

ANNEXE IV

DÉFINITION DES ÉPREUVES

● Objectifs et contenu de l'épreuve

L'épreuve vise à évaluer le candidat sur sa connaissance des savoirs et savoir-faire professionnels requis et sur sa capacité à construire un dossier commercial et technique complexe respectant les règles et les normes professionnelles.

L'épreuve prend appui sur les compétences :

C1.3 – C1.4 – C1.6 – C1.7 – C1.8

C2.1 – C2.2 – C2.3 – C2.5 – C2.6 – C2.7 – C2.8 – C2.9 – C2.10 – C2.12 – C2.13

C3.1 – C3.2 – C3.3

C4.1 – C4.2 – C4.3 – C4.4

C5.1 – C5.2 – C5.3 – C5.4

et les savoirs suivants : S1 – S2 – S3 – S4

● Critères d'évaluation

Le candidat est évalué sur son aptitude à :

- analyser et comprendre une situation ;
- choisir les informations pertinentes ;
- argumenter commercialement la proposition ;
- mettre en œuvre des connaissances et des compétences ;
- construire un dossier structuré et de qualité (fond et forme) ;
- appliquer des consignes ;
- respecter les normes de présentation des documents professionnels.

● Modes d'évaluation**⇒ Épreuve ponctuelle écrite d'une durée de 5 heures**

Cette épreuve prend la forme d'une étude de cas comprenant un thème et des ressources documentaires annexées et/ou précisées dans le sujet.

Le candidat doit construire le dossier de la réception à partir d'un contexte donné et le présenter manuscrit et/ou avec l'outil informatique en fonction des consignes données dans le sujet. Il est conseillé au candidat qui a suivi sa formation dans un autre lieu que le centre d'épreuve de s'assurer avant l'épreuve que le matériel et les logiciels lui conviennent ; dans le cas contraire, il doit apporter et installer son propre matériel.

Le dossier de la réception est constitué par :

Le dossier client (ouvert lors de l'acceptation du devis) qui comporte : le conducteur d'entretien commercial (guide de l'entretien), la fiche client, la proposition commerciale et le devis accepté, le compte rendu de déroulement de la manifestation, le questionnaire de satisfaction, les courriers, la facture, la description du mode de « suivi client » à mettre en place, etc.

Le dossier technique qui comprend : les plans, les contraintes des locaux, le planning du personnel, le cahier des charges des fournisseurs/prestataires, les bons de commande des fournisseurs/partenaires extérieurs, une fiche de production sur une entrée, un plat ou un dessert, les documents réglementaires, etc.

Le dossier d'exécution qui regroupe des éléments du « dossier client » et du « dossier technique » indispensables au responsable du déroulement de la manifestation sur le site : la liste des personnels, les fiches de poste, les fiches de relevé d'heures, la liste d'émargement des personnels, les contrats d'embauche, les plans, le cahier des charges du site, les bons de commande, les bons de livraison, le minutage de la manifestation, les fiches d'inventaires produits et matériels, les autorisations (conformité aux normes), l'imprimé « déroulement de la manifestation », les consignes particulières, etc.

La commission de correction de l'épreuve est composée d'un enseignant de techniques de service, d'un enseignant de techniques commerciales, d'un enseignant de sciences appliquées et d'un enseignant d'arts appliqués.

⇒ **Contrôle en cours de formation**

Le candidat constitue le dossier d'une réception pouvant comporter une spécificité alimentaire et portant sur un repas de 50 couverts minimum ou un cocktail de 100 personnes minimum ou un buffet-repas de 50 personnes minimum.

Le dossier de la réception est réalisé avec l'outil informatique, seuls les plans peuvent être manuscrits.

Il comporte :

- la description du contexte de la manifestation, la présentation du client et de l'entreprise « organisateur de réceptions » ;
- le dossier client, le dossier technique, le dossier d'exécution.

