



# ACADÉMIE DE NORMANDIE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

## **CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNEL COMMERCIALISATION ET SERVICE EN HOTEL-CAFÉ-RESTAURANT**

### **Livret d'évaluation en CCF**

**NOM :**

**PRÉNOM :**

*LOGO DU LYCÉE PROFESSIONNEL*

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

## Commercialisation & Services en hôtel-café-restaurant

1<sup>ère</sup> Session 2026

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

| CAP Commercialisation & Services en hôtel-café-restaurant<br>– Situations d'évaluation en CCF                                                                                                                                                           | Grille à utiliser                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>EP1- Organisation de production de cuisine</b><br><br>EPREUVE EP1 – Première partie écrite .....<br>EPREUVE EP1 – Deuxième partie orale .....<br>EPREUVE EP1 - Grille récapitulative.....                                                            | <br><br>Grille 1<br>Grille 2<br>Grille 3         |
| <b>EP2-Réalisation de la production de cuisine</b><br><br>EPREUVE EP2 - S1 et S2 Evaluations pratiques et orales .....<br>EPREUVE EP2 – Evaluations en milieu professionnel .....<br>Récapitulatif des PFMP<br>EPREUVE EP2 - Grille récapitulative..... | <br><br>Grille 4<br>Grille 5<br>PFMP<br>Grille 6 |
| <b>Résultats attendus</b> (Critères et indicateurs de performance)                                                                                                                                                                                      |                                                  |

Les grilles d'évaluation sont téléchargeables sur le site académique à l'adresse suivante :  
<https://hotellerie-restauration.ac-normandie.fr/Le-CCF-en-CAP>  
(Rubrique EXAMENS Epreuves en CCF – Le CCF en CAP)



-  
**Pour l'épreuve EP1 :**

- Liste des contextes professionnels communs
- Sujets et corrigés des études de cas proposées tout au long de l'année (EP1)
- Livret d'évaluation (Grilles 1 à 3) ...Un par candidat
- Listes de candidats avec notes proposées

**Pour l'épreuve EP2 :**

- Sujets EP2 et cahiers des charges proposés
- Livret d'évaluation (Grilles 4 à 6) ...Un par candidat
- Récapitulatif des PFMP avec cachet des entreprises
- Listes de candidats avec notes proposées

## DÉFINITION DES ÉPREUVES

CAP Commercialisation et Services en hôtel-café-restaurant

### Épreuve EP1 : Organisation des prestations en hôtel-café-restaurant

Évaluation 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

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)

#### EPREUVE EP1 – Grille N°1

#### 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

#### EPREUVE EP1 – Grille N°2

#### GRILLE RÉCAPITULATIVE EP1 à compléter Grille N°3

**Épreuve EP2 : Accueil, commercialisation et services en hôtel-café-restaurant**

**Évaluation des compétences du PÔLE 2 « Accueil, commercialisation et services en HCR » :**

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

**Épreuve 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

**EPREUVE EP2 - Grille N°4**

**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.

EPREUVE EP2 - Grille ÉVALUATIONS en ENTREPRISES (PFMP) **Grille N°5, PFMP**

**Synthèse récapitulative EP2 à compléter Grille N°6**

# CAP

## Commercialisation et Services en Hôtel-café-restaurant

|                                                                                                          |                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <p><b>Nom &amp; Prénom du candidat :</b></p><br><p><b>Session :</b></p><br><p><b>Établissement :</b></p> | <h3 style="color: #0070C0;">Dossier d'évaluation en C.C.F</h3> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|

### CAP Commercialisation & Services en HCR

#### Livret d'évaluation CCF

| CAP C et S en H.C.R.                                                                                                                                                                                                                                                                 | Grilles à utiliser                                          | Documents à archiver                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>EP1 Organisation des prestations en HCR</b></p> <p>EPREUVE EP1 – 1ère partie écrite.....</p> <p>EPREUVE EP1 – 2<sup>ème</sup> partie orale.....</p> <p>EPREUVE EP1 - Grille récapitulative .....</p>                                                                           | <p>Grille 1</p> <p>Grille 2</p> <p>Grille 3</p>             | <p>L'ensemble du dossier d'évaluation est archivé dans l'établissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liste des contextes professionnels communs (EP1)</li> <li>- Sujets et corrigés des études de cas proposées tout au long des 2 années de formation (EP1)</li> <li>-Copies des candidats des 4 situations d'évaluation "significatives"</li> <li>- Livret d'évaluation Grille 1 à 3) ...Un par candidat</li> <li>- Listes de candidats avec notes proposées</li> </ul> |
| <p><b>EP2 Accueil, services et commercialisation en HCR</b></p> <p>EPREUVE EP2 - Synthèse pratiques .....</p> <p>EPREUVE EP2 - Evaluations en milieu professionnel.....</p> <p>Récapitulatif des PFMP</p> <p>EPREUVE EP2 - Grille récapitulative .....</p> <p>Résultats attendus</p> | <p>Grille 4</p> <p>Grille 5</p> <p>PFMP</p> <p>Grille 6</p> | <p>L'ensemble du dossier d'évaluation est archivé dans l'établissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sujets et cahiers des charges proposés au cours des 3 situations (Hôtellerie, café-brasserie et restaurant)</li> <li>- Livret d'évaluation (Grille 4 à 6 ) ...Un par candidat</li> <li>- grille récapitulative des PFMP</li> <li>- Listes de candidats avec notes proposées</li> </ul>                                                                               |

ACADEMIE DE NORMANDIE

Appréciation générale :

**GRILLE 1 - Première partie écrite EP1**

SESSION 20..

