

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

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

Arrêté du 27 février 2017 portant création de la spécialité « commercialisation et services en hôtel-café-restaurant » de certificat d'aptitude professionnelle et fixant ses modalités de délivrance

NOR : MENE1706130A

La ministre de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche,

Vu le code de l'éducation, notamment ses articles D. 337-1 à D. 337-25-1 ;

Vu l'arrêté du 17 juin 2003 modifié fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « tourisme, hôtellerie, restauration » en date du 24 janvier 2017,

Arrête :

Art. 1^{er}. – Il est créé la spécialité « commercialisation et services en hôtel-café-restaurant » de certificat d'aptitude professionnelle dont la définition et les conditions de délivrance sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Art. 2. – Le référentiel des activités professionnelles et le référentiel de certification de cette spécialité de certificat d'aptitude professionnelle sont définis respectivement en annexe Ia et annexe Ib du présent arrêté.

Art. 3. – La préparation à cette spécialité de certificat d'aptitude professionnelle comporte une période de formation en milieu professionnel de douze semaines définie en annexe II du présent arrêté.

Art. 4. – Cette spécialité de certificat d'aptitude professionnelle est organisée en six unités obligatoires et une unité facultative qui correspondent à des épreuves évaluées selon les modalités fixées par le règlement d'examen figurant en annexe IIIb du présent arrêté.

Les unités constitutives du diplôme et la définition des épreuves sont fixées respectivement en annexe IIIa et en annexe IV du présent arrêté.

Art. 5. – Chaque candidat précise au moment de son inscription s'il se présente à l'examen sous la forme globale ou progressive, conformément aux dispositions de l'article D. 337-10 du code de l'éducation.

Dans le cas de la forme progressive, il précise les épreuves qu'il souhaite présenter à la session pour laquelle il s'inscrit. Il précise également s'il souhaite se présenter à l'épreuve facultative.

Art. 6. – Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisé conformément aux arrêtés du 7 août 2003 modifié portant création du certificat d'aptitude professionnelle « services en brasserie-café », du 6 juillet 2004 modifié portant création du certificat d'aptitude professionnelle « services hôteliers » ou du 11 mai 2005 modifié portant création du certificat d'aptitude professionnelle « restaurant » et les épreuves de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté sont fixées en annexe V du présent arrêté.

Toute note obtenue aux épreuves de l'examen passé selon les dispositions des arrêtés précités du 7 août 2003, du 6 juillet 2004 ou du 11 mai 2005 est, à la demande du candidat, et pour sa durée de validité, reportée sur l'unité correspondante de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté.

Art. 7. – La première session de la spécialité « commercialisation et services en hôtel-café-restaurant » de certificat d'aptitude professionnelle organisée conformément aux dispositions du présent arrêté aura lieu en 2019.

La dernière session du certificat d'aptitude professionnelle organisée conformément aux dispositions des arrêtés du 7 août 2003, du 6 juillet 2004 et du 11 mai 2005 précités aura lieu en 2018. A l'issue de cette session, les arrêtés du 7 août 2003, du 6 juillet 2004 et du 11 mai 2005 précités sont abrogés.

Art. 8. – La directrice générale de l'enseignement scolaire et les recteurs d'académie sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 27 février 2017.

Pour la ministre et par délégation :
*La directrice générale
de l'enseignement scolaire,*
F. ROBINE

CAP

Commercialisation et Services
en Hôtel-Café-Restaurant

SOMMAIRE DES ANNEXES

Annexe I : Référentiel du diplôme

- I a : Référentiel des activités professionnelles Page 3
- I b : Référentiel de certification Page 8

Annexe II :

- Période de formation en milieu professionnel Page 15

Annexe III : Modalités de certification

- III a : Définition des unités du diplôme..... Page 17
- III b : Règlement d'examen Page 19

Annexe IV :

- Définition des épreuves..... Page 20

Annexe V :

- Tableau de correspondance entre les unités
des anciens et du nouveau diplôme Page 30

Annexe VI :

- Liste des techniques professionnelles à maîtriser Page 33

ANNEXE I - RÉFÉRENTIEL DU DIPLÔME

Annexe I a - Référentiel des activités professionnelles

Définition

Le titulaire du certificat d'aptitude professionnelle « Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant » occupe un poste dans le secteur des HCR (Hôtel, Café-Brasserie, Restaurant).

