



RÉGION ACADÉMIQUE
GRAND EST

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



Service Académique de l'Apprentissage

CAP

Commercialisation & Service en Hôtel - Café - Restaurant

N° Nomenclature :

Date de l'arrêté de
création : **4 juillet 2017**

Date de Mise à
jour du document
de liaison : **Août 2017**

Référent du
diplôme –
rédaction du
document et mise
à jour : **Ginette Kirchmeyer
IEN**

Version par Fonctions



DOCUMENT DE LIAISON CFA – ENTREPRISE

Articulation et répartition de la formation entre le CFA et l'entreprise



RÉGION ACADÉMIQUE
GRAND EST

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE
MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'INNOVATION



La Rectrice de l'académie
Chancelière des universités d'Alsace

Sophie Béjean



Le Président

Jean-Luc HEIMBURGER



Le Président,

Roger SENDEL

FICHE D'IDENTITÉ

Nom :		Prénom :	
Adresse :			
Tél. :			
Représentant légal :			
Adresse :			
Tél.:			

Mon Entreprise

Désignation :			
Adresse :			
Tél. :		Fax :	
Courriel :			
Nom et prénom du chef d'entreprise :			
Nom et prénom du maître d'apprentissage :			

Mon Centre de Formation d'Apprentis

Désignation :			
Adresse :			
Nom et prénom du directeur :			
Nom et prénom du directeur adjoint :			
Nom et prénom du formateur assurant le suivi – année ___ / ___ :			
Nom et prénom du formateur assurant le suivi – année ___ / ___ :			

Mon Contrat

①	Date de début :		Date de fin :		N° Contrat	
②	Date de début :		Date de fin :		N° Contrat	

Adresse des 3 Chambres de Commerce et de d'Industrie	N° de Téléphone
CCI de COLMAR – 1 place de la gare –CS 40007 – 68001 COLMAR Cedex	03 89 20 20 12
CCI de MULHOUSE - 8 rue du 17 novembre – BP 1088 – 68051 MULHOUSE Cedex 1	03 89 66 71 20
CCI de STRASBOURG – 10 place Gutenberg – BP 70012 -67081 STRASBOURG Cedex	03 90 20 67 68

LE DOCUMENT DE LIAISON CFA / ENTREPRISE

Fiche d'identité	page 1
Sommaire	page 2
L'apprenti serveur et son contexte professionnel	pages 3 & 4
Les diplômes de la filière	page 5
Le règlement d'examen & organisation des épreuves	pages 6 à 8
Les grilles d'évaluation	pages 9 à 15
Le document de liaison	pages 16 à 31
Mes notes	page 32
Liste des participants	page 33

OBSERVATIONS GÉNÉRALES

Outil incontournable de la formation professionnelle par la voie de l'apprentissage, le document de liaison **liste, réparti et articule** les tâches et responsabilités de formation entre l'entreprise et le CFA. Rédigé au départ par un enseignant du domaine professionnel, et prenant appui sur le référentiel des activités professionnelles extrait du référentiel national du diplôme, il sera présenté aux professionnels partenaires de la formation qui amenderont ou valideront sans réserves les tâches définies dans ce document. Les contenus pourront être adaptés par le CFA en fonction des spécificités de leurs partenaires mais aussi des équipements disponibles au centre de formation ; les visites en entreprises permettront d'identifier ces particularités. Après une première année d'expérimentation, il sera revu, corrigé en fonction des constats relevés lors du suivi en entreprise puis sera validé officiellement par les instances académiques, consulaires et corporatives. Il sera également l'outil de référence en amont de la signature d'un contrat d'apprentissage, permettant de déterminer si les activités de l'entreprise sont en adéquation avec le diplôme.

Ce document permettra un suivi individualisé et un positionnement (et non une évaluation) lors du suivi pédagogique avec l'entreprise. Pour les diplômés en Contrôle en Cours de Formation, il faudra se référer aux grilles nationales mises à disposition par le corps d'inspection.

Ce document de liaison s'appuie sur le référentiel du CAP « Commercialisation et Service en Hôtel - Café - Restaurant ».

MISE EN ŒUVRE

Le document de liaison est présenté aux futurs maîtres d'apprentissage dans le cadre de leur formation, aux maîtres d'apprentissage confirmés en réunion de secteur, individuellement en entreprise par l'inspecteur de l'apprentissage ou par un formateur de CFA dans le cadre de la liaison CFA - Entreprise.

Le document de liaison permet d'organiser la progression des enseignements professionnels.

Cahier des charges de la formation par apprentissage, le document de liaison permet :

1. Au maître d'apprentissage :

- de choisir et confier à l'apprenti des tâches appropriées en lien avec la formation,
- d'appréhender le contenu de la formation professionnelle,
- de suivre le degré d'autonomie atteint par l'apprenti et le positionner selon les critères : « non maîtrisé » ou « en cours d'acquisition » ou « maîtrisé ».

2. À l'équipe pédagogique du CFA :

- de préparer la liaison pédagogique en entreprise,
- d'organiser le parcours de formation de l'apprenti (progression) en intégrant son vécu en entreprise,
- de créer des outils pédagogiques dans le cadre du suivi de l'évolution de la formation de l'apprenti
 - outils d'accompagnement ou d'individualisation (fiches navettes CFA/Entreprises, grilles d'évaluation formatives, fiches bilans...).