Nom et prénom de l'élève/apprenti :

CAP Commercialisation & services en hôtel-café-restaurant

Etablissement de formation :

| Travail demandé                                                                                                                                                                            | Situation d'évaluation n°1 |    |    |     | Situation d'évaluation n°2 |    |    |     | Situation d'évaluation n°3 |    |    |     | Situation d'évaluation n°4 |    |    |     | Situation d'évaluation n°5 |    |    |     | Situation d'évaluation n°6 |    |    |     | Evaluations significatives SYNTHÈSE |    |    |     |    |    |    |     |   |   |   |    |   |   |   |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----|----|-----|----------------------------|----|----|-----|----------------------------|----|----|-----|----------------------------|----|----|-----|----------------------------|----|----|-----|----------------------------|----|----|-----|-------------------------------------|----|----|-----|----|----|----|-----|---|---|---|----|---|---|---|----|
|                                                                                                                                                                                            | Date :                     |    |    |     | Date :                     |    |    |     | Date :                     |    |    |     | Date :                     |    |    |     | Date :                     |    |    |     | Date :                     |    |    |     |                                     |    |    |     |    |    |    |     |   |   |   |    |   |   |   |    |
|                                                                                                                                                                                            | MI                         | MF | MS | TBM | MI                         | MF | MS | TBM | MI                         | MF | MS | TBM | MI                         | MF | MS | TBM | MI                         | MF | MS | TBM | MI                         | MF | MS | TBM | MI                                  | MF | MS | TBM | MI | MF | MS | TBM |   |   |   |    |   |   |   |    |
|                                                                                                                                                                                            | -                          | -  | +  | ++  | -                          | -  | +  | ++  | -                          | -  | +  | ++  | -                          | -  | +  | ++  | -                          | -  | +  | ++  | -                          | -  | +  | ++  | -                                   | -  | +  | ++  | -  | -  | +  | ++  | - | - | + | ++ | - | - | + | ++ |
| <b>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</b> |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                                     |    |    |     |    |    |    |     |   |   |   |    |   |   |   |    |
| C1.1 - Réceptionner les marchandises et contrôler les livraisons                                                                                                                           |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                                     |    |    |     |    |    |    |     |   |   |   |    |   |   |   |    |
| C1.2 - Stocker les marchandises                                                                                                                                                            |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                                     |    |    |     |    |    |    |     |   |   |   |    |   |   |   |    |
| C1.3 - Mettre en place les marchandises nécessaires à la production                                                                                                                        |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                                     |    |    |     |    |    |    |     |   |   |   |    |   |   |   |    |
| C1.4 - Participer aux opérations d'inventaire                                                                                                                                              |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                                     |    |    |     |    |    |    |     |   |   |   |    |   |   |   |    |
| C1.5 - Contrôler et rendre compte à son responsable                                                                                                                                        |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                                     |    |    |     |    |    |    |     |   |   |   |    |   |   |   |    |
| <b>2. Collecter l'ensemble des informations et organiser sa production culinaire dans le respect de la réglementation, des consignes et du temps imparti</b>                               |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                                     |    |    |     |    |    |    |     |   |   |   |    |   |   |   |    |
| C2.1 - Prendre connaissance des documents liés aux prestations                                                                                                                             |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                                     |    |    |     |    |    |    |     |   |   |   |    |   |   |   |    |
| C2.2 - Dresser une liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation                                                                                                           |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                                     |    |    |     |    |    |    |     |   |   |   |    |   |   |   |    |
| C2.3 - Identifier et sélectionner les locaux, les mobiliers et les matériels nécessaires à l'activité                                                                                      |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                                     |    |    |     |    |    |    |     |   |   |   |    |   |   |   |    |
| C2.4 - Planifier et organiser son activité                                                                                                                                                 |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                                     |    |    |     |    |    |    |     |   |   |   |    |   |   |   |    |
| <b>Evaluation significative choisie</b>                                                                                                                                                    |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                            |    |    |     |                                     |    |    |     |    |    |    |     |   |   |   |    |   |   |   |    |

MI – Maîtrise insuffisante ; MF – Maîtrise fragile ; MS - Maîtrise satisfaisante ; TBM – Très bonne maîtrise

|                                       |
|---------------------------------------|
| <b>Nom du formateur de spécialité</b> |
| Signature                             |
|                                       |

|                                                |
|------------------------------------------------|
| <b>Nom du formateur de sciences appliquées</b> |
| Signature                                      |
|                                                |

|                                              |
|----------------------------------------------|
| <b>Nom du formateur de gestion appliquée</b> |
| Signature                                    |
|                                              |

**ACADEMIE DE NORMANDIE**  
**GRILLE 2 : Deuxième partie orale EP1**

SESSION 20..

