

BACCALAURÉAT PROFESSIONNEL

cuisine et commercialisation services en restauration

académie
Grenoble



Cachet établissement



Épreuve E22 – présentation du dossier professionnel

Fiche bilan de compétences

N°1

→ Nom et prénom du candidat : *Fabien R....*

Date, période : *JUIN 2012*

→ Classe : *2B3C*

Baccalauréat professionnel :

cuisine

commercialisation et services en restauration

Choix de la compétence opérationnelle décrite :

Pôle	compétences	Compétence opérationnelles
<input checked="" type="checkbox"/> pôle 1	ENTREtenir DES RELATIONS PROFESSIONNELLES	COMMUNIQUER AVANT LE SERVICE AVEC LES AUTRES SERVICES
<input type="checkbox"/> pôle 2		
<input type="checkbox"/> pôle 3		
<input type="checkbox"/> pôle 4		
<input type="checkbox"/> pôle 5		

INTITULÉ DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE	CHOIX DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE
<i>Quelles sont mes relations professionnelles en tant que barman avec le reste de l'équipe ?</i>	<i>J'ai choisi cette situation car c'est un poste que j'ai beaucoup aimé. Etre barman au lycée est un des postes clé de l'accueil du client mais aussi le poste idéal pour communiquer avec les autres services. En stage, j'ai également travaillé au bar. Mon expérience au lycée m'a beaucoup aidé. Dans ce bilan, je vais essayer de répertorier tous les services avec lesquels je communique pendant mon travail.</i>

① Le contexte de réalisation de la situation professionnelle

Notre lycée a été construit en 1981, il accueille environ 500 élèves avec différents niveaux de formation. Pendant les travaux pratiques, un élève est désigné pour travailler au bar. Le lycée vient d'être rénové. Nous avons un magnifique bar design style bétonné, avec une ambiance feutrée. Les clients peuvent rester au bar pour déguster leur apéritif ou ils peuvent aussi s'asseoir dans les divans. Le bar n'a pas de nom. A tour de rôle, le poste de barman nous est confié.



2 Les conditions de réalisation de la situation professionnelle

Pendant l'année, j'ai eu l'occasion de m'occuper 2 fois du bar. Pour travailler correctement, nous avons eu beaucoup de consignes qui sont répertoriées dans une fiche de poste très détaillée. Nous ne travaillons pas seul car nous sommes associés à d'autres élèves barmen qui sont en TP dans les autres restaurants. Je travaille au Bessard nord, donc nous sommes trois car ils y a 3 restaurants : Bessard nord, sud et le restaurant de l'Hermitage. Notre professeur vient souvent nous voir mais ne peut pas rester longtemps donc je peux dire que nous avons beaucoup d'autonomie.



③ La description de la situation professionnelle

Lorsque nous sommes barman, le travail commence en même temps que les autres élèves. Nous nous retrouvons devant le tableau pour assister au lancement de cours. Le professeur nous donne la liste des réservations. Puis, nous devons annoncer à la classe le cocktail du jour avec et sans alcool. Parfois, il y a des apéritifs imprévus comme des Kirs pour des groupes. Puis, nous allons au bar seul. C'est à ce moment que je retrouve les autres barmen du jour (lien inter service 1). Dans un premier temps, je devais vérifier les ingrédients nécessaires. Il en manquait souvent. Je devais aller voir mon professeur qui avait fait une commande pour le jour. J'allais donc au magasin chercher la commande (lien inter service). Puis, je revenais pour nettoyer mon poste de travail. On préparait ensemble le matériel (shaker, verres, ...). Parfois, une décoration pour les verres s'improvisait. Nous allions demander aux cuisiniers de nous dépanner (lien inter service). J'allais régulièrement voir le caissier pour voir l'évolution des réservations (lien inter service). Pour les kirs, lorsque qu'ils étaient prévus, nous devions aller à la cave du jour pour une commande de vins blancs auprès du caviste (lien inter service).

Ensuite, il fallait tout finaliser : laver les sols, ranger, prendre du linge à la lingerie (lien inter service). A 11h15 environ, venait le moment le plus stressant du matin : la démonstration devant le groupe de la réalisation des cocktails (lien inter service). Les serveurs pouvaient ainsi se rappeler le cocktail pour la commande envers les clients. Le repas arrivé très vite ! Au retour, nous prenions les dernières indications et surtout le nom des clients. A 12h30, le service commençait. Les serveurs (relation inter service) apportaient leurs bons de commande. C'était le coup de feu, tous les bons en même temps ! La panique nous gagnait mais ainsi nous apprenions plus vite en étant dans le vif du sujet. Le service passait très vite. Après une heure, il n'y avait plus de commande. La tension rebaisait très vite. Nous avions le temps de ranger, classer, vérifier les commandes et l'enregistrement en caisse (relation inter service). J'allais aider aussi en office pour aider à laver les verres du bar lorsqu'il y en avait trop au bar à nettoyer (relation inter service). Ensuite, plusieurs cas se proposaient à nous : aider dans un autre service ou préparer quelque chose au bar pour le lendemain ou le soir suivant les événements. A la fin, nous nous retrouvions tous pour la synthèse. En entreprise, j'ai travaillé au bar mais le travail n'était pas le même mais mon expérience au lycée m'a beaucoup aidé. Je devais travailler en étroite collaboration avec la cuisine. Les commandes des vins et cafés provenaient du bar. Il y avait possibilité de commander des pichets de vin. Je devais donc gérer le bar, la cave et les cafés.

Photo élèves

④ L'auto-évaluation

Dans l'ensemble, le rôle de barman n'est pas compliqué et je pense que c'est le meilleur poste en TP. Toutefois, il faut le faire plusieurs fois pour comprendre le déroulement des événements. Les relations entre les services sont nombreuses comme dans tous les postes de la restauration. En ce qui me concerne, j'ai fait des erreurs qui m'ont fait avancer. Lors des prises de commandes, j'oublie souvent les noms des clients sur le bon. Après, je ne savais plus et cela causait des problèmes à la caisse. On a souvent oublié des ingrédients. Les commandes d'apéritifs étaient parfois nombreuses et ils nous manquaient des alcools. On dérangeait donc parfois d'autres services pour se réapprovisionner. En ce qui concerne les relations entre les services, je m'aperçois qu'il est impossible de travailler seul. Tous les personnels sont mobilisés pour que tout se passe bien. Le client ne doit pas être témoin de toute cette agitation. Les relations entre les services sont utiles mais cela ne doit pas refléter un manque d'organisation en allant dans tous les sens car notre poste est mal géré.

Il faut aussi rester calme et bien s'exprimer pour travailler ensemble, être patient et surtout être respectueux du travail des autres.

Les critères d'évaluation de l'épreuve de présentation du dossier professionnel (E22)

- la précision et la concision de l'information
- l'utilisation d'un vocabulaire professionnel
- les éléments apportés par le candidat pour attester la maîtrise des compétences ciblées
- l'aptitude à argumenter et à convaincre
- la pertinence des réponses formulées
- la richesse et la diversité des situations exploitées
- la prise en compte des évolutions technologiques et scientifiques
- la clarté et la rigueur de l'expression orale

→ date, nom,
Prénom et
signature du
professeur (ou
formateur) sous
l'autorité duquel
l'activité a été
conduite