Sous l'autorité hiérarchique :

- il contribue à l'accueil et au bien-être d'une clientèle française et étrangère ;
- il réalise des prestations de services en hôtel, café-brasserie, restaurant et met en œuvre les techniques spécifiques à l'activité ;
- il contribue à la commercialisation des prestations ;
- il respecte les procédures d'hygiène et de sécurité en vigueur ; sa pratique professionnelle est respectueuse de l'environnement ;
- il contribue au bon fonctionnement de l'entreprise.

Contexte professionnel de l'emploi

Le contexte professionnel se caractérise par :

- une évolution importante des conditions économiques, technologiques et scientifiques ;
- une connaissance des techniques professionnelles en lien avec les prestations nécessitant une veille technologique ;
- une exigence du consommateur, mieux informé, curieux et à la recherche d'une relation plus personnalisée ;
- 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.

Emplois concernés

Le titulaire du CAP « Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant » est amené à exercer un emploi dans les secteurs ci-dessous :

| Secteurs prioritaires | Secteurs connexes |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- tous secteurs de la restauration- café-brasserie- hôtellerie | <ul style="list-style-type: none">- résidence médicalisée et maison de retraite- santé et bien-être- village de vacances- parc de loisirs- restauration embarquée (terre, mer, air)- hôtellerie de plein air- etc. |

Après une expérience professionnelle, il pourra accéder progressivement à des postes à responsabilité.

Les activités professionnelles

Quels que soient le type et la taille de l'entreprise, les activités professionnelles exercées peuvent être regroupées dans les pôles suivants :

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

| PÔLE 1 – Organisation des prestations en HCR | |
|--|---|
| <i>Les activités sont menées pour anticiper et préparer les prestations</i> | |
| Activité 1 – Participer aux opérations d’approvisionnement et de stockage | |
| Tâches | 1. Réceptionner les livraisons et contrôler les stocks (consommables et non consommables) |
| | 2. Utiliser les supports et les outils nécessaires à l’approvisionnement et au stockage |
| | 3. Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation |
| | 4. Participer aux opérations d’inventaire |
| Résultats attendus | <ul style="list-style-type: none"> - Prise en compte du contexte professionnel (informations et consignes liées à l’activité, etc.) - Prise en compte de l’état des stocks - Respect des procédures d’approvisionnement, de stockage, de tri sélectif et de consignation (identification des non conformités à la livraison, etc.) - Conformité des documents d’approvisionnement et de stockage - Utilisation adéquate du support ou de l’outil |

| Activité 2 – Contribuer à l’organisation des prestations | |
|---|---|
| Tâches | 5. Prendre connaissance des documents liés aux prestations (fiches techniques, états des réservations, plannings d’occupation des chambres, etc.) |
| | 6. Dresser la liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation |
| | 7. Identifier et sélectionner les matériels nécessaires à l’activité |
| | 8. Planifier et organiser son activité en fonction des éléments de contexte |
| Résultats attendus | <ul style="list-style-type: none"> - Exactitude et opportunité des informations collectées pour préparer les prestations - Conformité des fiches techniques - Pertinence de l’identification des points critiques - Respect de la réglementation en vigueur - Cohérence de la planification avec le travail à effectuer selon les consignes reçues - Choix pertinent des matériels - Choix pertinent des produits consommables et non consommables nécessaires |

PÔLE 2 – Accueil, commercialisation et services en HCR

Les activités sont menées dans l'objectif de satisfaire et de fidéliser la clientèle ; elles contribuent à valoriser l'image de l'entreprise. Elles sont réalisées dans le respect des règles d'hygiène, de sécurité et de santé et prennent en compte les usages respectueux de l'environnement.

Activité 3 – Contribuer à la relation-client et participer à la commercialisation

| | |
|--------------------|---|
| Tâches | 9. Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé |
| | 10. Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l'entreprise |
| | 11. Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter |
| | 12. Contribuer à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles |
| | 13. Prendre les commandes et les transmettre |
| | 14. Renseigner le client sur l'environnement local |
| Résultats attendus | <ul style="list-style-type: none">- Comportements professionnels et tenue adaptés à l'activité et à l'entreprise- Accueil de qualité et personnalisé- Qualité de la communication écrite et orale- Qualité de l'accueil téléphonique- Aptitude à renseigner le client en français et en langue étrangère- Aptitude à renseigner sur l'environnement commercial, touristique et culturel au plan local- Prise en compte des attentes du client- Exactitude et pertinence des informations transmises au client et aux services- Utilisation appropriée des supports de vente physiques et/ou numériques- Respect des consignes de vente- Exactitude de la prise de commande- Qualité de l'argumentaire pour la vente des prestations- Satisfaction et fidélisation du client |