Nom et prénom de l'élève/apprenti :  
Etablissement de formation :

CAP Commercialisation & services en hôtel-café-restaurant

|                                                 |           |           |            |
|-------------------------------------------------|-----------|-----------|------------|
| <b>Situation d'évaluation ORALE (entretien)</b> |           |           |            |
| <b>Date :</b>                                   |           |           |            |
| <b>Commentaires - 2ème partie ORALE</b>         |           |           |            |
| <b>MI</b>                                       | <b>MF</b> | <b>MS</b> | <b>TBM</b> |
| -                                               | -         | +         | ++         |

**Travail demandé**

**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**

|                                                                                             |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| C1.1 - Réceptionner et contrôler les livraisons                                             |  |  |  |  |
| C1.2 - Utiliser les supports et les outils nécessaires à l'approvisionnement et au stockage |  |  |  |  |
| C1.3 - Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation             |  |  |  |  |
| C1.4 - Participer aux opérations d'inventaire                                               |  |  |  |  |
| C1.5 - Contrôler et rendre compte à son responsable                                         |  |  |  |  |

**2. Collecter l'ensemble des informations et ordonnancer ses activités dans le respect des consignes et du temps imparti**

|                                                                                                       |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| C2.1 - Prendre connaissance des documents liés aux prestations                                        |  |  |  |  |
| C2.2 - Dresser une liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation                      |  |  |  |  |
| C2.3 - Identifier et sélectionner les locaux, les mobiliers et les matériels nécessaires à l'activité |  |  |  |  |
| C2.4 - Planifier et organiser son activité                                                            |  |  |  |  |

**NOTE proposée /20**

|  |
|--|
|  |
|--|

*MI – Maîtrise insuffisante ; MF – Maîtrise fragile ; MS - Maîtrise satisfaisante ; TBM – Très bonne maîtrise*

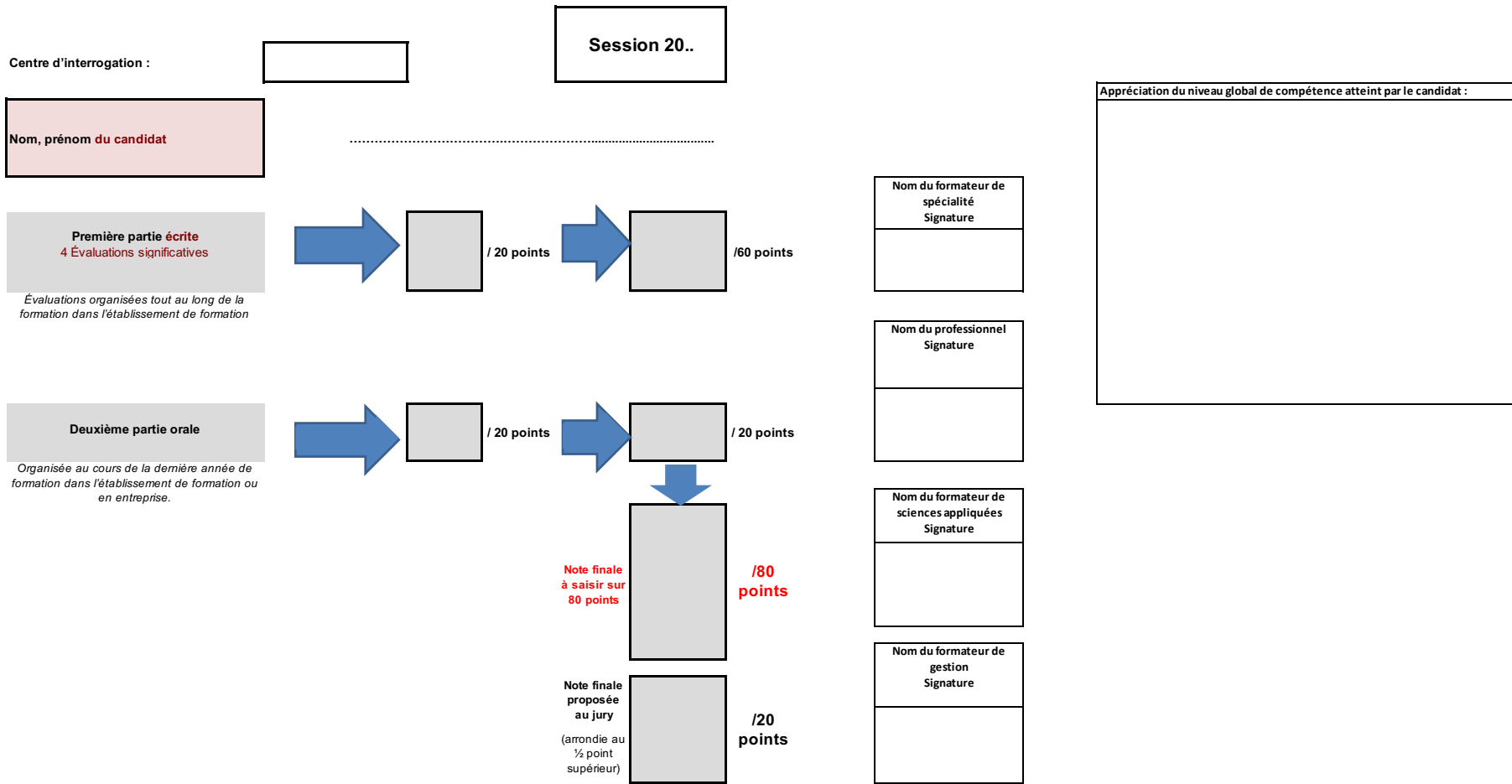
|                                                           |
|-----------------------------------------------------------|
| <b>Nom du formateur de spécialité</b><br><b>Signature</b> |
|                                                           |