Le dossier est évalué en fin d'année scolaire (mai/juin) par l'équipe pédagogique de l'établissement de formation et un professionnel « organisateur de réceptions ».

L'évaluation prend en compte la pertinence et l'originalité du thème et de la mise en scène de la réception, le professionnalisme du contenu et la qualité de réalisation du dossier.

ÉPREUVE E 2 : COMMERCIALISATION D'UN CONCEPT DE RÉCEPTION INNOVANT	U2 Coefficient : 4
---	---------------------------

● **Objectifs et contenu de l'épreuve**

L'épreuve a pour finalité de mettre le candidat dans une situation professionnelle de négociation commerciale et d'organisation de réception à caractère innovant.

Elle vise à apprécier d'une part les qualités de communication pour mener une négociation commerciale avec des clients français et anglais et pour soutenir une proposition commerciale et, d'autre part, l'aptitude à traiter efficacement un dossier prenant en compte les innovations du secteur professionnel en matière d'organisation de réceptions.

L'épreuve prend appui sur les compétences :

C1.1 – C1.2 – C1.3 – C1.4 – C1.10

C2.3 – C2.4 – C2.5 – C2.8 – C2.9

C3.3 – C3.4

et les savoirs suivants : S1 – S2 – S3 – S4

● **Critères d'évaluation**

Le candidat est évalué sur son aptitude à :

En anglais :

- accueillir et prendre congé ;
- utiliser le vocabulaire technique ;
- comprendre une demande ;
- rechercher les besoins du client ;
- apporter une réponse simple.

En français :

- s'exprimer avec aisance ;
- mettre en œuvre les techniques d'accueil et les phases de la vente d'une prestation ;
- concevoir une prestation réalisable à caractère innovant ;
- élaborer un projet de prestation en temps limité ;
- utiliser rationnellement les ressources documentaires ;
- présenter et justifier les éléments d'un dossier ;
- mettre en valeur ses connaissances et ses compétences.

● Mode d'évaluation

⇒ **Épreuve ponctuelle orale d'une durée de 4 heures décomposée en trois phases :**

- entretien commercial en français et en anglais ;
- préparation du concept de réception ;
- présentation du concept de réception et conclusion de la négociation.

Les membres du jury étudient, pendant une durée de 15 minutes maximum, la situation support de l'épreuve (sujet national), afin d'appréhender le contexte et de définir leurs interventions lors de l'entretien commercial.

1. Entretien commercial en français et en anglais (30 min)

Le candidat mène un entretien commercial avec les membres du jury jouant le rôle de clients, afin de dégager les caractéristiques de la réception à organiser et de collecter les informations nécessaires.

Le candidat intervient majoritairement en français et pour au moins 30 % en anglais.

Le candidat est autorisé à utiliser un conducteur ou guide d'entretien.

2. Préparation du dossier de la prestation (2 h 30 min)

Le candidat, muni des éléments recueillis pendant l'entretien, élabore le projet de la réception. La réception doit obligatoirement être une prestation présentant **un caractère innovant**.

Le candidat dispose d'un équipement informatique lui permettant de travailler avec les logiciels généraux (traitement de texte, tableur, logiciel d'animation), de consulter les sites Internet et d'imprimer. Il est conseillé au candidat qui a suivi sa formation dans un autre lieu que le centre d'épreuve de s'assurer avant l'épreuve que le matériel et les logiciels lui conviennent ; dans le cas contraire, il doit apporter et installer son propre matériel.

Les éléments réalisés doivent permettre au candidat de soutenir la présentation orale du projet de réception, tous les supports de présentation sont admis.

3. Présentation du projet de réception et conclusion de la négociation (1 h maximum)

Le candidat présente le dossier de la réception à caractère innovant en prenant appui sur les supports qu'il a préparés (documents écrits et/ou audiovisuels) et répond aux questions des membres du jury sur la prestation proposée avant de conclure la négociation commerciale.

À l'issue de l'épreuve, le jury conserve les éléments du dossier de la réception remis par le candidat. Ces documents ne sont pas évalués.

