

Annexe 3 – Spécialités du baccalauréat professionnel du secteur tertiaire et nature des épreuves du concours général des métiers

I – Commercialisation et services en restauration

1 – Première partie de l'épreuve

Cette première partie comporte deux sous épreuves :

- dossier professionnel constitué à partir d'un contexte professionnel et sur la base d'une liste de denrées et de produits communiquée dès la fin des inscriptions, avec encadrement par les professeurs du candidat.
- épreuve écrite (2 heures) : culture professionnelle explorant les savoirs associés et comportant des notions d'anglais.

2 – Seconde partie de l'épreuve (pratique)

L'épreuve s'articule autour de deux phases complémentaires :

- **une phase technique et pratique**, au cours de laquelle le candidat organise et réalise une prestation professionnelle, mobilise les techniques de service et de commercialisation adaptées, coordonne l'activité d'un commis et fait preuve de réactivité face aux situations rencontrées ;
- **une phase d'entretien oral avec le jury**, permettant au candidat d'explicitier et de justifier ses choix, d'analyser sa prestation et de mettre en évidence sa capacité à communiquer, argumenter et valoriser son approche professionnelle.

Le candidat est placé dans une situation professionnelle lui permettant de mobiliser, de manière intégrée, les compétences attendues dans les métiers de la commercialisation et des services en restauration.

Il est notamment amené à :

- organiser et conduire une prestation de service en veillant à la qualité de la mise en place et à la cohérence de la prestation ;
- mobiliser avec maîtrise, précision et aisance les techniques professionnelles adaptées aux situations rencontrées ;
- accueillir, conseiller, argumenter et commercialiser les prestations auprès de la clientèle, en français et en anglais ;
- assurer le service et la valorisation des mets et des boissons dans le respect des standards professionnels ;
- coordonner l'activité d'un commis et adapter son organisation aux différentes phases du service ;
- mobiliser ses capacités d'analyse sensorielle, de conseil et de valorisation des produits ;
- faire preuve d'autonomie, de réactivité et d'adaptabilité face aux demandes de la clientèle et aux aléas de la situation professionnelle ;
- adopter, tout au long de la prestation, une posture professionnelle adaptée et contribuer à la qualité de l'expérience client.

Compétences professionnelles mobilisées sur l'épreuve finale CSR
Compétences professionnelles mobilisées
Satisfaire les besoins de la clientèle
Optimiser le service
Commercialiser les mets et boissons en respectant les codes et usages professionnels
Mener une analyse sensorielle dans un contexte professionnel
Communiquer en situation professionnelle
Réaliser la mise en place
Entretenir des relations professionnelles

Servir des mets et des boissons
Valoriser les produits
Analyser sa prestation
Favoriser les ventes additionnelles.

II – Cuisine

1 – Première partie de l'épreuve

Cette première partie comporte deux sous épreuves :

- dossier professionnel constitué à partir d'un contexte professionnel et sur la base d'une liste de denrées et de produits communiquées dès la fin des inscriptions, avec encadrement par les professeurs du candidat ;
- épreuve écrite (2 heures) : culture professionnelle explorant les savoirs associés et comportant des notions d'anglais.

2 – Seconde partie de l'épreuve (pratique)

Cette seconde partie doit permettre au jury d'apprécier les compétences du candidat dans le domaine de la cuisine ainsi que sa maîtrise de la pratique professionnelle et des connaissances technologiques associées. Le candidat travaille seul.

Cette partie d'épreuve comporte une phase d'argumentation (a), une phase de réalisation (b) et une phase d'entretien (c) :

a) Phase d'argumentation technique en préambule de la phase pratique

- Le candidat prend en charge son poste de travail.
- Il est ensuite invité à s'exprimer sur la manière dont il a l'intention d'interpréter le panier de denrées puis il explique la façon dont il va réaliser la technique emblématique déterminée par le jury. Pour cela, il décrit les grandes phases du mode opératoire et les précautions à prendre comme s'il s'adressait à un cuisinier débutant. Il est ensuite interrogé par le jury sur ses connaissances du produit concerné par la technique emblématique.

b) Phase de réalisation

Le candidat réalise :

- une production culinaire (entrée/plat ou plat/dessert) pour 4 à 6 personnes, selon le sujet à partir d'un panier de denrées communiqués dès l'inscription ;
- le dressage et l'envoi des préparations en fonction des supports précisés dans le sujet.

c) Phase d'entretien

Elle permet au candidat de conduire une analyse réflexive de sa prestation. Il s'agit également de faire le lien en matière d'organisation et de réalisation par rapport à l'exigence de la réalité professionnelle.

III – Métiers du commerce et de la vente – Option A : Animation et gestion de l'espace commercial

1 – Première partie de l'épreuve (durée : 3 heures – écrite)

L'épreuve prend appui sur le référentiel du baccalauréat métiers du commerce et de la vente, défini dans l'arrêté du 17 décembre 2018.