|                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|
| <b>Nom du formateur de sciences appliquées</b><br><b>Signature</b> |
|                                                                    |

|                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|
| <b>Nom du formateur de gestion appliquée</b><br><b>Signature</b> |
|                                                                  |

ACADEMIE DE NORMANDIE

|                                                                      |                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CAP Commercialisation &amp; services en hôtel-café-restaurant</b> | <b>Épreuve EP1</b><br>Organisation des prestations en hôtel-café-restaurant<br><u>Contrôle en cours de formation</u><br>Grille récapitulative |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



ACADEMIE DE NORMANDIE

EPREUVE EP2 - SYNTHESE Pratiques

Année de terminale

SESSION 20..

Nom et prénom de l'élève/apprenti :

CAP Commercialisation & services en hôtel-café-restaurant

| Etablissement de formation :                                                                                                                                                              | Activité d'hôtellerie |    |    |     | Activité de café-brasserie |    |    |     | Activité de restaurant |    |    |     | Bilan des activités en milieu professionnel |    |    |     | Commentaires |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----|----|-----|----------------------------|----|----|-----|------------------------|----|----|-----|---------------------------------------------|----|----|-----|--------------|
|                                                                                                                                                                                           | Date :                |    |    |     | Date :                     |    |    |     | Date :                 |    |    |     | Année de terminale                          |    |    |     |              |
| Travail demandé                                                                                                                                                                           | MI                    | MF | MS | TBM | MI                         | MF | MS | TBM | MI                     | MF | MS | TBM | MI                                          | MF | MS | TBM | Commentaires |
| Compétence 3 - Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations dans le respect des besoins spécifiques de la clientèle                       |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C3.1 - Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé                                                                                       |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C3.2 - Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l'entreprise                                                                                          |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C3.3 - Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter                                                                                             |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C3.4 - Contribuer à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles                                                                                                          |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C3.5 - Prendre les commandes et les transmettre                                                                                                                                           |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C3.6 - Renseigner le client sur l'environnement commercial, touristique et culturel local                                                                                                 |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| 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 et dans une démarche écoresponsable |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C4.1 - Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche                                                                                                                                 |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C4.2 - Intégrer une démarche de développement durable dans les activités professionnelles (tri des produits, lutte contre le gaspillage, écoemploi)                                       |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C4.3 - Entretien et maintien en état des locaux, les matériels, les mobiliers                                                                                                             |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C4.4 - S'assurer du bon fonctionnement des équipements                                                                                                                                    |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C4.5 - Compter, trier, ranger le linge                                                                                                                                                    |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C4.6 - Effectuer la mise en place                                                                                                                                                         |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C4.7 - Dresser les buffets/parations                                                                                                                                                      |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C4.8 - Réaliser les préparations                                                                                                                                                          |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C4.9 - Valoriser les espaces destinés à la clientèle                                                                                                                                      |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| Travail demandé                                                                                                                                                                           | MI                    | MF | MS | TBM | MI                         | MF | MS | TBM | MI                     | MF | MS | TBM | MI                                          | MF | MS | TBM | Commentaires |
|                                                                                                                                                                                           | -                     | -  | +  | ++  | -                          | -  | +  | ++  | -                      | -  | +  | ++  | -                                           | -  | +  | ++  |              |
| Compétence 5 - Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi dans un objectif de satisfaction client et une démarche écoresponsable                 |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C5.1 - Assurer les prestations d'hôtellerie                                                                                                                                               |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C5.2 - Assurer les prestations de type café-brasserie                                                                                                                                     |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C5.3 - Assurer le service, le suivi et le débarrassage des prestations de restauration et de pauses-séminaire                                                                             |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C5.4 - Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client                                                                                                       |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C5.5 - Préparer, assurer le service, le suivi et le débarrassage des boissons                                                                                                             |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C5.6 - Réapprovisionner                                                                                                                                                                   |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C5.7 - Réassortir les buffets                                                                                                                                                             |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C5.8 - Assurer le renouvellement des mises en place pendant les prestations                                                                                                               |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C5.9 - Participer aux opérations de facturation et d'encaissement                                                                                                                         |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| Compétence 6 - Communiquer en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession                                                                             |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C6.1 - Communiquer dans le cadre d'une situation professionnelle                                                                                                                          |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C6.2 - Utiliser les informations spécifiques au contexte professionnel de son établissement                                                                                               |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| C6.3 - Rendre compte de son activité                                                                                                                                                      |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
|                                                                                                                                                                                           | NOTE proposée /20     |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| Nom du professionnel associé et signature                                                                                                                                                 |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |
| Nom du formateur de spécialité et signature                                                                                                                                               |                       |    |    |     |                            |    |    |     |                        |    |    |     |                                             |    |    |     |              |

