

## CAHIER DES CHARGES

### MISE EN ŒUVRE DU CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION en classe de CAP

#### Commercialisation & Services en hôtel-café-restaurant

**1<sup>ère</sup> Session 2019**

*Ce cahier des charges a pour objectif de préciser le calendrier et les modalités de déroulement des épreuves EP1 et EP2 du CAP Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant.*

**Récapitulatif** des épreuves en contrôle en cours de formation :

#### Récapitulatif des épreuves en Contrôle en Cours de Formation

CAP C et S en H.C.R.	Grilles à utiliser
<b>EP1 Organisation des prestations en HCR</b>	
EPREUVE EP1 - LIVRET DE COMPETENCES Pôle 1.....	Annexe 1
EPREUVE EP1 – SYNTHESE 1 <sup>ère</sup> partie.....	Annexe 2
EPREUVE EP1 – SYNTHESE 2 <sup>ème</sup> partie.....	Annexe 3
EPREUVE EP1 - Grille récapitulative .....	Annexe 4
<b>EP2 Accueil, services et commercialisation en HCR</b>	
EPREUVE EP2 - LIVRET DE COMPETENCES Pôle 2 .....	Annexe 5
EPREUVE EP2 - SYNTHESE.....	Annexe 6
EPREUVE EP2 - Grille récapitulative .....	Annexe 7

*Les grilles d'évaluation sont téléchargeables sur le site académique à l'adresse suivante :*  
<http://hotellerie-restauration.discip.ac-caen.fr> RUBRIQUE EXAMENS Epreuves en CCF

*L'ensemble du dossier d'évaluation est archivé dans l'établissement :*

- *Liste des contextes professionnels communs*
- *Sujets et corrigés des études de cas proposées tout au long des 2 années de formation*
- *Copies des candidats des 4 situations d'évaluation significatives*
- *Livret d'évaluation (annexes 1 à 7) ...Un par candidat*
- *Listes de candidats avec notes proposées*

**DÉFINITION DES ÉPREUVES****CAP Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant****Épreuve EP1 : Organisation des prestations en H.C.R.**

Annexe 1 à 4

**Evaluation des compétences du PÔLE 1 « Organisation des prestations en HCR » :**

- **Compétence 1 - Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises** dans le respect de la réglementation en vigueur et en appliquant les techniques de prévention des risques liées à l'activité.
- **Compétence 2 - Collecter les informations et ordonnancer ses activités** dans le respect des consignes et du temps imparti.

**1<sup>ère</sup> PARTIE : évaluations écrites**

Plusieurs évaluations écrites sont réalisées par l'équipe pédagogique de culture professionnelle (HCR, sciences appliquées et gestion) dans le cadre des activités habituelles d'enseignement.

Des études de cas à partir de contextes professionnels communs sont réalisées tout au long de la formation (maximum 10).

En fin de formation, pour chaque candidat, quatre situations seront identifiées comme « significatives » et donc certificatives. (Au moins une évaluation porte sur un contexte hôtellerie, une sur un contexte café-brasserie et une sur un contexte restaurant)

*Annexe 1 : Livret de compétences PÔLE 1*

*Annexe 2 : Synthèse EPI-1<sup>ère</sup> partie*

**2<sup>ème</sup> PARTIE : évaluation orale**

Évaluation sous la forme d'un court entretien au cours de la **dernière année de formation** :

L'évaluation se déroule dans le cadre habituel des enseignements ou en entreprise durant une période de formation.

-1<sup>ère</sup> phase : le candidat rend compte de son activité et/ou expérience.

Le candidat présente des supports professionnels collectés au cours de sa formation et sélectionnés avec l'aide des enseignants/formateurs et/ou tuteur.

*Les supports sont des « déclencheurs de parole » et ne sont pas évalués.*

-2<sup>ème</sup> phase : le candidat répond aux questions posées en lien avec les compétences du pôle 1

Composition de la commission d'évaluation :

\*Un formateur de service et commercialisation ayant le candidat en formation

\*Un enseignant d'économie-gestion **ou** un enseignant de sciences appliquées ayant le candidat en formation **ou** un professionnel

*Annexe 3 : Synthèse EPI-2<sup>ème</sup> partie*

**GRILLE RÉCAPITULATIVE EP1 à compléter (Annexe 4)**

## CAP Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant

## Épreuve EP2 : Accueil, services et commercialisation en HCR

Annexe 5 à 7

## Evaluation des compétences du PÔLE 2 « Accueil, services et commercialisation en HCR » :

- ➔ **Compétence 3 : Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations.**
- ➔ **Compétence 4 : Mettre en œuvre les techniques de mise en place et de préparation** dans le respect des consignes et des règles d'hygiène et de sécurité.
- ➔ **Compétence 5 : Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi** dans un objectif de satisfaction client.
- ➔ **Compétence 6 : Communiquer** en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession.