Les fiches navettes CFA/Entreprise constituent une aide pour l'apprenti et permettent à l'enseignant de suivre l'évolution de la formation et d'exploiter le vécu en entreprise.

Les grilles d'évaluation formatives ou fiches bilans permettent de positionner l'apprenti de façon régulière en fonction des objectifs à atteindre. L'apprenti doit être informé des progrès réalisés.

3. À l'apprenti :

- d'avoir un aperçu détaillé de sa formation professionnelle.
- de participer activement à sa mise en œuvre.
- de comprendre **la complémentarité des deux pôles de formation (CFA et entreprise).**
- d'évaluer ses progrès.

L'APPRENTI ET SON CONTEXTE PROFESSIONNEL

Le titulaire du CAP Commercialisation et Service en Hôtel - Café - Restaurant est « **un serveur qualifié et polyvalent** » immédiatement opérationnel.

Il maîtrise les techniques professionnelles du métier du service en restauration et du service en café-brasserie ; il contribue à l'accueil et au bien-être de la clientèle en français mais aussi en langue étrangère. Il est capable d'accompagner l'évolution de son activité et de posséder une vue prospective de son métier. Il exerce son activité dans **le secteur HCR (Hôtel – Café-Brasserie – Restaurant)**.

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Le contexte professionnel se caractérise par :

- une évolution importante des conditions économiques, technologiques et scientifiques ;
- une exigence de connaissances approfondies des produits, des mets et des boissons, nécessitant un renouvellement et une optimisation des pratiques professionnelles ;
- une exigence du consommateur, mieux informé, curieux et à la recherche d'une relation plus personnalisée avec le personnel de salle ;
- une réglementation exigeante, notamment dans les domaines de l'hygiène, de la sécurité, de l'ergonomie et du développement durable ;
- une utilisation généralisée des technologies de l'information et de la communication, dans les pratiques professionnelles comme dans les échanges avec la clientèle et les fournisseurs ;
- un marché concurrentiel en constante évolution nécessitant une veille permanente ;
- une prise en compte de la santé et du bien-être de la clientèle dans le respect de l'environnement ;
- une exigence de polyvalence dans le secteur des métiers de l'industrie hôtelière pour une insertion rapide et une employabilité maximale.

EMPLOIS CONCERNÉS

La polyvalence de ce diplôme permet soit une poursuite de formation vers une spécialisation soit une insertion professionnelle rapide sur le marché du travail.

Des postes d'accueil mais aussi de serveur en restaurant, bar ou brasserie sont accessibles à la sortie du CAP.

Après une expérience professionnelle et en fonction de ses compétences, il est destiné à occuper un poste à responsabilité et à évoluer dans toutes formes et concepts de restauration.

DESCRIPTION DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

Quels que soient le type de restauration et l'importance de l'établissement, les activités professionnelles exercées peuvent être regroupées dans les pôles suivants :

- Pôle 1 : « Organisation des prestations »
- Pôle 2 : « Accueil, commercialisation et Services »

APTITUDES REQUISES

L'environnement professionnel, dans lequel le titulaire du CAP « Commercialisation et Service en Hôtel - Café - Restaurant » exerce son activité exige :

- un comportement et une tenue adaptés
- une bonne résistance physique
- une minutie, rigueur et un bon sens de l'organisation
- il doit constamment respecter les règles d'hygiène et de sécurité.

LE RÈGLEMENT D'EXAMEN

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE Commercialisation et Service en Hôtel - Café - Restaurant			Scolaires (Éts. publics et privés sous contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage habilités) Formation professionnelle continue (Éts. publics)		Scolaires (Éts. privés hors contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage non habilités) Formation professionnelle continue (Éts. privés) Enseignement à distance – candidats individuels	
Épreuves	Unité	Coef	Modes	Durée	Modes	Durée
UNITÉS PROFESSIONNELLES						
EP 1 - Organisation des prestations en HCR	UP 1	4	CCF (1)		Ponctuel écrit	2h
EP 2 - Accueil, commercialisation et services en HCR	UP 2	14 (2)	CCF		Ponctuel pratique & oral	6h (3)
UNITÉS GÉNÉRALES						
EG 1 – Français, Histoire-Géographie et Enseignement moral et civique	UG 1	3	CCF		Ponctuel écrit et oral	2h15
EG 2 – Mathématiques-Sciences physiques et chimiques	UG 2	2	CCF		Ponctuel écrit	2h
EG 3 – Éducation Physique et Sportive	UG 3	1	CCF		Ponctuel	
EG 4 – Langue vivante (4)	UG 4	1	CCF		Ponctuel oral	20mn
Épreuve facultative de langue vivante (5) (6)	UF	-	Ponctuel oral	20mn	Ponctuel oral	20mn

(1) : Contrôle en Cours de Formation

(2) : Dont coefficient 1 pour la Prévention Santé Environnement

(3) : Dont une heure pour la Prévention Santé Environnement

(4) : Ne sont autorisées que les langues vivantes enseignées dans l'académie, sauf dérogation accordée par le recteur

(5) : Seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte pour la délivrance du diplôme. L'épreuve n'est organisée que s'il est possible d'adjoindre au jury un examinateur compétent. Cette épreuve est précédée d'un temps égal de préparation

(6) : La langue vivante choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire

Épreuve EP 1 : Organisation de prestations en HCR

CAP HCR		Épreuve ponctuelle
Objectif	Organiser une prestation à partir d'un contexte professionnel identifié	
Durée	2 h	
Compétences	<p>→ 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.</p> <p>→ Compétence 2 - Collecter les informations et ordonnancer ses activités dans le respect des consignes et du temps imparti.</p>	
Déroulement	<p>Étude de cas mobilisant les trois enseignements de <u>culture professionnelle</u> (HCR, gestion appliquée et sciences appliquées).</p>	

Épreuve EP 2 : Accueil, commercialisation & services en HCR

CAP HCR		Épreuve ponctuelle
Objectif	Réaliser les prestations d'hôtellerie, café-brasserie et restaurant demandées	
Compétences	<p>→ Compétence 3 : Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations.</p> <p>→ 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.</p> <p>→ Compétence 5 : Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi dans un objectif de satisfaction client.</p> <p>→ Compétence 6 : Communiquer en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession.</p>	
Commission d'évaluation	<p>→ 1 professeur ou 1 formateur de la spécialité</p> <p>→ 1 professionnel de spécialité.</p> <p>En l'absence de ce dernier, un autre professeur ou formateur de la spécialité est désigné.</p>	
Ressources à disposition des candidats	<p>Le candidat dispose :</p> <p>→ De son carnet personnel de techniques professionnelles</p> <p>Ce carnet, mis à jour par le candidat tout au long de sa formation permet de compiler les informations nécessaires à son parcours de formation telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • fiches techniques, • commentaires personnels concernant des techniques professionnelles, • observations liées à des gestes professionnels, des matériels, • etc. 	
Durée	<p>5 h</p> <p>Le candidat dispose de 4 h pour les parties 3 à 6.</p>	

1^{ère} partie – organisation du travail (non évaluée) – 30 mn

À partir du cahier des charges simplifié des prestations, le candidat :

- prend connaissance des prestations à réaliser
- complète les documents nécessaires à leur prestation.

NB : Cette phase sert à préparer les autres phases. L'organisation de la prestation a été évaluée dans l'épreuve EP1

2^{ème} partie – activité d'hôtellerie - 30mn

- 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 éventuelle d'un support (5 mn max)

NB : - L'échange avec le jury se déroule sur le lieu de l'activité et il ne s'agit pas d'une interrogation technologique

Ex 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.

3^{ème} partie – Activité de préparation en 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.)
- 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)

NB : Il s'appuie sur un support commercial personnel (réalisé au cours de la formation) adapté à une situation de vente.

Il ne s'agit pas d'une interrogation technologique

Ex 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, etc.

4^{ème} partie – Activité de préparation en restaurant

- le candidat organise et réalise la ou les tâches demandées permettant de mettre en œuvre les techniques professionnelles de **restaurant** (ateliers, professionnels, jeux de rôle, etc.)

Ex de travaux demandés :

préparer une entrée froide, dresser un plateau de fromages, préparer une salade de fruits, etc.

5^{ème} partie – Mise en place pour le service

Le candidat :

- réalise la mise en place de 2 tables :
 - 1 table de 2 couverts de type café-brasserie
 - 1 table de 2 couverts de type restaurant
- s'autocontrôle et justifie ses choix de mise en place en présence du jury.

6^{ème} partie – Accueil, commercialisation et services

le candidat :

- organise et réalise la ou les tâches demandées permettant de mettre en œuvre les techniques professionnelles de commercialisation, de service, de vente et d'encaissement relatives aux activités de restaurant et de café-brasserie
- 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 et s'exprime sur son projet professionnel

NB : il ne s'agit pas d'une interrogation technologique et le compte-rendu se déroule sur le lieu de l'activité



Mode d'évaluation : Ponctuel

GRILLES D'ÉVALUATION

Les grilles sont communiquées pour information à l'apprenti(e) et à son maître d'apprentissage.

Académie :
Centre d'interrogation :

Session 20..

Numéro du candidat

Appréciation du niveau global de compétence atteint par le candidat

Note / 20

Date de l'épreuve

Jury HCR

Jury sciences appliquées

Jury gestion appliquée

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 liés à l'activité

Travail demandé	Question N°	Indicateurs de performance (à sélectionner ou à proposer en fonction de la situation)	MI	MF	MS	TB
			--	-	+	M ++
TD1 - Réceptionner les livraisons et contrôler les stocks (consommables et non consommables)		<input type="checkbox"/> Prise en compte de l'état des stocks <input type="checkbox"/> Conformité des informations indiquées sur les documents administratifs et commerciaux <input type="checkbox"/> Repérage et signalement conforme des anomalies <input type="checkbox"/>				
TD2 - Utiliser les supports et les outils nécessaires à l'approvisionnement et au stockage		<input type="checkbox"/> Prise en compte de l'état des stocks <input type="checkbox"/> Conformité des informations indiquées sur les documents administratifs et commerciaux <input type="checkbox"/> Signalement conforme des anomalies <input type="checkbox"/>				
TD3 - Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation		<input type="checkbox"/> Stockage réalisé dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur <input type="checkbox"/> Conformité du tri des emballages et des consignations <input type="checkbox"/>				
TD4 - Participer aux opérations d'inventaire		<input type="checkbox"/> Conformité des calculs présentés dans les documents commerciaux <input type="checkbox"/> Prise en compte de l'état des stocks <input type="checkbox"/>				
Justifications du niveau de compétence atteint par le candidat						

