



BAC PRO COMMERCIALISATION ET SERVICES EN RESTAURATION

RNCP 37909

Date d'enregistrement de la certification : 26/07/2023

Modifié le 10/11/2024 – Version 5

Certificateur :

Ministère de l'Éducation Nationale, de la Jeunesse et des Sports.

Financement de la formation par l'opérateur de compétence :

AKTO Entreprises et salariés des services à forte intensité de main d'œuvre.

Durée :

- Formation par alternance en 2 ans (après une 2nde Bac Pro Métiers de l'Hôtellerie-Restauration sous statut initial scolaire ou d'une entrée directement en 1^{ère} par équivalence ou passerelle : après obtention d'un autre baccalauréat, d'un CAP CSHCR...).
- 675 heures/an au Centre de Formation/CFA.

Objectifs de la formation :

Obtention de la certification et acquisition des compétences et/ou capacités professionnelles suivantes :

- Professionnel qualifié, opérationnel dans les activités de commercialisation et de services en restauration : mise en place de la salle, le service des mets et des boissons,
- Capacité à s'adapter à des fonctions d'accueil, de commercialisation, d'animation et de management,
- Exercer son activité en respectant l'environnement, le développement durable, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité, les impératifs de gestion et en valorisant les dimensions de nutrition,
- S'adapter au client, préparer un argumentaire de vente, rédiger les commandes et veiller à leur exécution,
- Animer une équipe et organiser son travail,
- Connaître le cadre juridique et économique de l'entreprise hôtelière,
- Participer à la gestion des approvisionnements et à la gestion d'exploitation.

Prérequis nécessaires pour participer à la formation :

- Admission post Seconde Bac Pro Famille des Métiers de l'Hôtellerie-Restauration ou après un autre baccalauréat ou d'un CAP du même secteur ;
- Possibilité d'admission suivant dossier, après une Seconde Générale ou Technologique ou Professionnelle
- Être âgé de 15 ans au minimum.

Voie d'accès :

- Après un parcours de formation sous statut scolaire ou en alternance,
- Après un parcours de formation continue,
- En contrat d'apprentissage,
- En contrat de professionnalisation,
- Dossier d'inscription, disponible sur le site du Lycée-CFA Saint André,
- Entretien avec le Directeur ou le Responsable de l'alternance.

Débouchés :

- Accès direct à l'emploi : En fonction de l'évolution de chacun, les postes pourront être chef de rang, maître d'hôtel ou adjoint au directeur de restaurant.

Poursuite d'études :

- BTS Management en Hôtellerie-Restauration
- Certificats de Spécialisation divers comme celui d'Employé Barman ...

Délais et modalités d'accès ou d'inscription à la formation :

- Inscription jusqu'à 3 mois avant ou après le début de la formation,
- Nombre de candidats : 6,
- Dates de la formation : cursus de septembre à fin juin pour chaque année de formation.

Moyens pédagogiques et techniques :

- Cours théoriques, exercices pratiques, projets, mises en situations,
- Outils pédagogiques : ordinateurs, vidéoprojecteurs, écrans tactiles en salle de cours et ateliers,
- Plateaux techniques : restaurant d'application, office, salle barman avec différents matériels : comptoirs bar, tours réfrigérées, armoires à vins, machines à glaçons, lave verres, vaisselle, verrerie ...

Modalités de suivi pédagogique et d'évaluation :

- Relation entre le responsable d'alternance ou le tuteur et le maître d'apprentissage ou le responsable de l'entreprise (entretiens, visites...),
- Évaluations de l'enseignement général et professionnel au Centre de Formation/CFA et en entreprise,
- Examen avec Contrôles en Cours de Formation (CCF) et épreuves en ponctuel en fin de cycle.

Contenu de la formation :

- Pratique et Technologie Professionnelles,
- Mercatique et Gestion Appliquée,
- Réalisation d'un Projet,
- Mathématiques,
- Sciences Appliquées,
- Prévention, Santé, Environnement,
- Français, Histoire-Géographie et Enseignement Moral et Civique,
- Langue vivante,
- Arts Appliqués,
- Éducation physique et sportive.

Blocs de compétences

Bien que l'on puisse valider et conserver individuellement des blocs de compétences, l'obtention du diplôme est conditionnée à une moyenne égale ou supérieure à 10/20 sur l'ensemble des blocs à condition d'avoir au minimum 10/20 sur l'ensemble des blocs professionnels.