MI - Maîtrise insuffisante ; MF - Maîtrise fragile ; MS - Maîtrise satisfaisante ; TBM - Très bonne maîtrise

**GRILLE 5 - EP2 Evaluations en milieu professionnel**

**CAP Commercialisation & services en hôtel-café-restaurant**

Nom et prénom de l'élève/apprenti :

Etablissement de formation :

| Travail demandé                                                                                                                                                                                  | Bilan des activités en milieu professionnel |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|----|----|-----|----------|----|----|-----|----------|----|----|-----|-----------------------|----|----|-----|
|                                                                                                                                                                                                  | PFMP n°1                                    |    |    |     | PFMP n°2 |    |    |     | PFMP n°3 |    |    |     | PFMP n°4 certificatif |    |    |     |
|                                                                                                                                                                                                  | MI                                          | MF | MS | TBM | MI       | MF | MS | TBM | MI       | MF | MS | TBM | MI                    | MF | MS | TBM |
|                                                                                                                                                                                                  | -                                           | -  | +  | ++  | -        | -  | +  | ++  | -        | -  | +  | ++  | -                     | -  | +  | ++  |
| <b>Compétence 3 - Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations dans le respect des besoins spécifiques de la clientèle</b>                       |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C3.1 - Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé                                                                                              |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C3.2 - Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l'entreprise                                                                                                 |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C3.3 - Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter                                                                                                    |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C3.4 - Contribuer à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles                                                                                                                 |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C3.5 - Prendre les commandes et les transmettre                                                                                                                                                  |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C3.6 - Renseigner le client sur l'environnement commercial, touristique et culturel local                                                                                                        |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| <b>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 et dans une démarche écoresponsable</b> |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C4.1 - Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche                                                                                                                                        |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C4.2 - Intégrer une démarche de développement durable dans les activités professionnelles (tri des produits, lutte contre le gaspillage, réemploi)                                               |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C4.3 - Entretien et maintien en état des locaux, des matériels, des mobiliers                                                                                                                    |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C4.4 - S'assurer du bon fonctionnement des équipements                                                                                                                                           |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C4.5 - Compter, trier, ranger le linge                                                                                                                                                           |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C4.6 - Effectuer la mise en place                                                                                                                                                                |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C4.7 - Dresser les buffets/parations                                                                                                                                                             |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C4.8 - Réaliser les préparations                                                                                                                                                                 |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C4.9 - Valoriser les espaces destinés à la clientèle                                                                                                                                             |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| <b>Compétence 5 – Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi dans un objectif de satisfaction client et une démarche écoresponsable</b>                 |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C5.1 - Assurer les prestations d'hôtellerie                                                                                                                                                      |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C5.2 - Assurer les prestations de type café-brasserie                                                                                                                                            |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C5.3 - Assurer le service, le suivi et le débarrassage des prestations de restauration et de pauses-séminaire                                                                                    |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C5.4 - Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client                                                                                                              |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C5.5 - Préparer, assurer le service, le suivi et le débarrassage des boissons                                                                                                                    |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C5.6 - Réapprovisionner                                                                                                                                                                          |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C5.7 - Réassortir les buffets                                                                                                                                                                    |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C5.8 - Assurer le renouvellement des mises en place pendant les prestations                                                                                                                      |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C5.9 - Participer aux opérations de facturation et d'encaissement                                                                                                                                |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| <b>Compétence 6 – Communiquer en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession</b>                                                                             |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C6.1 - Communiquer dans le cadre d'une situation professionnelle                                                                                                                                 |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C6.2 - Utiliser les informations spécifiques au contexte professionnel de son établissement                                                                                                      |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |
| C6.3 - Rendre compte de son activité                                                                                                                                                             |                                             |    |    |     |          |    |    |     |          |    |    |     |                       |    |    |     |

MI – Maîtrise insuffisante ; MF – Maîtrise fragile ; MS - Maîtrise satisfaisante ; TBM – Très bonne maîtrise

## Récapitulatif des PFMP

CAP HCR

Nom et prénom de l'élève/apprenti :

Etablissement de formation :

