

BACCALAUREAT PROFESSIONNEL

Cuisine et Commercialisation et services en restauration (CSR)



LYCEE MELKIOR-GARRE



Epreuve E22 – Présentation du dossier professionnel

Fiche Bilan de Compétences

Nom et Prénom du candidat :

Vincent MADIRAN

Date, période :

25/04/2013

Période n°4 du 15/04 au 3/05

Classe :

1 BP CSR

Baccalauréat Professionnel :

~~Cuisine~~

Commercialisation et services en restauration

Pôle	Compétences	Compétences opérationnelles
<input type="checkbox"/> Pôle 5	Maintenir la qualité globale	Gérer les aléas liés aux défauts de qualité
INTITULE DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE		CHOIX DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE
Le contrôle des assiettes au passe		J'ai choisi de développer une fiche bilan sur cette activité car elle représente la dernière étape avant de servir un client, et donc d'éviter tout problème de réclamation en cas d'assiette non-conforme à ce que le client attend.
1)	<p>Le contexte de la situation professionnelle</p> <p>J'ai effectué ma 4^{ème} période de PFMP au Cercle des officiers du Commandement supérieur des forces armées en Guyane Française, du 15 avril au 3 mai 2013. C'était la période à réaliser en restauration collective à caractère social. Le cercle est un lieu réservé aux officiers supérieurs de l'armée, c'est la maison pour laquelle on le classe en restauration sociale. Il est également possible pour les adhérents d'inviter d'autres militaires moins gradés. Le Cercle se trouve dans les faubourgs de Cayenne, dans le quartier de la Madeleine. C'est là que se prennent les décisions les plus importantes pour l'armée et que l'on sert régulièrement le général en Chef des forces armées en Guyane Française et ses invités.</p>	
2)	<p>Les conditions de réalisation de la situation professionnelle</p> <p>Le service se fait à table, et doit être de grande qualité, tout est prévu en ce sens. La mise en place est réglée au cordeau, tout est très bien aligné. Il y a un maître d'hôtel, le sergent BLONDIN qui supervise le service, assiste de deux chefs de rang, les caporaux OLIVIER et MARCO. A mon arrivée en stage, le responsable m'a fait visiter les locaux et m'a expliqué ce qu'il attendait de moi : le rôle de commis au début pour évoluer vers le travail de chef de rang par la suite. Parmi les tâches qui incombent au chef de rang, il y a le contrôle qualité de tout ce qui est servi aux clients et à leurs invités.</p>	
		<p><u>Photo de la salle de restaurant :</u></p> 

Document d'origine : V. TEULADE – IEN Economie Gestion Académie de Clermont-Ferrand

Adaptation : F. DOCHE – PLP Hôtellerie Services et Commercialisation Lycée Melkior-Garré. Académie de Guyane.

3) La description de la situation professionnelle

A chaque début de service, le maître d'hôtel répartissait les attributions de chacun : service au bar et cocktails du jour, accueil, service en salle....
 Au cours du déjeuner du 20 avril, le chef de rang OLIVIER m'a pris en main pour m'indiquer le rôle à effectuer au passe dans le contrôle de la qualité.
 Il ne s'agit pas de rester au passe pour contrôler chaque assiette, le chef de cuisine s'en charge déjà.
 A chaque envoi de mets à servir, il fallait « simplement » se poser les questions suivantes, et y répondre par oui.
 Si, à une des questions j'avais un doute, je devais en référer au chef de rang.

Observations :

- L'assiette est-elle propre ?
- Le dressage est-il équilibré dans l'assiette ?
- La quantité paraît-elle juste, ni trop, ni trop peu ?
- La décoration est-elle présente et pareille pour toutes les assiettes ?
- Pour un mets chaud, l'assiette ou le plat est-il (elle) envoyé(e) chaud(e) ?
- La cuisson paraît-elle correspondre à ce qui a été demandé ?
- Il n'y a pas d'odeur suspecte.

Lorsque toutes les réponses étaient positives, je pouvais servir au client.

C'était la méthode très encadrée que l'on me demandait d'appliquer dans cette institution militaire.

Photo d'une assiette conforme :



Photo d'un plat non-conforme, traces sur les bords :



4) L'auto-évaluation

Cette démarche qualité peut paraître contraignante et longue à effectuer pour une simple assiette à servir, mais elle est nécessaire, surtout pour moi qui n'avais pas l'habitude de me poser ce genre de question.
 Dans la pratique, elle se fait très rapidement avec l'expérience de chaque service, et de toutes les assiettes, les plats, et les cocktails qui passent entre nos mains. Oui, même les boissons subissaient ce même interrogatoire, en fait tout ce que nous servions à table.
 Cette expérience m'a apporté plus d'aisance et plus de maîtrise dans mon service, et surtout une prise de conscience dans l'approche et l'importance de la qualité à respecter.

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

- La précision et la concision de l'information		Date, nom, prénom et signature du professeur (ou formateur) sous l'autorité duquel l'activité a été conduite
- 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		