Compétence 2- Collecter les informations et ordonnancer ses activités

dans le respect des consignes et du temps imparti

Travail demandé	Question N°	Indicateurs de performance (à sélectionner ou à proposer en fonction de la situation)	MI	MF	MS	TBM
			--	-	+	++
TD5 - Prendre connaissance des documents liés aux prestations (fiches techniques, états des réservations, plannings d'occupation des chambres, etc.)		<input type="checkbox"/> Pertinence des informations collectées (nombre de couverts, état des réservations, prestations proposées, etc.) et des calculs effectués <input type="checkbox"/>				
TD6 - Dresser la liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation		<input type="checkbox"/> Pertinence des produits sélectionnés <input type="checkbox"/> Prévision conforme des besoins				
TD7 - Identifier et sélectionner les matériels nécessaires à l'activité		<input type="checkbox"/> Choix adapté des matériels <input type="checkbox"/>				
TD8 - Planifier et organiser son activité en fonction des éléments de contexte		<input type="checkbox"/> Choix cohérent de la planification <input type="checkbox"/>				
Justifications du niveau de compétence atteint par le candidat						

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

Académie :
Centre :
d'interrogation :

Session 20..

Numéro du candidat :	N° de rang
----------------------	-------	------------	-------

Appréciation du niveau global de compétence atteint par le candidat	Note / 20

Date de l'épreuve	Nom du formateur de spécialité Signature	Nom du professionnel Signature

Compétence 3- Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations

Travail demandé	Indicateurs de performance (à sélectionner ou à proposer en fonction de la situation)	MI	MF	MS	TBM
		--	-	+	++
TD9 - Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé	<input type="checkbox"/> Accueil professionnel et personnalisé <input type="checkbox"/> Communication orale adaptée <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>				
TD10 - Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l'entreprise	<input type="checkbox"/> Communication orale adaptée <input type="checkbox"/> Exactitude des informations transmises au client <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>				
TD11 - Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter	<input type="checkbox"/> Communication orale adaptée <input type="checkbox"/> Exactitude des informations transmises au client <input type="checkbox"/> Réponses adaptées aux attentes du client <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>				
TD12 - Contribuer à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles	<input type="checkbox"/> Communication orale adaptée <input type="checkbox"/> Exactitude des informations transmises au client <input type="checkbox"/> Prise en compte des consignes de vente <input type="checkbox"/> Efficacité des propositions de vente additionnelles <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>				
TD13 - Prendre les commandes et les transmettre	<input type="checkbox"/> Communication orale adaptée <input type="checkbox"/> Exactitude des informations transmises aux services <input type="checkbox"/> Conformité de la demande du client dans la rédaction du bon de commande <input type="checkbox"/>				
TD14 - Renseigner le client sur l'environnement local	<input type="checkbox"/> Communication orale adaptée <input type="checkbox"/> Pertinence des renseignements donnés y compris sur l'environnement local <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>				
Justifications du niveau de compétence atteint par le candidat					

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

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

Travail demandé	Indicateurs de performance (à sélectionner ou à proposer en fonction de la situation)	MI --	MF -	MS +	TBM ++
TD15 - Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche	<input type="checkbox"/> Prise en compte des consignes et contraintes des prestations <input type="checkbox"/> Respect des techniques professionnelles <input type="checkbox"/> Utilisation appropriée et rationnelle des matériels et des moyens (linge, matériel, etc.) <input type="checkbox"/> Rapidité d'exécution <input type="checkbox"/> Qualité et conformité de la prestation chambre <input type="checkbox"/> Propreté des locaux, des matériels et des mobiliers <input type="checkbox"/> Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité <input type="checkbox"/>				
TD16 - Appliquer les procédures de tri des produits	<input type="checkbox"/> Respect des techniques professionnelles <input type="checkbox"/> Application adaptée de principes de développement durable dans sa pratique <input type="checkbox"/>				
TD17 - Entretien et maintenir en état les locaux, les matériels, les mobiliers	<input type="checkbox"/> Respect des techniques professionnelles <input type="checkbox"/> Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé <input type="checkbox"/> Rapidité d'exécution <input type="checkbox"/> Propreté des locaux, des matériels et des mobiliers <input type="checkbox"/>				
TD18 - S'assurer du bon fonctionnement des équipements	<input type="checkbox"/> Utilisation appropriée et rationnelle des matériels et des moyens (linge, matériel, etc.) <input type="checkbox"/> Réactivité face aux aléas <input type="checkbox"/>				
TD19 - Compter, trier, ranger le linge	<input type="checkbox"/> Respect des techniques professionnelles <input type="checkbox"/> Rapidité d'exécution <input type="checkbox"/> Utilisation appropriée et rationnelle des matériels et des moyens (linge, matériel, etc.) <input type="checkbox"/>				
TD20 - Réaliser les préparations en café-brasserie et en restaurant	<input type="checkbox"/> Respect des techniques professionnelles <input type="checkbox"/> Respect des procédures de conditionnement et de conservation des denrées tout au long de l'activité <input type="checkbox"/> Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé <input type="checkbox"/> Utilisation appropriée et rationnelle des matériels et des moyens (linge, matériel, etc.) <input type="checkbox"/> Rapidité d'exécution <input type="checkbox"/> Qualité et conformité des préparations en café-brasserie et en restaurant <input type="checkbox"/> Propreté des locaux, des matériels et des mobiliers <input type="checkbox"/> Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité <input type="checkbox"/>				
TD21 - Effectuer les mises en place	<input type="checkbox"/> Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé <input type="checkbox"/> Rapidité d'exécution <input type="checkbox"/> Qualité et conformité des différentes mises en place <input type="checkbox"/> Réactivité face aux aléas <input type="checkbox"/> Propreté des locaux, des matériels et des mobiliers <input type="checkbox"/>				
TD22 - Dresser les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses, etc.)	<input type="checkbox"/> Respect des techniques professionnelles <input type="checkbox"/> Rapidité d'exécution <input type="checkbox"/> Utilisation pertinente des éléments de valorisation (ambiance et décor) <input type="checkbox"/> Propreté des locaux, des matériels et des mobiliers <input type="checkbox"/> Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité <input type="checkbox"/>				
TD23 - Valoriser les espaces destinés à la clientèle	<input type="checkbox"/> Utilisation pertinente et créative des éléments de valorisation (ambiance et décor, personnalisation des espaces) <input type="checkbox"/> Propreté des locaux, des matériels et des mobiliers <input type="checkbox"/> Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité <input type="checkbox"/>				
Justifications du niveau de compétence atteint par le candidat					