Activité 4 – Préparer les prestations

| | |
|--------------------|--|
| Tâches | 15. Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche |
| | 16. Appliquer les procédures de tri des produits |
| | 17. Entretien et maintenir en état les locaux, les matériels, les mobiliers |
| | 18. S'assurer du bon fonctionnement des équipements |
| | 19. Compter, trier, ranger le linge |
| | 20. Effectuer la mise en place : <ul style="list-style-type: none">• des locaux de préparation• des espaces destinés aux différents types de clientèle• d'une salle de réunion/conférence (carcasse, pause-séminaire, etc.)• des matériels |
| | 21. Dresser les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses, etc.) |
| | 22. Réaliser les préparations (voir liste des techniques de préparation) |
| | 23. Valoriser les espaces destinés à la clientèle (facteurs d'ambiance, décor, etc.) |
| Résultats attendus | <ul style="list-style-type: none">- Respect des techniques mises en œuvre- Respect des procédures d'entretien, des normes d'hygiène, de santé et de sécurité au travail- Mise en œuvre d'une démarche de développement durable- Qualité et conformité des différentes mises en place- Facteurs d'ambiance et de confort adaptés- Respect des consignes et des documents techniques- Qualité et conformité des préparations d'office- Procédure adaptée de la gestion du linge- Efficacité de l'autocontrôle- Comportements professionnels et tenue adaptés à l'activité et à l'entreprise |

| Activité 5 – Réaliser les prestations et en assurer le suivi | |
|---|--|
| Tâches | 24. Assurer les prestations d'hôtellerie (room-service, petits déjeuners, etc.) |
| | 25. Préparer ou remettre en température les plats de type brasserie (voir liste des techniques professionnelles) |
| | 26. Assurer le service, le débarrassage et le suivi des petits déjeuners, déjeuners, dîners, pause-séminaire, etc. |
| | 27. Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client (voir liste des techniques professionnelles) |
| | 28. Préparer, assurer le service et le débarrassage des boissons (voir liste des techniques professionnelles) |
| | 29. Réapprovisionner (office, cave du jour, meubles réfrigérés, chariots, etc.) |
| | 30. Réassortir les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses, etc.) |
| | 31. Assurer le renouvellement des mises en place pendant la prestation |
| | 32. Participer aux opérations de facturation et d'encaissement |
| Résultats attendus | <ul style="list-style-type: none"> - Respect des consignes et des documents techniques - Respect des techniques mises en œuvre - Comportements professionnels et tenue adaptés à l'activité et à l'entreprise - Respect des procédures d'entretien, des normes d'hygiène, de santé, de sécurité au travail - Mise en œuvre d'une démarche respectueuse du développement durable - Efficacité de l'autocontrôle - Qualité et conformité des prestations - Respect des réglementations en vigueur - Exactitude de la facturation et de l'encaissement - Satisfaction et fidélisation de la clientèle |

| Activité 6 – Communiquer dans un contexte professionnel | |
|--|---|
| Tâches | 33. Adapter sa tenue et son attitude aux codes professionnels de l'entreprise |
| | 34. Se situer dans son environnement professionnel |
| | 35. Communiquer avec les clients et les tiers |
| | 36. Communiquer au sein de l'entreprise |
| | 37. Rendre compte de son activité à son responsable |
| Résultats attendus | <ul style="list-style-type: none"> - Tenue, comportements et attitudes en adéquation avec l'entreprise et les codes de la profession - Adaptabilité aux situations et aux contextes professionnels - Qualité de la communication écrite et orale - Utilisation d'un vocabulaire professionnel et commercial adapté - Exactitude et pertinence des informations transmises - Prise en compte du contexte économique, social et juridique lié à son environnement professionnel - Identification des aléas éventuels - Pertinence du compte rendu de l'activité - Transmission de l'information au moment opportun - Qualité de l'ambiance de travail et des échanges avec l'équipe |

Moyens et ressources pour l'ensemble des deux pôles

- Documentation professionnelle relative à l'environnement commercial, touristique et culturel sur le plan local
- Résultats des questionnaires de satisfaction de la clientèle
- Tenues professionnelles spécifiques
- Procédures, consignes, protocoles
- Bons de commande (petit-déjeuner, repas, etc.), bons de transfert entre services
- États des réservations, fiches de réservations
- États statistiques de l'activité
- Supports de vente
- Canaux et supports de communication
- Fiches de poste, plannings de travail du personnel, plannings des tâches
- Fiches techniques
- Explicatifs des supports de vente des mets et des boissons
- Fiche d'autocontrôle
- Réglementation et préconisations en vigueur dans la profession
- Technologies de l'information et de la communication
- Etc.