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>PFMP n°1 (formative)</b></p> <p><i>Nom de l'entreprise :</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Cachet de l'entreprise<br/>et signature du tuteur :</i></p> <p><i>Nom et fonction du tuteur : .....</i></p> <p><i>Professeur chargé du suivi : .....</i></p> <p><i>Appréciations :</i></p> | <p style="text-align: center;"><b>PFMP n°2 (formative)</b></p> <p><i>Nom de l'entreprise :</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Cachet de l'entreprise<br/>et signature du tuteur :</i></p> <p><i>Nom et fonction du tuteur : .....</i></p> <p><i>Professeur chargé du suivi : .....</i></p> <p><i>Appréciations :</i></p>     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p style="text-align: center;"><b>PFMP n°3 (formative)</b></p> <p><i>Nom de l'entreprise :</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Cachet de l'entreprise<br/>et signature du tuteur :</i></p> <p><i>Nom et fonction du tuteur : .....</i></p> <p><i>Professeur chargé du suivi : .....</i></p> <p><i>Appréciations :</i></p> | <p style="text-align: center;"><b>PFMP n°4 (certificative)</b></p> <p><i>Nom de l'entreprise :</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Cachet de l'entreprise<br/>et signature du tuteur :</i></p> <p><i>Nom et fonction du tuteur : .....</i></p> <p><i>Professeur chargé du suivi : .....</i></p> <p><i>Appréciations :</i></p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                               |                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>CAP C&amp;S</b><br/><b>en hôtel-café-restaurant</b></p> | <p><b>Épreuve EP2</b><br/><b>Accueil, commercialisation et services en HCR</b><br/><u>Contrôle en cours de formation</u><br/><b>Grille récapulative</b></p> |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Académie de NORMANDIE

Centre d'interrogation :

**Session 20..**

Nom, prénom du candidat

.....

|                                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                                         |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p style="text-align: center;"><b>Activité d'hôtellerie</b></p> <p style="font-size: small; text-align: center;"><i>Organisée en classe terminale dans l'établissement de formation.</i></p>       | ➔ | <div style="border: 1px solid gray; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div> <p style="text-align: center; font-size: small;">/ 20 points</p> | ➔ | <div style="border: 1px solid gray; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div> <p style="text-align: center; font-size: small;">/ 60 points</p>                                                                                                                                                                                                        |
| <p style="text-align: center;"><b>Activité de café-brasserie</b></p> <p style="font-size: small; text-align: center;"><i>Organisée en classe terminale dans l'établissement de formation..</i></p> | ➔ | <div style="border: 1px solid gray; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div> <p style="text-align: center; font-size: small;">/ 20 points</p> | ➔ | <div style="border: 1px solid gray; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div> <p style="text-align: center; font-size: small;">/ 60 points</p>                                                                                                                                                                                                        |
| <p style="text-align: center;"><b>Activité de restaurant</b></p> <p style="font-size: small; text-align: center;"><i>Organisée en classe terminale dans l'établissement de formation.</i></p>      | ➔ | <div style="border: 1px solid gray; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div> <p style="text-align: center; font-size: small;">/ 20 points</p> | ➔ | <div style="border: 1px solid gray; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div> <p style="text-align: center; font-size: small;">/ 60 points</p>                                                                                                                                                                                                        |
| <p style="text-align: center;"><b>Bilan des activités en milieu professionnel</b></p>                                                                                                              | ➔ | <div style="border: 1px solid gray; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div> <p style="text-align: center; font-size: small;">/ 20 points</p> | ➔ | <div style="border: 1px solid gray; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div> <p style="text-align: center; font-size: small;">/ 80 points</p>                                                                                                                                                                                                        |
| <p><b>Appréciation du niveau global de compétence atteint par le candidat :</b></p> <div style="border: 1px solid black; height: 150px; width: 100%;"></div>                                       |   |                                                                                                                                                         |   | <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> </div> <div style="text-align: center;"> <p style="color: red; font-size: small;">Note finale à saisir sur<br/>260 points</p> <div style="border: 1px solid gray; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div> <p style="color: red; font-weight: bold; font-size: small;">/260 points</p> </div> |
|                                                                                                                                                                                                    |   |                                                                                                                                                         |   | <div style="text-align: center;"> <p style="font-size: small;">Note finale proposée au jury<br/>(arrondie au ½ point supérieur)</p> <div style="border: 1px solid gray; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div> <p style="font-weight: bold; font-size: small;">/20 points</p> </div>                                                               |

|                                             |                                           |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Nom du formateur de spécialité<br>Signature | Nom du professionnel associé<br>Signature |
|                                             |                                           |

## Correspondance entre les compétences opérationnelles et les résultats attendus (critères et indicateurs de performance)