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

Compétence 5- Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi dans un objectif de satisfaction client

Travail demandé	Indicateurs de performance (à sélectionner ou à proposer en fonction de la situation)	MI --	MF -	MS +	TBM ++
TD24 - Assurer les prestations d'hôtellerie (room-service, petits déjeuners, etc.)	<input type="checkbox"/> Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations <input type="checkbox"/> Respect des techniques professionnelles <input type="checkbox"/> Rapidité d'exécution <input type="checkbox"/> Application de principes de développement durable dans sa pratique <input type="checkbox"/> Qualité et conformité des prestations <input type="checkbox"/> Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité <input type="checkbox"/>				
TD25 - Préparer ou remettre en température les plats de type brasserie (voir liste des techniques professionnelles)	<input type="checkbox"/> Respect des techniques professionnelles <input type="checkbox"/> Rapidité d'exécution <input type="checkbox"/> Application de principes de développement durable dans sa pratique <input type="checkbox"/> Qualité et conformité des prestations <input type="checkbox"/> Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé <input type="checkbox"/> Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité <input type="checkbox"/>				
TD26 - Assurer le service, le suivi et le débarrassage des petits déjeuners, dîners, pause-séminaire, etc.	<input type="checkbox"/> Respect des techniques professionnelles <input type="checkbox"/> Rapidité d'exécution <input type="checkbox"/> Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations <input type="checkbox"/> Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé <input type="checkbox"/> Application de principes de développement durable dans sa pratique <input type="checkbox"/> Satisfaction et fidélisation de la clientèle <input type="checkbox"/> Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité <input type="checkbox"/>				
TD27 - Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client (voir liste des techniques professionnelles)	<input type="checkbox"/> Respect des techniques mises en œuvre <input type="checkbox"/> Rapidité d'exécution <input type="checkbox"/> Aisance, élégance des gestes <input type="checkbox"/> Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé <input type="checkbox"/> Qualité et conformité des prestations <input type="checkbox"/> Respect des réglementations en vigueur (protection des mineurs, etc.) <input type="checkbox"/> Satisfaction et fidélisation de la clientèle <input type="checkbox"/> Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité <input type="checkbox"/>				
TD28 - Préparer, assurer le service et le débarrassage des boissons (voir liste des techniques professionnelles)	<input type="checkbox"/> Respect des techniques mises en œuvre <input type="checkbox"/> Rapidité d'exécution <input type="checkbox"/> Aisance, élégance des gestes <input type="checkbox"/> Satisfaction et fidélisation de la clientèle <input type="checkbox"/> Qualité et conformité des prestations <input type="checkbox"/>				
TD29 - Réapprovisionner (office, cave du jour, meubles réfrigérés, chariots, etc.)	<input type="checkbox"/> Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé <input type="checkbox"/> Respect des consignes de la hiérarchie <input type="checkbox"/> Respect des usages en vigueur dans l'entreprise (quantités, outils...) <input type="checkbox"/>				
TD30 - Réassortir les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses, etc.)	<input type="checkbox"/> Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité <input type="checkbox"/> Respect des réglementations en vigueur <input type="checkbox"/> Qualité constante de la présentation du buffet <input type="checkbox"/> Rapidité d'exécution <input type="checkbox"/>				
TD31 - Assurer le renouvellement des mises en place pendant la prestation	<input type="checkbox"/> Rapidité d'exécution <input type="checkbox"/> Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé <input type="checkbox"/> Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité <input type="checkbox"/>				
TD32 - Participer aux opérations de facturation et d'encaissement	<input type="checkbox"/> Respect des techniques mises en œuvre <input type="checkbox"/> Exactitude de la facturation et de l'encaissement <input type="checkbox"/> Satisfaction et fidélisation de la clientèle <input type="checkbox"/>				
Justifications du niveau de compétence atteint par le candidat					