Elle vise à apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser ses connaissances et ses compétences en vue de l'analyse et de la résolution d'une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s). Cette épreuve évalue les acquis d'apprentissage liés au groupe de compétences 4A : animer et gérer l'espace commercial.

Il s'agit donc d'évaluer la professionnalité des élèves à l'issue de leur formation. Dès lors, l'épreuve doit les conduire à :

- mobiliser les compétences professionnelles dans une large palette d'activités propres à l'exercice du métier de l'option A. Les méta-compétences évaluées sont les suivantes :
 - assurer les opérations préalables à la vente,
 - rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle,

- développer la clientèle ;
- mobiliser explicitement des compétences transversales (constitutives des compétences professionnelles) et notamment les compétences d'expression écrite, d'analyse, d'argumentation, d'esprit critique, de méthodologie et d'exploitation documentaire.

L'épreuve prend la forme d'un ensemble de situations professionnelles caractéristiques du métier en lien avec l'option présentée par le candidat.

Elle s'appuie sur des ressources documentaires qui permettront au candidat de mettre en œuvre les compétences professionnelles construites attendues et construites au cours de la formation.

Les candidats organisent et structurent leurs réponses en fonction des consignes directement sur la copie (aucune annexe à compléter et à rendre avec la copie).

2 – Seconde partie de l'épreuve (préparation : 4 heures ; prestation orale : 30 minutes)

L'épreuve prend appui sur le référentiel du baccalauréat métiers du commerce et de la vente, défini dans l'arrêté du 17 décembre 2018.

Elle vise à apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser ses connaissances et ses compétences en vue de l'analyse et de la résolution d'une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s). Cette épreuve évalue les acquis d'apprentissage liés aux groupes de compétences 4A : animer et gérer l'espace commercial.

Il s'agit donc d'évaluer la professionnalité des élèves à l'issue de leur formation. Dès lors, l'épreuve doit les conduire à :

- mobiliser les compétences professionnelles dans une large palette d'activités propres à l'exercice du métier de l'option A. Les méta-compétences évaluées sont les suivantes :
 - assurer les opérations préalables à la vente,
 - rendre l'unité commerciale attractive et fonctionnelle,
 - développer la clientèle ;
- mobiliser explicitement des compétences transversales (constitutives des compétences professionnelles) et notamment les compétences d'expression écrite, d'analyse, d'argumentation, d'esprit critique, de méthodologie et d'exploitation documentaire.

L'épreuve prend la forme d'un ensemble de situations professionnelles caractéristiques du métier en lien avec l'option présentée par le candidat.

Elle s'appuie sur des ressources documentaires qui permettront au candidat de mettre en œuvre les compétences professionnelles attendues et construites au cours de la formation.

Elle vise à apprécier l'aptitude du candidat à :

- analyser la ou les situations proposées ;
- identifier la ou les problématiques posées ;
- mettre en œuvre les compétences professionnelles attendues ;
- proposer des solutions efficaces et pertinentes en réponse à la (aux) problématique(s) ;
- mettre en œuvre une approche analytique pour justifier les propositions et à faire preuve de réflexivité ;
- communiquer dans une perspective professionnelle d'abord pour présenter ses choix au jury et le convaincre de leur pertinence puis dans le cadre d'un entretien avec celui-ci.

IV – Métiers du commerce et de la vente – option B : prospection clientèle et valorisation de l'offre commerciale

1 – Première partie de l'épreuve (durée : 3 heures – écrite)

L'épreuve prend appui sur le référentiel du baccalauréat métiers du commerce et de la vente, défini dans l'arrêté du 17 décembre 2018.

Elle vise à apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser ses connaissances et ses compétences en vue de l'analyse et de la résolution d'une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s). Cette épreuve évalue les acquis d'apprentissage liés au groupe de compétences 4B : prospecter la clientèle et valoriser l'offre commerciale.

Il s'agit donc d'évaluer la professionnalité des élèves à l'issue de leur formation. Dès lors, l'épreuve doit les conduire à :

- mobiliser les compétences professionnelles dans une large palette d'activités propres à l'exercice du métier de l'option B. Les méta-compétences évaluées sont les suivantes :
 - rechercher et analyser les informations à des fins d'exploitation,
 - mettre en œuvre une opération de prospection,

- suivre et évaluer l'action de prospection,
- Valoriser les produits et/ou les services ;
- mobiliser explicitement des compétences transversales (constitutives des compétences professionnelles) et notamment les compétences d'expression écrite, d'analyse, d'argumentation, d'esprit critique, de méthodologie et d'exploitation documentaire.

L'épreuve prend la forme d'un ensemble de situations professionnelles caractéristiques du métier en lien avec l'option présentée par le candidat.

Elle s'appuie sur des ressources documentaires qui permettront au candidat de mettre en œuvre les compétences professionnelles attendues et construites au cours de la formation.

Les candidats organisent et structurent leurs réponses en fonction des consignes directement sur la copie (aucune annexe à compléter et à rendre avec la copie).