**Epreuve pratique et orale**

Une situation d'évaluation organisée **au cours de l'année de terminale** qui comprend :

- \* **3 activités professionnelles emblématiques du secteur HCR** qui se déroulent en centre de formation. Elles sont organisées à différents moments de la formation, dans le cadre des séances pédagogiques habituelles ;
- \* **1 bilan de ses activités en milieu professionnel.**

Le candidat dispose de son carnet personnel de techniques professionnelles (fiches techniques, commentaires personnels concernant des techniques professionnelles, observations liées à des gestes professionnels, des matériels ...etc)

Le jury est composé d'un professeur de la spécialité et d'un professionnel

**Annexe 5 : Livret de compétences PÔLE 2**

**Annexe 6 : Synthèse EP2**

**Activité d'hôtellerie**

- ➔ le candidat organise et réalise la ou les tâches demandées permettant de mettre en œuvre les techniques professionnelles
- ➔ en fin d'activité, le candidat :
  - ◆ échange avec le jury sur sa prestation – entretien d'explicitation
  - ◆ présente l'environnement touristique et local avec l'aide d'un support

**Exemples de travaux demandés :**

*prendre la commande, préparer et servir un petit déjeuner (buffet, plateau, etc.), mettre en place le chariot d'étage, faire un lit, faire une chambre en recouche, entretenir la salle de bains, mettre en place les produits d'accueil et le linge, assurer un room-service, contrôler et réapprovisionner le mini-bar, faire le contrôle de la chambre, etc.*

**Activité de café-brasserie**

- le candidat organise et réalise la ou les tâches demandées permettant de mettre en œuvre les techniques professionnelles de café-brasserie (ateliers, professionnels, jeux de rôle, etc.)
  - Les travaux demandés prennent la forme **d'ateliers professionnels et d'un service en café-brasserie**
  - en fin d'activité, le candidat :
    - échange avec le jury sur sa prestation
    - présente et valorise des produits et spécialités culinaires locales (5 mn max)
- L'entretien s'appuie sur un support commercial personnel (réalisé au cours de la formation) adapté à une situation de vente.

**Exemples de travaux demandés :**

*prendre la commande, préparer et servir un petit déjeuner (buffet ou plateau), préparer et servir une boisson, réaliser une préparation d'office, remettre en température et dresser un plat cuisiné élaboré à l'avance (PCEA), conserver et reconditionner, préparer et présenter des produits de restauration minute, facturer et encaisser, mettre en place et réaliser un service, etc.*

**Activité de restaurant**

- le candidat organise et réalise la ou les tâches demandées permettant de mettre en œuvre les techniques professionnelles de **restaurant**
- Les travaux demandés prennent la forme **d'ateliers professionnels et d'un service en restaurant**
- réalise le bilan de son travail = entretien d'explicitation à l'issue de la prestation.
  - Il présente le bilan de ses prestations commerciales et techniques
  - Il échange avec le jury sur sa prestation
  - il s'exprime sur son projet professionnel

**Exemples de travaux demandés :**

*préparer une entrée froide, dresser un plateau de fromages, préparer une salade de fruits, prendre la commande, préparer et servir une boisson, réaliser une technique devant le client, mettre en place et réaliser un service, etc.*

*NB : Les échanges avec le jury se déroulent sur le lieu de l'activité  
Il ne s'agit pas d'une interrogation technologique !*

**BILAN DES ACTIVITÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL**

- Le professeur (ou le formateur) chargé de l'enseignement professionnel et le tuteur en entreprise (ou le maître d'apprentissage) s'appuient sur le bilan des activités de l'apprenant et définissent conjointement les tâches qui lui seront confiées en hôtellerie et/ou café-brasserie et/ou restaurant.
- L'évaluation se déroule au cours de l'année de terminale. Les partenaires de formation (milieu professionnel et établissement de formation) évaluent l'acquisition des compétences du pôle 2.

Au cours d'un entretien, les partenaires de formation (milieu professionnel et établissement de formation) établissent un positionnement du candidat au regard des compétences visées.

La proposition de note qui résulte de cet entretien sera intégrée dans l'évaluation de l'EP2.

**GRILLE RÉCAPITULATIVE à compléter (Annexe 7)**