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

Compétence 6- Communiquer

en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession

Travail demandé	Indicateurs de performance (à sélectionner ou à proposer en fonction de la situation)	MI --	MF -	MS +	TBM ++
TD33 - Communiquer dans le cadre d'une situation professionnelle, au sein de son entreprise, avec les clients ou les tiers	<input type="checkbox"/> Conformité de la tenue professionnelle tout au long de l'activité <input type="checkbox"/> Comportements et attitudes professionnels adaptés <input type="checkbox"/> Qualité du travail en équipe <input type="checkbox"/> Qualité de l'écoute <input type="checkbox"/> Exactitude et pertinence des informations et des messages transmis <input type="checkbox"/> Utilisation d'un vocabulaire professionnel adapté à l'oral comme à l'écrit <input type="checkbox"/> Positionnement et communication adaptés au contexte professionnel <input type="checkbox"/>				
TD34 - Rendre compte de son activité	<input type="checkbox"/> Conformité de la tenue professionnelle tout au long de l'activité <input type="checkbox"/> Comportements et attitudes professionnels adaptés <input type="checkbox"/> Qualité de l'écoute <input type="checkbox"/> Exactitude et pertinence des informations et des messages transmis <input type="checkbox"/> Utilisation d'un vocabulaire professionnel adapté à l'oral comme à l'écrit <input type="checkbox"/> Efficacité, opportunité et pertinence du compte-rendu de l'activité <input type="checkbox"/> Positionnement et communication adaptés au contexte professionnel <input type="checkbox"/> Utilisation pertinente et adaptée des supports et outils numériques de l'entreprise <input type="checkbox"/>				
TD35 - Se situer dans son environnement professionnel	<input type="checkbox"/> Comportements et attitudes professionnels adaptés <input type="checkbox"/> Qualité du travail en équipe <input type="checkbox"/> Utilisation pertinente et adaptée des supports et outils numériques de l'entreprise <input type="checkbox"/> Identification pertinente des informations économiques, sociales et juridiques liées au contexte professionnel <input type="checkbox"/> Positionnement et communication adaptés au contexte professionnel <input type="checkbox"/>				
Justifications du niveau de compétence atteint par le candidat					

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



Mes notes :

LA FORMATION

La formation, alternée entre le CFA et l'entreprise, s'articule autour de deux pôles :

- **Pôle 1 : Organisation des prestations**
- **Pôle 2 : Accueil, commercialisation et services**

La formation est axée sur la notion de transversalité entre les 2 pôles. L'approche par les compétences professionnelles prend appui sur les tâches à réaliser, les indicateurs de performance et les savoirs associés (de technologie, de sciences et de gestion appliquées). Cette démarche nécessite un travail d'équipe entre les enseignants et les établissements de restauration.

La mise à jour des pages 17 à 32 s'effectue :

- en centre de formation, à l'initiative des formateurs, pour les savoirs associés
- en entreprise, à l'initiative du maître d'apprentissage, pour les activités professionnelles

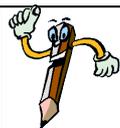
Les pages Notes permettent aux formateurs, apprenti(e) et maître d'apprentissage de préciser les tableaux des savoirs associés et des activités professionnelles.

FORMATION EN ENTREPRISE

PÔLE 1 : Organisation de prestations en HCR

L'apprenti(e) devra être capable de :	En Entreprise*		
	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Activité 1 : Participer aux opérations d'approvisionnement et de stockage			
Réceptionner les livraisons et contrôler les stocks.			
Utiliser les supports et les outils nécessaires à l'approvisionnement et au stockage.			
Transmettre à son responsable les informations liées à l'approvisionnement.			
Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation.			
Participer aux opérations d'inventaire.			

(*) Préciser le degré d'autonomie (Non maîtrisé, En cours d'acquisition, Maîtrisé), atteint par l'apprenti(e) en mettant une croix (X) dans la colonne correspondante.



Observations du maître d'apprentissage, du CFA ou de l'apprenti(e)

Attention : *Recueillez régulièrement les informations nécessaires à la constitution du dossier professionnel comptant pour l'examen final.*

FORMATION EN ENTREPRISE

PÔLE 1 : Organisation de prestations en HCR

L'apprenti(e) devra être capable de :	En Entreprise*		
	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Activité 2 : Contribuer à l'organisation des prestations			
Prendre connaissance des documents liés aux prestations (fiches techniques, états des réservations, plannings d'occupation des chambres, etc.).			
Dresser la liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation.			
Identifier et sélectionner les matériels nécessaires à l'activité.			
Planifier et organiser son activité en fonction des éléments de contexte.			

(*) Préciser le degré d'autonomie (Non maîtrisé, En cours d'acquisition, Maîtrisé), atteint par l'apprenti(e) en mettant une croix (X) dans la colonne correspondante.



Observations du maître d'apprentissage, du CFA ou de l'apprenti(e)

Attention : Recueillez régulièrement les informations nécessaires à la constitution du dossier professionnel comptant pour l'examen final.

FORMATION EN ENTREPRISE

PÔLE 2 : Accueil, commercialisation et services en HCR

L'apprenti(e) devra être capable de :	En Entreprise*		
Activité 3 : Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé			
Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l'entreprise			
Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter			
Contribuer à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles			
Prendre les commandes et les transmettre			
Renseigner le client sur l'environnement local			

(*) Préciser le degré d'autonomie (Non maîtrisé, En cours d'acquisition, Maîtrisé), atteint par l'apprenti en mettant une croix (X) dans la colonne correspondante.