N° et intitulé du bloc	Liste des compétences	Modalités d'évaluation
<p align="center">RNCP37909BC01</p> <p>Conception et organisation du service en restauration</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gérer les réservations individuelles et de groupe, - Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle, - Valoriser les produits, les espaces de vente, - Entretien des locaux et le matériel, - Organiser la mise en place, - Participer à l'organisation avec les autres services, - Organiser et répartir les activités et les tâches avant, pendant et après le service, - Adopter et faire adopter une attitude et un comportement professionnel, - Appliquer et faire appliquer les plannings de service, - Recenser les besoins d'approvisionnement en fonction de l'activité prévue, - Réceptionner et contrôler les produits livrés, - Réaliser les opérations de déconditionnement et de reconditionnement, - Stocker les produits, repérer et traiter les anomalies, - Être à l'écoute de la clientèle, - Respecter les dispositions réglementaires, les règles d'hygiène, de santé et de sécurité, - Appliquer des principes de nutrition et de diététique, les dimensions liées à l'environnement durable, - Maintenir la qualité globale en contrôlant la qualité sanitaire, organoleptique et marchande des matières premières et des productions, - Gérer les aléas liés aux défauts de la qualité. 	<p align="center">CCF</p>
<p align="center">RNCP37909BC02</p> <p>Mercatique et gestion appliquée à la restauration</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mesurer la satisfaction du client et fidéliser la clientèle, - Gérer les réclamations et objections, - Communiquer avant le service avec les équipes, Communiquer au sein d'une équipe, de la structure, avec les fournisseurs, les tiers, - Optimiser le service, - S'inscrire dans une démarche de veille, de recherche et de développement et de formation continue, - Gérer les aléas de fonctionnement liés au personnel, - Optimiser les performances de l'équipe, - Rendre compte du suivi de ses activités et de ses résultats et mettre en œuvre des actions correctives, - Gérer les approvisionnements en participant à l'élaboration d'un cahier des charges, à la planification des commandes, des livraisons, en renseignant les documents d'approvisionnement, - Contrôler les mouvements des stocks (mise à jour, inventaire avec utilisation d'outils de gestion appropriés), - Maîtriser les coûts : réguler les consommations de denrées et boissons, améliorer la productivité, contribuer à la maîtrise des frais généraux, - Analyser les ventes : contribuer à la fixation des prix, suivre le chiffre d'affaires, la fréquentation, l'addition moyenne, mesurer la contribution des plats à la marge brute, gérer les invendus, mesurer la réaction face à l'offre « prix », - Calculer et analyser les écarts entre prévisionnel et réalisé (coûts, chiffre d'affaires). 	<p align="center">CCF</p>