| <b>Compétences opérationnelles</b>                                                                         | <b>Résultats attendus (non exhaustifs)</b><br><i>(Critères et indicateurs de performance, critères de succès)</i>                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C1.1 – Réceptionner et contrôler les livraisons</b>                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 111 - Conformité qualitative et quantitative des produits par rapport à la commande</li> </ul>                                                                                                                                                                                 |
| <b>C1.2 – Utiliser les supports et les outils nécessaires à l’approvisionnement et au stockage</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 120 - Utilisation appropriée des outils et supports nécessaires à l’approvisionnement et au stockage</li> <li>• CIP 121 - Conformité des informations indiquées sur les documents administratifs et commerciaux</li> </ul>                                                     |
| <b>C1.3 – Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 130 - Stockage réalisé dans le respect des règles (zones de stockage, hygiène et sécurité, premier entré-premier sorti)</li> </ul>                                                                                                                                             |
| <b>C1.4 – Participer aux opérations d’inventaire</b>                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 131 - Conformité du tri des emballages et des consignations</li> </ul>                                                                                                                                                                                                         |
| <b>C1.5 – Contrôler et rendre compte à son responsable</b>                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 150 - Exactitude des informations transmises au responsable (écrit et oral)</li> <li>• CIP 151 - Signalement des anomalies et des risques de rupture de produits</li> </ul>                                                                                                    |
| <b>C2.1 - Prendre connaissance des documents liés aux prestations</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 210 - Pertinence des informations collectées (nombre de couverts, état des réservations, prestations proposées, besoins spécifiques. etc.)</li> <li>• CIP 211 - Cohérence des calculs effectués</li> <li>• CIP 212 - Conformité des fiches techniques</li> </ul>               |
| <b>C2.2 - Dresser la liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 220 - Pertinence des produits sélectionnés</li> <li>• CIP 221 - Attitude écoresponsable dans la prévision des produits</li> <li>• CIP 222 - Identification des allergènes</li> </ul>                                                                                           |
| <b>C2.3 - Identifier et sélectionner les locaux, les mobiliers et matériels nécessaires à l’activité</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 230 - Pertinence des locaux, des mobiliers et matériels sélectionnés</li> <li>• CIP 231 - Attitude écoresponsable dans la prévision des matériels</li> <li>• CIP 232 - Identification des points critiques éventuels (sécurité, aléas climatiques, etc.)</li> </ul>            |
| <b>C2.4 - Planifier et organiser son activité</b>                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 240 - Choix pertinent des tâches à effectuer</li> <li>• CIP 241 - Cohérence de l’ordonnancement des tâches</li> <li>• CIP 242 - Respect de la réglementation en vigueur et des consignes</li> </ul>                                                                            |
| <b>C3.1 - Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 310 - Comportement professionnel et tenue adaptés à l’activité et à l’établissement</li> <li>• CIP 311 - Qualité et personnalisation de l’accueil</li> <li>• CIP 312 - Communication écrite et orale adaptée</li> <li>• CIP 313 - Qualité de l’accueil téléphonique</li> </ul> |

