

**SITUATION N° 1 (épreuve orale)**

**E22 - S1**



Académie de

Établissement

Nom, prénom  
du candidat

**Session  
2014**

La sous-épreuve E22 vise à évaluer par sondage les compétences indiquées. Elle a lieu au cours du second semestre de l'année de première professionnelle.

La situation n°1 porte sur une compétence opérationnelle relevant du pôle n°1, du pôle n°2 ou du pôle n°5.

Positionnement et évaluation du candidat										
Pôle	Compétence	Compétence opérationnelle	Situation 1		Compétences*				Critères d'évaluation	Évaluation
			Dossier	évaluée	N	ECA		M		
					M	-	+	M		
1	C1-1 Prendre en charge la clientèle	C1-1.1 Gérer les réservations individuelles et de groupe							Précision et concision de l'information Utilisation d'un vocabulaire professionnel Éléments apportés par le candidat pour attester la maîtrise des compétences ciblées Aptitude à argumenter et à convaincre Pertinences des réponses formulées Richesse et diversité des situations exploitées Prise en compte des évolutions technologiques et scientifiques Clarté et rigueur de l'expression orale	/30
		C1-1.6 Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle								
		C1-1.7 Gérer les réclamations et les objections éventuelles								
	C1-2 Entretien des relations professionnelles	C1-2.1 Communiquer avant le service avec les équipes								
		C1-2.4 Communiquer avec les fournisseurs, des tiers								
2	C2-2 Gérer le service	C2-2.1 Participer à l'organisation avec les autres services								
		C2-2.3 Optimiser le service								
5	C5-2 Maintenir la qualité globale	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*								

\*Compétence obligatoirement évaluée /

NM = Non Maîtrisé ECA = En Cours d'Acquisition M = Maîtrisé

Membres du jury		
Fonction	NOM Prénom	Émargement
Enseignant Service et Commercialisation		
Enseignant Sciences Appliquées		

Appréciation

**SITUATION N° 2 (épreuve orale)**

**E22 - S2**



Académie de

Établissement

Nom, prénom  
du candidat

**Session  
2014**

La sous-épreuve E22 vise à évaluer par sondage les compétences indiquées. Elle a lieu au cours de second semestre de l'année de terminale professionnelle.

La situation n°2 porte sur une compétence opérationnelle relevant du pôle n°3 et sur une compétence opérationnelle relevant du pôle n°4.

Positionnement et évaluation du candidat										
Pôle	Compétence	Compétence opérationnelle	Situation 2		Compétences				Critères évaluation	Évaluation
			Dossier	évaluée	N	ECA		M		
					M	-	+			
3	C3-1 Animer une équipe	C3-1.3 S'inscrire (ou inscrire le personnel sous sa responsabilité) dans un dispositif de formation continue tout au long de la vie* C3-1.4 Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel							Précision et concision de l'information Utilisation d'un vocabulaire professionnel Éléments apportés par le candidat pour attester la maîtrise des compétences ciblées Aptitude à argumenter et à convaincre Pertinences des réponses formulées Richesse et diversité des situations exploitées Prise en compte des évolutions technologiques et scientifiques Clarté et rigueur de l'expression orale	/30
	C3-2 Optimiser les performances de l'équipe	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 ses activités et de ses résultats	C3-3.2 Présenter oralement la synthèse*								
4	C4-1 Recenser les besoins d'approvisionnement	C4-1.2 Participer à l'élaboration d'un cahier des charges C4-1.3 Participer à la planification des commandes et des livraisons								
	C4-2 Contrôler les mouvements de stocks	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	C4-3.1 Participer à la régulation des consommations des entrées et des boissons C4-3.2 Améliorer la productivité C4-3.3 Contribuer à la maîtrise des frais généraux liés à l'activité C4-3.4 Calculer et analyser les écarts de coûts entre le prévisionnel et le réalisé C4-3.5 Exploiter des outils de gestion								
	C4-4 Analyser les ventes	C4-4.1 Contribuer à la fixation des prix C4-4.2 Suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne 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 le prévisionnel et le réalisé								

\*Compétence obligatoirement évaluée /

NM = non maîtrisé ECA = en cours d'acquisition M = maîtrisé

Membres du jury		
Fonction	NOM Prénom	Émargement
Enseignant Service et commercialisation		
Enseignant Gestion Appliquée		

Appréciation

**RÉCAPITULATIF**