Observations du maître d'apprentissage, du CFA ou de l'apprenti(e)

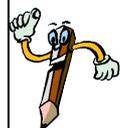
Attention : *Recueillez régulièrement les informations nécessaires à la constitution du dossier professionnel comptant pour l'examen final.*

FORMATION EN ENTREPRISE

PÔLE 2 : Accueil, commercialisation et services en HCR

L'apprenti(e) devra être capable de :	En Entreprise*		
	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Activité 4 : Mettre en œuvre les techniques de mise en place et de préparation			
Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche			
Appliquer les procédures de tri des produits			
Entretien et maintenir en état les locaux, les matériels, les mobiliers			
S'assurer du bon fonctionnement des équipements			
Compter, trier, ranger le linge			
Réaliser les préparations en café-brasserie et en restaurant			
Effectuer les mises en place			
Dresser les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses, etc...)			
Valoriser les espaces destinés à la clientèle			

(*) Préciser le degré d'autonomie (Non maîtrisé, En cours d'acquisition, Maîtrisé), atteint par l'apprenti en mettant une croix (X) dans la colonne correspondante.



Observations du maître d'apprentissage, du CFA ou de l'apprenti(e)

Attention : *Recueillez régulièrement les informations nécessaires à la constitution du dossier professionnel comptant pour l'examen final.*

FORMATION EN ENTREPRISE

PÔLE 2 : Accueil, commercialisation et services en HCR

L'apprenti(e) devra être capable de :	En Entreprise*		
	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Activité 5 : Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi			
Assurer les prestations d'hôtellerie (room-service, petits déjeuners, etc...)			
Préparer ou remettre en température les plats de type brasserie (voir liste des techniques professionnelles)			
Assurer le service, le suivi et le débarrassage des petits déjeuners, déjeuners, dîners, pause-séminaire, etc...			
Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client (voir liste des techniques professionnelles)			
Préparer, assurer le service et le débarrassage des boissons (voir liste des techniques professionnelles)			
Réapprovisionner (office, cave du jour, meubles réfrigérés, chariots, etc...)			
Réassortir les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses, etc...)			
Assurer le renouvellement des mises en place pendant la prestation			
Participer aux opérations de facturation et d'encaissement			

(*) Préciser le degré d'autonomie (Non maîtrisé, En cours d'acquisition, Maîtrisé), atteint par l'apprenti en mettant une croix (X) dans la colonne correspondante.

Observations du maître d'apprentissage, du CFA ou de l'apprenti(e)



Attention : Recueillez régulièrement les informations nécessaires à la constitution du dossier professionnel comptant pour l'examen final.

PÔLE 2 : Accueil, commercialisation et services en HCR

L'apprenti(e) devra être capable de :	En Entreprise*		
Activité 6 : Communiquer	Non maîtrisé	En cours d'acquisition	Maîtrisé
Communiquer dans le cadre d'une situation professionnelle : <input type="checkbox"/> au sein de son entreprise <input type="checkbox"/> avec les clients			
Rendre compte de son activité			
Se situer dans son environnement professionnel			

(*) Préciser le degré d'autonomie (Non maîtrisé, En cours d'acquisition, Maîtrisé), atteint par l'apprenti en mettant une croix (X) dans la colonne correspondante.

Observations du maître d'apprentissage, du CFA ou de l'apprenti(e)



Attention : *Recueillez régulièrement les informations nécessaires à la constitution du dossier professionnel comptant pour l'examen final.*

Techniques professionnelles dans le cadre d'un parcours CAP/BP

<u>CAP Commercialisation et service en HCR</u>	<u>BP Arts du service et commercialisation en restauration</u>
1. Les techniques de mise en place	1. Les techniques avant le service
1.1. Napper	Napper tous types de table
1.2. Dresser une table, un buffet	Dresser une table « à la carte » Dresser un salon, un séminaire, un banquet, etc.
1.3. Réaliser la mise en place de la console	
1.4. Réaliser la mise en place du chariot d'étage (linge, produits d'entretien...)	
1.5. Faire une chambre à blanc ou en recouche	
1.6. Mettre en place les formules « petit-déjeuner »	
1.7. Réaliser la mise en place d'une salle de séminaire, etc.	
1.8. Réaliser la mise en place de la salle de bar, du comptoir et de la terrasse	
1.9. Réaliser la mise en place des espaces de préparation	
1.10. Vérifier le bon fonctionnement des appareils spécifiques (Machine et moulin à café, tireuse à bière, toaster, fontaines, etc.)	
	Réaliser une décoration cohérente, adapté à un thème ou un budget établi
2. Les techniques liées à la prestation	2. Les techniques pendant le service
	Les techniques de service simple
2.1. Servir : <ul style="list-style-type: none"> • Plat sur table • À l'assiette • À la française • À l'anglaise • Au guéridon • Au plateau 	Combiner les techniques de service adaptées aux besoins de la clientèle et mettre en valeur le savoir-faire du travail de salle
2.2. Synchroniser plusieurs tables	Synchroniser plusieurs tables
	Servir au plateau : verrines, coupes et assiettes atypiques Assurer le suivi du rang
2.3. Débarrasser	
	Effectuer un service de type « banquet » avec des contraintes (temps, préséances, protocole, intervenants etc.)
	Servir un buffet à thème ou non, un cocktail, un lunch, brunch etc.
2.4. Renouveler une table	Redresser une table pour un nouveau service
2.5. Effectuer le service : <ul style="list-style-type: none"> • des différentes formules de petit déjeuner (en salle et en chambre) • d'une pause sucrée ou salée 	
2.6. Assurer le service de la couverture	
	Assembler et présenter des produits de restauration « minute élaborée» (club sandwich, toast caviar...)

**Techniques de préparation
et de finition en salle**

2.7. Servir des potages	Préparer et servir une soupe de poissons (en 2 temps) Dresser un buffet de hors d'œuvre (réaliser quelques préparations froides)
2.8. Servir une sauce, un jus, un coulis, etc.	
2.9. Découper des terrines	Détailler un foie gras en terrine
2.10. Fileter un poisson rond ou plat	Préparer des poissons ronds grillés, sautés, rôtis, à la plancha (Désarêter, flamber...)
2.11. Ouvrir une papillote	Détailler un homard, une langouste, un tourteau froid ou chaud Préparer et flamber des crustacés Détailler un poisson en « Bellevue » Servir et préparer des pâtes au guéridon
2.12. Flamber, finir la sauce des pièces sautées	Terminer une sauce à l'aide de spiritueux, de crème, de beurre, de fines herbes, champignons, etc.
2.13. Préparer un tartare de viande	Préparer un tartare de poissons, crustacés, Saint Jacques Préparer un tartare de fruits ou/et de légumes (hacher) Découper une pièce en croûte de sel ou en pièce de sel
2.14. Découper des volailles entières (sauf canard et volailles de grosse taille)	Découper un jambon à l'os, au torchon ou en croûte
2.15. Trancher une côte de bœuf, un magret, une pièce de viande (rôti, etc.)	Découper un canard, des volailles blanches multi portions (poêlés ou rôtis) Découper un carré (toutes viandes)
2.16. Portionner des fromages	Servir des plats régionaux, internationaux (avec leurs spécificités)
2.17. Portionner une tarte, un entremets, etc.	Préparer et découper un dessert présenté en chariot ou en buffet
2.18. Flamber des fruits	Préparer une assiette composée à partir d'un flambage de fruits Préparer et/ou flamber des crêpes, des omelettes norvégiennes, etc. Préparer des techniques de finition (assaisonner, zester, râper, verser de la sauce, un jus, etc.) Servir un soufflé chaud Préparer des techniques de finition (assaisonner, zester, râper, verser de la sauce, un jus, etc.)

Les techniques concernant les boissons

2.19. Préparer, doser, présenter, servir et mettre en valeur :	Carafier, décanter, service au panier Préparer, conditionner, doser, présenter, servir et mettre en valeur les boissons suivantes :
<ul style="list-style-type: none"> • Eaux, BRSA, bières, cidres, etc. • Apéritifs courants à base de vins, d'alcools • Boissons à la pression • Cocktails (uniquement au verre) • Vins en bouteille, au verre, au pichet, en carafe • Vins effervescents • Boissons chaudes • Eaux de vie, alcools, liqueurs et crèmes 	<ul style="list-style-type: none"> • Un cocktail « short et/ou long drink » chaud ou froid classique ou une création <ul style="list-style-type: none"> ⇒ au shaker ⇒ un « cups » ⇒ au blender • Différents crus de cafés • Variétés de thés ou de chocolats • Cafés et thés glacés

3 . Les techniques de préparation**Les techniques d'atelier ou d'office**

1. 30. Cuire des œufs (dur, à la coque, omelette, brouillés, au plat)	
2.20. Préparer les « encas et grignotages salés » en accompagnement de l'apéritif (planches et ardoises, accras, tapas, antipasti, Mezzés, etc.)	
2.21. Dresser des préparations en coupe ou en verrine (avocats, crevettes, etc.)	Assembler une verrine saumon fumé (technique saumon fumé, etc.)
2.22. Préparer un melon	
2.23. Dresser une assiette de poissons fumés	Assembler une assiette nordique Découper toutes sortes de poissons fumés Ouvrir des coquillages
2.24. Dresser une assiette de fruits de mer ou de coquillages	Préparer un plateau de fruits de mer
2.25. Préparer et dresser une entrée à base de crudités ou de salade composée	
2.26. Préparer une assiette anglaise, une assiette de charcuteries	
2.27. Préparer une assiette de fromages	Préparer une assiette ou un plateau de fromages nationaux
2.28. Préparer un plateau ou un chariot de fromages	
2.29. Préparer une salade de fruits frais	Préparer une assiette de fruits exotiques
2.30.	
2.31. Préparer un ananas (« spirale » et « bateau »)	Détailler un ananas « piston » (à la carte)
2.32. Préparer une coupe de glaces et sorbets	Préparer une coupe glacée à la carte ou personnalisée
2.33. Dresser un café, thé, chocolat gourmand	
2.34. Préparer et présenter des produits de restauration « minute » (sandwiches, croque-monsieur, hot-dog, quiche, pizzas, pâtisserie...)	
2.35. Cuire des produits de boulangerie (pains, viennoiseries, etc.)	
2.36. Remettre en température et dresser des plats préparés à l'avance	
	Réaliser une vinaigrette à la carte Découper un jambon cru à la griffe



Mes notes :

Document rédigé par :

- *M. Olivier YNARD, coordonnateur pédagogique, CFA de l'Hôtellerie Restauration de Colmar*

Contenu du document validé
par l'inspecteur de
l'Éducation Nationale
responsable du diplôme :

- *Mme Ginette KIRCHMEYER, IEN Économie Gestion*

Liste des
participants à
l'élaboration :

- *M. Gilles HAEFFELIN, Conseiller de l'Enseignement Technologique*

Formateurs – CFA de l'Hôtellerie Restauration de Colmar

- *M. René WERLEN, formateur de restaurant*
- *Mme Valérie QUIQUEREZ, formatrice en Sciences Appliquées*
- *M. Denis SCHMITT, formateur en Gestion*

Informations diverses