|                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 314 - Qualité de la communication en français et langue étrangère</li> <li>• CIP 315 - Participation dynamique à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>C3.2 – Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l'entreprise</b>                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 320 - Utilisation appropriée des supports de vente physiques et ou numériques</li> <li>• CIP 321 - Exactitude des informations transmises au client et au service</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>C3.3- Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter</b>                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 330 - Prise en compte des consignes de vente</li> <li>• CIP 331 - Prise en compte des attentes du client et de ses besoins spécifiques</li> <li>• CIP 332 - Qualité de l'argumentaire pour la vente des prestations notamment la mise en avant des modes de sélection et d'approvisionnement en marchandises (produits marqueurs locaux, spécialités, saisonnalité, labels, circuits courts, etc.)</li> </ul>                                                                                                                                                           |
| <b>C3.4 - Contribuer à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles</b>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 340- Efficacité des propositions de vente additionnelle</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>C3.5- Prendre les commandes et les transmettre</b>                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 350 - Conformité et qualité de la prise de commande</li> <li>• CIP 351 - Exactitude des informations transmises aux services</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>C3.6 - Renseigner le client sur l'environnement commercial, touristique et culturel local</b>                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 360 - Pertinence des renseignements donnés y compris sur l'environnement commercial, touristique et culturel au plan local</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>C4.1 - Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche</b>                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 410 - Tenue et comportements professionnels adaptés</li> <li>• CIP 411 - Prise en compte des consignes et contraintes des prestations</li> <li>• CIP 412 - Respect des techniques professionnelles</li> <li>• CIP 413 - Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé</li> <li>• CIP 414 - Rapidité d'exécution et autonomie</li> <li>• CIP 415 - Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité</li> <li>• CIP 416 - Réactivité face aux aléas</li> <li>• CIP 417 - Qualité et conformité de la prestation chambre</li> </ul> |
| <b>C4.2 - Intégrer une démarche de développement durable dans les activités professionnelles (tri des produits, lutte contre le gaspillage, réemploi)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 420 - Utilisation appropriée et rationnelle des produits alimentaires, des matériels et des moyens (linge, chariots, fluides, produits d'entretien, etc.)</li> <li>• CIP 421 - Comportement écoresponsable dans l'utilisation des produits, des fluides et des denrées dans toutes les activités professionnelles</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>C4.3 - Entretenir et maintenir en état les locaux, les matériels, les mobiliers</b>                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 430 - Respect des procédures et des consignes d'utilisation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Compétences opérationnelles</b>                                                                                                                        | <b>Résultats attendus (non exhaustifs)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>C4.4 – S'assurer du bon fonctionnement des équipements</b>                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 431 - Respect des procédures d'entretien, des normes d'hygiène, de santé et de sécurité au travail</li> <li>• CIP 432 - Propreté des locaux, des matériels et des mobiliers</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 440 - <i>Reactivite face aux aleas Respect des procedures d'entretien, des normes d'hygiene, de sante et de securite au travail</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>C4.5 – Compter, trier, ranger le linge</b>                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 450 - <i>Respect des techniques professionnelles</i></li> <li>• CIP 451 - <i>Respect des procédures de gestion du linge</i></li> <li>• CIP 452 - <i>Rapidité d'exécution</i></li> <li>• CIP 453 - <i>Exactitude des informations</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>C4.6 – Effectuer la mise en place</b>                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 460 - <i>Tenue et comportements professionnels adaptés</i></li> <li>• CIP 461 - <i>Prise en compte des consignes et contraintes des prestations</i></li> <li>• CIP 462 - <i>Respect des techniques professionnelles Qualité et conformité des différentes mises en place</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>C4.7 – Dresser les buffets</b>                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 470 - <i>Respect des procédures d'entretien, des normes d'hygiène, de santé et de sécurité au travail</i></li> <li>• CIP 471 - <i>Réactivité face aux aléas</i></li> <li>• CIP 472 - <i>Rapidité d'exécution</i></li> <li>• CIP 473 - <i>Efficacité de l'autocontrôle</i></li> <li>• CIP 474 - <i>Qualité et conformité des différentes mises en place</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>C4.8 – Réaliser les préparations</b>                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 480 - <i>Tenue et comportements professionnels adaptés</i></li> <li>• CIP 481 - <i>Prise en compte des consignes et contraintes des prestations</i></li> <li>• CIP 482 - <i>Respect des techniques professionnelles</i></li> <li>• CIP 483 - <i>Respect des procédures de conditionnement et de conservation des denrées tout au long de l'activité</i></li> <li>• CIP 484 - <i>Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé</i></li> <li>• CIP 485 - <i>Réactivité face aux aléas</i></li> <li>• CIP 486 - <i>Rapidité d'exécution</i></li> <li>• CIP 487 - <i>Efficacité de l'autocontrôle</i></li> </ul> |
| <b>C4.9 – Valoriser les espaces destinés à la clientèle</b>                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 490 - <i>Valorisation et utilisation pertinentes des facteurs d'ambiance</i></li> <li>• CIP 491 - <i>Valorisation et utilisation pertinentes des éléments de confort respectant les préconisations en matière d'économie d'énergie</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>C5.1 – Assurer les prestations d'hôtellerie</b>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 500 - <i>Tenue et comportements professionnels adaptés</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>C5.2 – Assurer les prestations de type café-brasserie</b>                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 501 - <i>Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations</i></li> <li>• CIP 502 - <i>Respect des techniques mises en œuvre</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>C5.3 – Assurer le service, le suivi et le débarrassage des prestations de restauration et de pauses séminaire</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 503- <i>Aisance, élégance des gestes, rapidité d'exécution et autonomie</i></li> <li>• CIP 504 - <i>Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>C5.4 – Mettre en œuvre les techniques de</b>                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 505 - <i>Application de principes de développement durable dans sa pratique</i></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>préparation et de service devant le client</b></p> <hr/> <p><b>C5.5 – Préparer, assurer le service, le suivi et le débarrassage des boissons</b></p> <hr/> <p><b>C5.6 – Réapprovisionner</b></p> <hr/> <p><b>C5.7 – Réassortir les buffets</b></p> <hr/> <p><b>C5.8 – Assurer le renouvellement des mises en place pendant les prestations</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 506 - Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité</li> <li>• CIP 507 - Qualité et conformité des prestations</li> <li>• CIP 508 - Respect des réglementations en vigueur (protection des mineurs, etc.)</li> <li>• CIP 509 - Satisfaction et fidélisation de la clientèle</li> <li>• .....</li> <li>• .....</li> <li>• .....</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| <p><b>C5.9 – Participer aux opérations de facturation et d'encaissement</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 590 - Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations</li> <li>• CIP 591 - Aisance, rapidité d'exécution</li> <li>• CIP 592 - Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité</li> <li>• CIP 593 - Exactitude de la facturation et de l'encaissement</li> <li>• CIP 594 - Satisfaction et fidélisation de la clientèle</li> </ul>                                                                                                                                                                              |
| <p><b>C6.1 – Communiquer dans le cadre d'une situation professionnelle</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 610- Tenue adaptée aux codes de l'entreprise</li> <li>• CIP 611 - Positionnement et communication adaptés au contexte professionnel</li> <li>• CIP 612 - Qualité de l'écoute et réactivité</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>C6.2 – Utiliser les informations spécifiques au contexte professionnel de son établissement</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 620 - Identification pertinente des informations économiques, sociales et juridiques liées au contexte professionnel</li> <li>• CIP 621 - Exactitude et pertinence des informations transmises et des supports utilisés (notamment numériques)</li> <li>• CIP 622 - Utilisation d'un vocabulaire professionnel à l'oral comme à l'écrit</li> <li>• CIP 623 - Participation à la valorisation du travail au moyen d'outils et de médias numériques</li> <li>• CIP 624 - Contribution à une ambiance de travail professionnelle</li> </ul> |
| <p><b>C6.3 - Rendre compte de son activité</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• CIP 630 - Identification des aléas</li> <li>• CIP 631 - Efficacité et pertinence du compte-rendu de l'activité</li> <li>• CIP 632 - Qualité de l'écoute et réactivité</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |