table border="1"> <tr><td>NM</td><td></td></tr> <tr><td>IM</td><td></td></tr> <tr><td>MA</td><td></td></tr> <tr><td>BM</td><td></td></tr> </table>	NM		IM		MA		BM		C4-3.1	Participer à la régulation des consommations des		
		NM											
		IM											
		MA											
		BM											
C4-3.2	Améliorer la productivité												
C4-3.3	Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à												
C4-3.4	Calculer et analyser les écarts de coûts entre le												
C4-3.5	Exploiter des outils de gestion												
C4-4 Analyser les ventes	<table border="1"> <tr><td>NM</td><td></td></tr> <tr><td>IM</td><td></td></tr> <tr><td>MA</td><td></td></tr> <tr><td>BM</td><td></td></tr> </table>	NM		IM		MA		BM		C4-4.1	Contribuer à la fixation des prix		
		NM											
		IM											
		MA											
		BM											
		C4-4.2	Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition										
C4-4.3	Mesurer la contribution des plats à la marge brute												
C4-4.4	Gérer les invendus												
C4-4.5	Mesurer la réaction face à l'offre "prix"												
C4-4.6	Mesurer et analyser les écarts de chiffre d'affaires entre												
C5-1 Appliquer la démarche qualité	<table border="1"> <tr><td>NM</td><td></td></tr> <tr><td>IM</td><td></td></tr> <tr><td>MA</td><td></td></tr> <tr><td>BM</td><td></td></tr> </table>	NM		IM		MA		BM		C5-1.1	Être à l'écoute de la clientèle		
		NM											
		IM											
		MA											
BM													
C5-1.2	Respecter les dispositions réglementaires, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité												
C5-1.3	Intégrer les dimensions liées à l'environnement et au développement durable												
C5-1.4	Appliquer des principes de nutrition et de diététique												
C5-2 Maintenir la qualité globale	<table border="1"> <tr><td>NM</td><td></td></tr> <tr><td>IM</td><td></td></tr> <tr><td>MA</td><td></td></tr> <tr><td>BM</td><td></td></tr> </table>	NM		IM		MA		BM		C5-2.1	Contrôler la qualité sanitaire des matières premières et		
		NM											
		IM											
		MA											
		BM											
C5-2.2	Contrôler la qualité organoleptique des matières premières et des productions												
C5-2.3	Contrôler la qualité marchande des matières premières et des productions												
C5-2.4	Gérer les aléas liés aux défauts de qualité												
C5-2.5	S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement												

Toutes les compétences ne sont pas évaluées systématiquement de manière exhaustive

Curseur évaluation ①- NM Non Maitrisée / ②- IM Insuffisamment Maitrisée / ③- MA Maitrisée / ④- BM Bien Maitrisée

Commentaires / Appréciation sur le niveau de compétences