

Compétences et pistes à développer dans les fiches bilan de compétence

Année de seconde - 1<sup>ère</sup>

(à l'issue de vos stages de seconde et de 1<sup>ère</sup>, vous devez compléter et rendre des fiches bilan de compétence, dans les pôles 1, 2 et 5 – **une** à l'issue du stage de seconde et **deux** à l'issue du stage de 1<sup>ère</sup>)

PÔLE	N° 1	compétence :	C1-1. ORGANISER la production	remarque : cette fiche bilan de compétence se base sur le stage
<b>compétences opérationnelles</b>  C1-1.5 Optimiser l'organisation de la production	vous devez expliquer l'organisation en cuisine selon : - le type de clientèle (en saison : demi-pension, pensionnaires [donc nombre de couverts connu d'avance], , clientèle touristique de passage, représentants, séminaires...) qui fréquente l'établissement - les désirs de la clientèle - le nombre de couverts - la régularité de la fréquentation - le type de restauration (produits frais, semi-élaborés, élaborés/prêts à servir) - le type et le nombre de menus proposés...			
PÔLE	N° 1	compétence :	C1-3. CUISINER	remarque : cette fiche bilan de compétence se base sur le stage
<b>compétences opérationnelles</b>  C1-3.7 Optimiser la production	en fonction des critères cités dans la compétence précédente, expliquez : - quels sont les produits qui étaient ou sont utilisés ? - quelles techniques de cuisson étaient ou sont utilisées ? - dans quel domaine est-ce que le choix des produits influence les horaires du personnel, le choix des matériels en cuisine ? - comment les produits, les « restes », les déchets, sont-ils gérés ? - en quoi le choix des produits permet une gestion maximale du travail (moins de pertes, gain de temps, composition de la brigade de cuisine)			
PÔLE	N° 2	compétence :	C2-1. ENTRETENIR des relations professionnelles	remarque : cette fiche bilan de compétence se base sur le stage
<b>compétences opérationnelles</b>  C2-1 .2 Communiquer avec les fournisseurs, les tiers	vous avez eu à communiquer avec des fournisseurs, des livreurs ou vous vous êtes rendu chez un grossiste (Metro, Grand Frais, etc.) vous avez dû utiliser l'outil informatique, le téléphone ou avez communiqué oralement : - quelles difficultés avez-vous rencontrées (logiciel, matériel, compréhension orale) ? - quelles solutions avez-vous adoptées ? - le travail dont on vous avait chargé a été jugé satisfaisant par la personnel qui vous l'avait confié ? si non, pourquoi ?			
PÔLE	N° 2	compétence :	C2-2. COMMUNIQUER à des fins commerciales	remarque : cette fiche bilan de compétence se base sur votre passage en tant que responsable
<b>compétences opérationnelles</b>	lors de votre passage en tant que responsable vous avez dû renseigner le personnel de restaurant sur le menu du jour (pour expliquer, argumenter, proposer des modifications, répondre à des questionnements divers, répondre à des questions) : - comment s'est déroulée cette expérience ? - comment vous en êtes-vous sortis ?			

<p>C2-2.1 Communiquer avant le service avec le personnel de salle : argumenter et orienter la vente, promouvoir des produits, des plats</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- quelles sont les difficultés que vous avez rencontrées ? pourquoi ?</li> <li>- qu'attendait de vous le personnel de restaurant, le/la professeur de service ?</li> <li>- quelles conclusions en tirez-vous ?</li> </ul>		
<p><b>compétences opérationnelles</b></p> <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>	<p>vous avez eu la possibilité de dialoguer avec la clientèle (passage en salle, buffet ou production face au client) pour expliquer, argumenter, proposer des modifications, répondre à des questionnements divers, répondre à une réclamation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- comment s'est déroulée cette expérience ?</li> <li>- comment vous en êtes-vous sortis ?</li> <li>- qu'attendait de vous la clientèle ?</li> <li>- quelles conclusions en tirez-vous ?</li> </ul>		
<p><b>compétences opérationnelles</b></p> <p>C2-2.4 Gérer les réclamations et les objections éventuelles</p>	<p>vous avez eu à gérer des réclamations de la part de la clientèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avez-vous compris la demande du client ?</li> <li>- sa demande était-elle justifiée ?</li> <li>- comment y avez-vous répondu ?</li> <li>- quelles informations avez-vous pu apporter ?</li> <li>- quelle attitude avez-vous adoptée ?</li> <li>- quelle solution avez-vous trouvée ?</li> <li>- comment avez-vous transmis la réclamation à votre responsable ?</li> </ul>		
<p><b>PÔLE</b></p>	<p>N° 5</p>	<p><b>compétence :</b></p>	<p>C5-1. APPLIQUER la démarche qualité</p> <p style="color: red;">remarque : cette fiche bilan de compétence se base sur le stage</p>
<p><b>compétences opérationnelles</b></p> <p>C5-1.1 Être à l'écoute de la clientèle</p>	<p>lors de votre contact avec la clientèle (voir compétence pôle 2 compétence C 2-2.3) vous avez eu la possibilité de dialoguer avec la clientèle (passage en salle, buffet ou production face au client) pour expliquer, argumenter, proposer des modifications, répondre à des questionnements divers, répondre à une réclamation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- comment s'est déroulée cette expérience ?</li> <li>- quelles informations avez-vous pu apporter ?</li> <li>- comment vous en êtes-vous sortis ?</li> <li>- qu'attendait de vous la clientèle ?</li> <li>- quelles conclusions en tirez-vous ?</li> </ul>		
<p><b>PÔLE</b></p>	<p>N° 2</p>	<p><b>compétence :</b></p>	<p>C5-2. MAINTENIR la qualité globale</p> <p style="color: red;">remarque : cette fiche bilan de compétence se base sur le stage</p>
<p><b>compétences opérationnelles</b></p> <p>C5-2.4 Gérer les aléas liés aux défauts de qualité</p>	<p>lors de votre travail en cuisine (réception des marchandises, travail des produits...), vous avez constaté des anomalies (produit abîmé, manquant de fraîcheur, non conforme...) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- comment avez-vous pallié ce problème ?</li> <li>- quelle fut la réaction de votre responsable ?</li> <li>- comment le problème fut-il réglé ?</li> </ul>		

	<p>- quelles furent les suites (attention portée à la vérification, attribution du poste de réception des marchandises, félicitations du responsable...) ?</p>
<p><b>compétences opérationnelles</b></p> <p>C5-2.5 S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement (innovation, créativité ...)</p>	<p>on vous demande (ou on vous a demandé) de présenter un menu, une carte, un plat... :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- quelles étaient les contraintes imposées (temps, régime, spécialités régionales, produits caractéristiques, matériel mis à disposition, nombre de convives concernés...)</li> <li>- quels outils avez-vous utilisés (connaissances personnelles, livres, magazines, internet...) ?</li> <li>- les moyens mis à votre disposition correspondaient-ils à vos besoins ?</li> <li>- le résultat obtenu correspondait-il à l'attente de la personne qui vous l'a demandé ?</li> <li>- en avez-vous profité pour parfaire vos connaissances ?</li> <li>- quelles conclusions tirez-vous de cette expérience ?</li> </ul>

Compétences et pistes à développer dans les fiches bilan de compétence

Année de terminale

(à l'issue de votre stage de terminale, vous devez compléter et rendre une fiche bilan de compétence, dans les pôles 3 et 4

<b>PÔLE</b>	N° 3	<b>compétence :</b>	C3-1. ANIMER une équipe	remarque : cette fiche bilan de compétence se base sur le stage ou un passage à l'économat
<p><b>compétences opérationnelles</b></p> <p>C3-1.3 S'inscrire dans un principe de formation continue tout au long de la vie et/ou de projet de déroulement de carrière</p>	l'expérience de vos stages vous a-t-elle été profitable ? quels sont les apports dont vous avez pu profiter ?			
<p><b>compétences opérationnelles</b></p> <p>C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel</p>	un membre de la brigade a été absent, comment gérez-vous cette absence ?			
<b>PÔLE</b>	N° 3	<b>compétence :</b>	C3-2. Optimiser les performances de l'équipe	remarque : cette fiche bilan de compétence se base sur le stage ou un passage à l'économat ou lors d'une séance de travaux pratiques
<p><b>compétences opérationnelles</b></p> <p>C3-2.2 Analyser les écarts entre le prévisionnel et le réalisé avec l'aide de son supérieur hiérarchique*</p>	vous devez réaliser un menu pour une soirée ou un repas exceptionnel, par exemple, vous avez à disposition un budget que vous ne devez pas dépasser et qui comprend un certain nombre de contraintes (boissons, décoration en salle, etc.) - analyser votre travail à partir de ces données - mesurer les écarts entre le budget et les contraintes fixés à l'origine et le résultat final après réalisation du repas concerné (calcul avec économat et restaurant)			
C3-2.3 Proposer et/ou mettre en œuvre les actions d'optimisation et/ou correctives	en liaison directe avec la compétence précédente, il vous est demandé de trouver des solutions pour remédier à un écart trop important entre les prévisions de budget et celles effectivement réalisées.			
<b>PÔLE</b>	N° 3	<b>compétence :</b>	C3-3. Rendre compte du suivi de son activité et de ses résultats	remarque : cette fiche bilan de compétence se base sur le stage ou un passage à l'économat ou lors d'une séance de travaux pratiques
C3-3.2 Présenter oralement la synthèse	vous présentez une synthèse oral de tous les renseignements qui vous sont demandés en tant que responsable (communication avec le restaurant, avec la clientèle, bilan du service ...)			

PÔLE	N° 4	compétence :	C4-1 RECENSER les besoins d'approvisionnement	remarque : cette fiche bilan de compétence se base sur le stage ou un passage à l'économat ou lors d'une séance de travaux pratiques
C4-1.2 Participer à l'élaboration d'un cahier des charges (qualité et prix des produits)* C4-4.1 Contribuer à la fixation des prix C4-4.3 Mesurer la contribution des plats à la marge brute	vous devez réaliser un menu pour une soirée ou un repas exceptionnel, par exemple, vous avez à un certain nombre de contraintes (boissons, décoration en salle, etc.) à respecter (variété, qualité, certification, origine, calibre, période de besoin, quantité, températures, fréquence d'approvisionnement, prix, conditionnement, choix des fournisseurs, développement durable ....)			
C4-1.3 Participer à la planification des commandes et des livraisons*	(lors d'une préparation de soirée ou d'un menu spécial) vous devez préparer les commandes (promotions, saisonnalité, stocks ...) pour un menu fixé, contacter les fournisseurs, vérifier les livraisons, stocker les produits et les distribuer en vue de leur utilisation			
PÔLE	N° 4	compétence :	C4-2. CONTRÔLER les mouvements de stock	remarque : cette fiche bilan de compétence se base sur le stage ou un passage à l'économat ou lors d'une séance de travaux pratiques
C4-2.4 Mettre à jour les stocks en utilisant les documents et outils de gestion appropriés	on vous demande de mettre à jour les fiches de stock à partir des différents documents et outils mis à votre disposition, et de transmettre le travail réalisé à la personne responsable			
C4-2.5 Réaliser un inventaire C4-2.6 Repérer et traiter les anomalies dans la gestion des stocks et des matériels de stockage	<u>possibilité d'utiliser votre passage à l'économat pour la réalisation de cette fiche bilan de compétence</u> on vous demande d'effectuer un inventaire physique les informations transmises à la personne responsable doivent être précises et exacte les écarts éventuels doivent être justifiés			

PÔLE	N° 4	compétence :	C4-3. MAÎTRISER les coûts	remarque : cette fiche bilan de compétence se base sur le stage ou un passage à
------	------	--------------	---------------------------	---

				l'économat ou lors d'une séance de travaux pratiques
C4-3.1 Participer à la régulation des consommations des denrées et des boissons C4-3.4 Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé	vous devez <ol style="list-style-type: none"> <li>1. rédiger des fiches techniques, comportant le prix des matières premières utilisées, le prix de revient total des plats</li> <li>2. réaliser les plats et vérifier que le résultat obtenu ainsi que les calculs de coût de revient prévus sont exacts</li> <li>3. pouvoir déterminer les raisons d'un écart éventuel entre les prévisions et le résultat obtenu</li> <li>4. calculer le ratio et sa justification</li> </ol>			
C4-3.2 Améliorer la productivité	<u>possibilité d'inscrire cette fiche bilan de compétence lors de votre fonction de responsable en cours de travaux pratiques en tant que responsable vous devez améliorer la productivité de votre brigade (mise en œuvre d'une organisation et son suivi)</u>			
C4-3.3 Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité	<u>possibilité d'inscrire cette fiche bilan de compétence lors de votre fonction de responsable en cours de travaux pratiques</u> en tant que responsable vous devez faire en sorte que toutes les énergies, les produits d'entretien, les fluides sont utilisés sans gaspillage et avec intelligence			
C4-3.5 exploiter des outils de gestion	<u>possibilité d'utiliser votre passage à l'économat pour la réalisation de cette fiche bilan de compétence</u> vous devez utiliser l'outil informatique de manière raisonnée et intelligente			
<b>PÔLE</b>	N° 4	<b>compétence :</b>	C4-4. ANALYSER les ventes	remarque : cette fiche bilan de compétence se base sur le stage ou un passage à l'économat ou lors d'une séance de travaux pratiques
C4-4.2 suivre le chiffre d'affaires, de fréquentation, l'addition moyenne	lors d'un de vos stages, on vous demande d'étudier : - le profil clientèle d'une période donnée (semaine, week-end) - l'évolution du comportement d'achat des clients - les résultats de changement de carte. sur l'activité du restaurant et de la cuisine (commandes, types d'équipements utilisés, importance de la brigade ...)			
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 du chiffre d'affaires entre le prévisionnel et le réalisé	on vous demande d'étudier : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la connaissance de la clientèle et de ses habitudes de consommation est optimum</li> <li>• si les prévisions de fréquentation sont améliorées</li> <li>• si les ratios objectifs sont atteints</li> <li>• si les denrées non vendues sont rentabilisées</li> </ul>			