<p>RNCP37909BC03</p> <p>Communication, démarche commerciale, organisation et mise en œuvre des services (bar, sommellerie, valorisation des produits-</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir la clientèle, - Recueillir les besoins et attentes de la clientèle, - Présenter les supports de vente, - Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale, - Prendre congé du client, - Communiquer en situation de services avec les équipes, - Mettre en œuvre les techniques de vente des mets et boissons, - Proposer des accords mets-boissons ou boissons-mets, - Vendre des prestations : prendre une commande, favoriser la vente additionnelle, la vente à emporter, facturer et encaisser, - Réaliser et contrôler les différentes mises en place, - Servir et valoriser des mets et des boissons. 	<p>CCF</p>
<p>RNCP37909BC04</p> <p>Mathématiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> - S'approprier : rechercher, extraire et organiser l'information, - Analyser/raisonner : émettre des conjectures ; proposer, choisir, une méthode de résolution ; élaborer un algorithme, - Réaliser : mettre en œuvre une méthode de résolution, des algorithmes ; utiliser un modèle ; représenter ; calculer ; expérimenter ; faire une simulation, - Valider : critiquer un résultat, argumenter ; contrôler la vraisemblance d'une conjecture ; mener un raisonnement logique et établir une conclusion, - Communiquer : rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit à l'aide d'outils et d'un langage approprié, expliquer une démarche. 	<p>CCF</p>
<p>RNCP37909BC05</p> <p>Prévention-santé-environnement</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en œuvre une démarche d'analyse dans une situation donnée, - Expliquer un phénomène physiologique, un enjeu environnemental, une disposition réglementaire, en lien avec la démarche de prévention, - Proposer une solution pour résoudre un problème, - Argumenter un choix, - Communiquer à l'écrit avec une syntaxe claire et un vocabulaire adapté. 	<p>Ponctuel, écrit</p>
<p>RNCP37909BC06</p> <p>Langue vivante anglais</p>	<p>Compétences de niveau B1+ du CECRL :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre la langue orale, - Comprendre un document écrit, - S'exprimer à l'écrit, - S'exprimer à l'oral en continu, - Interagir à l'oral dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle. 	<p>CCF</p>
<p>RNCP37909BC07</p> <p>Français</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser l'échange écrit : lire, analyser, écrire, - Adapter son expression écrite selon les situations et les destinataires, - Maîtriser la lecture et exercer son esprit critique, - Adapter sa lecture à la diversité des textes, - Mettre en perspective des connaissances et des expériences. 	<p>Ponctuel, écrit</p>
<p>RNCP37909BC08</p> <p>Histoire-géographie-enseignement moral et civique</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser et utiliser des repères chronologiques et spatiaux : mémoriser et s'approprier les notions, se repérer, contextualiser (HG), - S'approprier les démarches historiques et géographiques : exploiter les outils spécifiques aux disciplines, mener et construire une démarche historique ou géographique et la justifier (HG), - Construire et exprimer une argumentation cohérente et étayée en s'appuyant sur les repères et les notions du programme (EMC), - Mettre à distance ses opinions personnelles pour construire son jugement (HG-EMC), - Mobiliser ses connaissances pour penser et s'engager dans le monde en s'appropriant les principes et les valeurs de la République (HG-EMC). 	<p>Ponctuel, écrit</p>

<p style="text-align: center;">RNCP37909BC09</p> <p style="text-align: center;">Arts appliqués et cultures artistiques</p>	<p>Compétences d'investigation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rechercher, identifier et collecter des ressources documentaires, - Sélectionner, classer et trier différentes informations, - Analyser, comparer des œuvres ou des produits et les situer dans leur contexte de création, - Etablir des convergences entre différents domaines de création. <p>Compétences d'expérimentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respecter une demande et mettre en œuvre un cahier des charges simple, - Etablir des propositions cohérentes en réponse à un problème posé et réinvestir les notions repérées dans des références. <p>Compétences de réalisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opérer un choix raisonné parmi des propositions et finaliser la proposition choisie. <p>Compétences de communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Choisir des outils adaptés, - Etablir un relevé, analyser et traduire graphiquement des références et des intentions, - Justifier en argumentant, structurer et présenter une communication graphique écrite et/ou orale. 	<p style="text-align: center;">CCF</p>
<p style="text-align: center;">RNCP37909BC10</p> <p style="text-align: center;">Éducation physique et sportive</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Développer sa motricité, - S'organiser pour apprendre et s'entraîner, - Exercer sa responsabilité dans un engagement personnel et solidaire : connaître les règles, les appliquer et les faire respecter, - Construire durablement sa santé, - Accéder au patrimoine culturel sportif et artistique. 	<p style="text-align: center;">CCF</p>

Règlement d'examen :

Baccalauréat professionnel Commercialisation et services en restauration			Candidats de la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous-contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans un établissement public	Candidats de la voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue en établissements privés, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 années d'activité professionnelle	Candidats voie de la formation professionnelle continue dans un établissement public habilité
---	--	--	--	---	---