2 – Seconde partie de l'épreuve (préparation : 4 heures ; prestation orale : 30 minutes)

L'épreuve prend appui sur le référentiel du baccalauréat métiers du commerce et de la vente, défini dans l'arrêté du 17 décembre 2018.

Elle vise à apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser ses connaissances et ses compétences en vue de l'analyse et de la résolution d'une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s). Cette épreuve évalue les acquis d'apprentissage liés au groupe de compétences 4B : prospecter la clientèle et valoriser l'offre commerciale.

Il s'agit donc d'évaluer la professionnalité des élèves à l'issue de leur formation. Dès lors, l'épreuve doit les conduire à :

- mobiliser les compétences professionnelles dans une large palette d'activités propres à l'exercice du métier de l'option B. Les méta-compétences évaluées sont les suivantes :
 - rechercher et analyser les informations à des fins d'exploitation,
 - mettre en œuvre une opération de prospection,
 - suivre et évaluer l'action de prospection,
 - valoriser les produits et/ou les services ;
- mobiliser explicitement des compétences transversales (constitutives des compétences professionnelles) et notamment les compétences d'expression écrite, d'analyse, d'argumentation, d'esprit critique, de méthodologie et d'exploitation documentaire.

L'épreuve prend la forme d'un ensemble de situations professionnelles caractéristiques du métier en lien avec l'option présentée par le candidat.

Elle s'appuie sur des ressources documentaires qui permettront au candidat de mettre en œuvre les compétences professionnelles attendues et construites au cours de la formation.

Elle vise à apprécier l'aptitude du candidat à :

- analyser la ou les situations proposées ;
- identifier la ou les problématiques posées ;
- mettre en œuvre les compétences professionnelles attendues ;
- proposer des solutions efficaces et pertinentes en réponse à la (aux) problématique(s) ;
- mettre en œuvre une approche analytique pour justifier les propositions et à faire preuve de réflexivité ;
- communiquer dans une perspective professionnelle d'abord pour présenter ses choix au jury et le convaincre de leur pertinence puis dans le cadre d'un entretien avec celui-ci.

V – Organisation de transport de marchandises

1 – Première partie de l'épreuve (durée : 3 heures – écrite)

Elle prend appui sur un dossier documentaire remis au candidat. Elle doit permettre au jury d'évaluer :

- les compétences acquises par le candidat dans le domaine de l'exploitation et de la gestion des transports ;
- la capacité du candidat à mobiliser ses connaissances dans une perspective professionnelle.

2 – Seconde partie de l'épreuve (préparation : 4 heures ; prestation orale : 30 minutes)

Elle prend appui sur une situation d'entreprise de transport. Elle vise à apprécier l'aptitude du candidat à :

- analyser cette situation ;
- mettre en œuvre les techniques appropriées, dans le cadre de solutions pertinentes ;

- communiquer dans une perspective professionnelle.

VI – Esthétique cosmétique parfumerie et coiffure

1 – Première partie de l'épreuve

L'épreuve prend appui sur le référentiel du baccalauréat. Elle vise à apprécier l'aptitude du candidat à :

- mobiliser ses connaissances scientifiques, technologiques et réglementaires et ses compétences en vue de l'analyse et de la résolution d'une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s) ;
- exploiter et analyser un ensemble documentaire ;
- proposer et argumenter des solutions pertinentes au regard des situations à analyser ;
- s'exprimer clairement à l'écrit en utilisant un vocabulaire scientifique et professionnel.

L'épreuve s'appuie sur des ressources documentaires qui permettront au candidat de mettre en œuvre les compétences construites au cours de la formation.

Les candidats organisent et structurent leurs réponses en fonction des consignes directement sur la copie (aucune annexe à compléter et à rendre avec la copie).

2 – Seconde partie de l'épreuve (4 heures 30 maximum – pratique et orale)

- Évaluation de la maîtrise par le candidat des techniques professionnelles, y compris les compétences professionnelles de communication et de commercialisation.
- Évaluation des compétences d'analyse de la prestation et de communication lors d'un court entretien en situation avec le jury. Cet échange a lieu à la fin de l'épreuve.

Elle vise à apprécier l'aptitude du candidat :

- à analyser la ou les situations proposées ;
- à identifier la ou les problématiques posées ;
- à mettre en œuvre les compétences professionnelles attendues ;
- à proposer des solutions efficaces et pertinentes en réponse à la (aux) problématique(s) ;
- à mettre en œuvre une approche analytique pour justifier les propositions et à faire preuve de réflexivité ;
- à communiquer dans une perspective professionnelle d'abord pour présenter ses choix au jury et le convaincre de leur pertinence.

a) Partie pratique

À partir d'un contexte et d'une situation professionnelle donnée :

- réaliser des techniques professionnelles ;
- réaliser des diagnostics, des démonstrations de techniques ;
- appréhender la situation professionnelle et répondre aux questions posées.

b) Partie orale

Elle permet au candidat de conduire une analyse de sa prestation lors de la partie pratique. Il s'agit également de faire le lien en matière d'organisation et de réalisation par rapport à l'exigence de la réalité professionnelle.