Le jury est composé d'un professionnel « organisateur de réceptions » et de trois enseignants : un enseignant de techniques commerciales, un enseignant de techniques de service et un enseignant d'anglais pour la phase d'entretien commercial.

Lors de la phase de présentation du projet et de conclusion de la négociation, l'enseignant d'anglais est remplacé par un enseignant d'arts appliqués.

● Objectifs et contenu de l'épreuve

L'épreuve s'appuie sur un dossier professionnel réalisé par le candidat.

Elle vise à évaluer le candidat sur les capacités et les compétences mises en œuvre en entreprise, sur son aptitude à analyser, à anticiper et à gérer des situations complexes afin d'en dégager les avantages et les inconvénients, de proposer et de mettre en œuvre des solutions et/ou des améliorations.

Cette épreuve permet également de juger de la pertinence des situations choisies et de la qualité de la présentation des documents écrits.

Pour les candidats de l'épreuve ponctuelle, l'épreuve orale permet en outre de mesurer l'aisance à s'exprimer oralement pour présenter des activités professionnelles, la réactivité pour argumenter un point de vue et justifier une décision et la capacité à traiter une mise en situation professionnelle.

L'épreuve prend appui sur les compétences : C1 – C2 – C3 – C 4 – C 5 et les savoirs suivants : S1 – S2 – S3 – S4.

● Critères d'évaluation

Le candidat est évalué sur son aptitude à :

En entreprise :

- s'adapter aux conditions de travail de l'entreprise ;
- s'intégrer dans un contexte professionnel ;
- réaliser les tâches professionnelles confiées ;
- exécuter des tâches en autonomie ;
- proposer les solutions et/ou les améliorations appropriées.

Pour le dossier :

- créer et présenter des documents avec un outil informatique ;
- choisir des informations et des situations pertinentes ;
- se documenter et sélectionner les informations ;
- analyser des situations ;
- repérer des dysfonctionnements et proposer des solutions.

Pour l'épreuve orale :

- réussir la prise de contact et valoriser sa présentation ;
- s'exprimer avec aisance et amabilité ;
- présenter les éléments d'un dossier avec logique et conviction ;
- écouter les questions et y répondre avec précision ;
- justifier un choix, argumenter ;
- appréhender et traiter une situation professionnelle.

● Modes d'évaluation

⇒ **Épreuve ponctuelle orale et pratique d'une durée de 1 heure**

1. Exposé (10 min maximum)

Le candidat se présente et décrit les éléments de son dossier professionnel.

Le candidat peut illustrer son exposé avec des documents de tout type (supports papier et/ou audiovisuels).

2. Entretien et mise en situation professionnelle

– *Entretien (20 min maximum)*

La commission d'évaluation, en prenant appui sur le dossier professionnel, questionne le candidat sur sa connaissance du secteur professionnel et son évolution et sur les activités observées et réalisées en entreprise.

– *Mise en situation professionnelle (30 min maximum incluant le temps de préparation)*

À partir du dossier présenté, la commission d'évaluation soumet au candidat une situation professionnelle d'approfondissement ou d'élargissement d'activités.

Le candidat prépare pendant 10 minutes le thème à traiter puis simule la situation professionnelle. Les évaluateurs le questionnent ensuite sur sa prestation.

En fonction des situations proposées, le candidat peut être amené à argumenter un projet devant sa hiérarchie, compléter ou élaborer des documents professionnels, exploiter un document remis, gérer deux commis restaurant, gérer une situation avec un client (le client étant l'un des évaluateurs), etc.

Le centre d'examen met à la disposition du candidat les moyens humains et matériels nécessaires : deux élèves de profil restaurant ayant au moins deux années de formation restaurant, matériels multimédias, tableau, etc.

Le jury est composé d'un professionnel « organisateur de réceptions » et d'un enseignant technique ayant la connaissance du domaine professionnel considéré.

Le dossier professionnel du candidat comporte :

- une fiche administrative ;
- deux fiches descriptives de situations professionnelles différentes auxquelles le candidat a participé ;
- la présentation de deux réceptions originales vécues ou repérées lors de la formation en milieu professionnel.

La fiche administrative

Document certifié exact par le chef d'établissement comportant l'identité du candidat, les dates et la durée des périodes de formation en milieu professionnel, les noms et adresses des entreprises ou la copie du contrat d'apprentissage attesté en fin de formation ou la preuve de l'activité salariée.

Les fiches descriptives de situations professionnelles

Ces fiches recto verso sont imprimées, la présentation est laissée à l'initiative du candidat.

Les éléments à y faire figurer sont les suivants :

- présentation de l'entreprise (type de société, capital, taille, siège social et implantations, activités) ;
- durée de la période passée dans l'entreprise ;
- services et postes occupés ;
- activités observées ;
- activités réalisées avec aide ;
- activités effectuées en autonomie ;
- description d'une activité observée ou réalisée pouvant faire l'objet d'une amélioration ;
- analyse de l'activité sélectionnée et proposition de l'amélioration (possibilité d'annexer tout document illustrant l'amélioration).

La présentation de deux réceptions originales

Le candidat repère au cours des périodes de formation en milieu professionnel deux réceptions de type différent présentant une originalité. Il décrit chacune des réceptions en cinq pages au maximum dont, éventuellement, deux pages d'annexes. La présentation imprimée est laissée à l'initiative du candidat.

Le jury est composé d'un enseignant technique ayant la connaissance du domaine professionnel considéré et d'un professionnel « organisateur de réceptions », à défaut d'un enseignant de techniques commerciales.

⇒ **Contrôle en cours de formation**

L'évaluation prend en compte trois éléments.

1) *L'atteinte des objectifs de formation* mis au point avec l'entreprise d'accueil avant le départ du candidat en période de formation en milieu professionnel.

Les objectifs sont fixés par période et par candidat.

La mesure de l'atteinte des objectifs résulte du suivi des périodes de formation en milieu professionnel du candidat par les membres de l'équipe pédagogique en liaison avec le ou les tuteur(s) de l'entreprise. Les grilles d'évaluation sont remplies conjointement par le tuteur de l'entreprise et par le professeur référent lors de sa visite dans l'entreprise.

2) *La tâche en autonomie*

Lors de la deuxième période de formation en milieu professionnel, le candidat doit être amené à effectuer en autonomie des tâches caractéristiques du métier ; l'une d'entre elles fait l'objet d'une observation particulière et d'une évaluation par le tuteur de l'entreprise. L'évaluation tient compte de la complexité et du contexte de la tâche, de critères qualitatifs et de l'entretien au cours duquel le candidat analyse et justifie son travail.

Les documents d'évaluation, transmis par l'établissement de formation au début de la deuxième période en entreprise, sont remis, complétés, au professeur lors de sa visite.

3) *Les acquis professionnels* appréciés à partir du dossier professionnel élaboré par le candidat.

Ce dossier professionnel, réalisé en autonomie complète, comprend :

- une fiche administrative certifiée exacte par le chef de l'établissement de formation comportant l'identité du candidat, les dates et la durée des périodes en entreprise, les noms et adresses des entreprises ou la copie du contrat d'apprentissage ou la preuve de l'activité salariée ;
- deux fiches descriptives de situations professionnelles différentes auxquelles le candidat a participé ;
- la présentation de deux réceptions originales vécues ou repérées en milieu professionnel (description de deux réceptions en cinq pages au maximum dont, éventuellement, deux pages d'annexes ; la présentation imprimée est à l'initiative du candidat).

Les deux fiches et la présentation des deux réceptions originales sont notées par l'équipe pédagogique en fin d'année scolaire.

L'équipe pédagogique responsable du contrôle en cours de formation mettra à la disposition du jury final le dossier du candidat et tous les éléments justifiant l'évaluation réalisée.