Épreuves	Unités	Coef	Mode	Durée	Mode	Durée	Mode	Durée
E1 – Épreuve scientifique et technique	U.1	5						
E11 – Sous-épreuve de technologie	U.11	2	CCF(1)		Ponctuel, écrit	1 h (1)	CCF écrit (1)	
E12 – Sous-épreuve de sciences appliquées	U.12	2	CCF(1)		Ponctuel, écrit	1 h (1)	CCF écrit (1)	
E13 – Sous-épreuve de mathématiques	U.13	1	CCF		Ponctuel, écrit	1 h	CCF écrit	
E2 – Épreuve de gestion et de dossier professionnel	U.2	5						
E21 – Sous-épreuve de mercatique et de gestion appliquée	U.21	2	CCF(1)		Ponctuel, écrit	2 h (1)	CCF, écrit (1)	
E22 – Sous-épreuve de présentation du dossier professionnel	U.22	3	CCF		Ponctuel, oral	30 mn (2)	CCF, oral	
E.3 – Épreuve professionnelle	U.3	9						
E31 – Sous-épreuve de communication et commercialisation	U.31	4	CCF		Ponctuel, écrit et pratique	5 h 30 (3)	CCF écrit et pratique	
E32 – Sous-épreuve d'organisation et mise en œuvre d'un service	U.32	4	CCF		Ponctuel, écrit	2 h	CCF	
E33 – Sous-épreuve de Prévention Santé Environnement	U.33	1	Ponctuel écrit	2 h	Ponctuel, écrit	2 h	CCF	
E.4 - Épreuve de langue vivante	U.4	3	CCF		Ponctuel, oral	20 min	CCF	
E.5 - Épreuve de Français – Histoire Géographie – Éducation civique	U.5	5						
E51 – Sous-épreuve de français	U.51	2,5	Ponctuel écrit	2h30	Ponctuel, écrit	2h30	CCF	
E52 – sous-épreuve d'histoire –géographie éducation civique	U.52	2,5	Ponctuel écrit	2h	Ponctuel, écrit	2h	CCF	
E.6 - Épreuve d'arts appliqués et cultures artistiques	U.6	1	CCF		Ponctuel, écrit	1h30	CCF	
E.7 Épreuve d'éducation physique et sportive	U.7	1	CCF		Ponctuel, pratique		CCF	

(1) Ces sous-épreuves peuvent faire référence à un même contexte professionnel

(2) La durée de l'épreuve se décompose en 10 mn de présentation et 20 mn d'échanges avec le jury

(3) 1h30 de phase écrite au maximum et 4 h de pratique

Référentiel :

https://www.hotellerie-restauration.ac-versailles.fr/IMG/pdf/Referentiel_Bac_Pro_CSR.pdf

Méthodes mobilisées :

- Face à face
- Présentiel

Équivalences ou passerelles possibles :

- Diplôme de niveau 4,
- Intégration directement en 1^{ère} Bac Général, Technologique ou Professionnelle,
- Dispense des matières générales et de l'épreuve de PSE si poursuite dans un autre Bac Pro,
- Intégration directement en Terminale CAP d'un autre secteur avec dispense des matières générales,
- Autres situations : nous contacter.

Modalités de formation :

- Alternance (suivant calendrier).

Financement de la formation :

- Prise en charge par l'OPCO de la branche professionnelle,
- Pas de frais d'inscription.

Autres informations et taux divers :

Année scolaire 2023/2024

- Taux de réussite : **Néant**
- Nombre d'alternant(s) 1^{ère} et Terminale : **0**
- Taux d'insertion professionnelle global : **Néant**
- Taux d'insertion professionnelle dans le métier visé des titulaires de la certification : **Néant**
- Taux de poursuite d'études : **Néant**
- Rupture de contrat : **Néant**
- Interruption de formation : **Néant**
- Taux de satisfaction : **Néant**

Année scolaire 2024/2025

- Nombre d'alternant(s) 1^{ère} et Terminale : **0**

Les indicateurs de résultats cités à l'article L.6111-8 du Code du travail, sont calculés par les ministères chargés de la formation professionnelle et de l'éducation nationale et rendus publics. Nous vous informons de la mise à disposition de ces indicateurs sur le site de diffusion. Seules les années scolaires 2020-2021 et 2021-2022 sont pour l'instant accessibles et ne concernent que la formation initiale scolaire : [InscrJeunes \(education.gouv.fr\)](https://www.education.gouv.fr/inscrJeunes)

Autres informations disponibles sur le site de France Compétences :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/mcp/37909/>

Responsable alternance Référént mobilité

M. Sébastien ZAVOLI

Téléphone : 07 56 43 20 56

sebastien.zavoli@ac-nancy-metz.fr

Référente handicap

Mme Nadia MELLAB

Téléphone : 03 82 50 33 62

viescolaire@st-andre.org

Notre valeur ajoutée : l'Accompagnement

« Accompagner nos apprenants, apprenantes en centre et en entreprise vers la réussite. »