Autonomie et responsabilité

Dans le respect des procédures imposées, des consignes données et sous la responsabilité de sa hiérarchie, le titulaire du diplôme est :

- autonome dans la bonne exécution des tâches,
- autonome dans la commercialisation en fonction du poste occupé et de l'entreprise,
- responsable de la conformité de son travail.

Annexe I b - Référentiel de certification

Mise en relation du Référentiel des Activités Professionnelles et du Référentiel de Certification

| POLE | ACTIVITÉS | COMPÉTENCES |
|--|---|--|
| Pôle 1 « Organisation des prestations en HCR » | 1. Participer aux opérations d'approvisionnement et de stockage | 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. |
| | 2. Contribuer à l'organisation des prestations | 2. Collecter l'ensemble des informations et ordonnancer ses activités dans le respect des consignes et du temps imparti. |
| Pôle 2 « Accueil, commercialisation et services en HCR » | 3. Contribuer à la relation-client et participer à la commercialisation | 3. Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations. |
| | 4. Préparer les prestations | 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. |
| | 5. Réaliser les prestations et en assurer le suivi | 5. Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi dans un objectif de satisfaction client. |
| | 6. Communiquer dans un contexte professionnel | 6. Communiquer en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession. |

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.

| <u>Travail demandé</u> | <u>Indicateurs de performance</u> |
|--|--|
| Réceptionner les livraisons et contrôler les stocks (consommables et non consommables) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Prise en compte de l'état des stocks</i> • <i>Conformité :</i> <ul style="list-style-type: none"> - qualitative et quantitative des produits par rapport à la commande - des informations indiquées sur les documents administratifs et commerciaux • <i>Repérage et signalement des anomalies</i> |
| Utiliser les supports et les outils nécessaires à l'approvisionnement et au stockage | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Utilisation appropriée des outils et supports nécessaires à l'approvisionnement et au stockage</i> |
| Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Stockage réalisé dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</i> • <i>Conformité du tri des emballages et des consignations</i> |
| Participer aux opérations d'inventaire | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Exactitude des informations relevées</i> • <i>Conformité des calculs présentés dans les documents commerciaux</i> • <i>Etc.</i> |

Savoirs associés

***Culture professionnelle
HCR, gestion, sciences appliquées***

Thème 1 - Les produits alimentaires et les boissons

| |
|--|
| 1.1 Les principales familles de produits alimentaires |
| 1.2 Les critères de sélection |
| 1.3 La saisonnalité et les zones de production |
| 1.4 Les spécialités et les produits marqueurs de la région (du lieu de l'établissement de formation) |
| 1.5 La qualité : le principe de la labellisation |
| 1.6 La classification et l'origine des boissons |
| 1.7 Les principales régions de production de vin |
| 1.8 Les typicités des vins |
| 1.9 L'étiquetage et la traçabilité |

Thème 2 - Les autres produits

| |
|---|
| 2.1 Les produits d'accueil |
| 2.2 Le linge (nappage, draps, tapis de bains, etc.) |
| 2.3 Les produits d'entretien |

Thème 3 - Les fournisseurs

| |
|--|
| 3.1 Les circuits courts et circuits longs d'approvisionnement |
| 3.2 Les documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, fiche de stock, facture fournisseur, etc.) |

Thème 4 - Les mesures d'hygiène et de sécurité dans les locaux professionnels

| |
|---|
| 4.1 Les principales préconisations et obligations liées à la sécurité (plans d'évacuation, signalétique, matériaux, etc.) |
| 4.2 La classification des produits d'entretien |
| 4.3 La réglementation en vigueur concernant l'hygiène et la sécurité |
| 4.4 La prévention des risques liée à l'activité physique |

Thème 5 - Les stocks et les approvisionnements

| |
|--|
| 5.1 La réception, le contrôle (étiquetage, traçabilité, températures) |
| 5.2 Le tri sélectif et le traitement des emballages consignés |
| 5.3 Les principaux outils liés aux approvisionnements (lecteur code barre, logiciels spécialisés, etc.) |
| 5.4 La gestion des approvisionnements et des stocks : <ul style="list-style-type: none"> • le rôle de l'inventaire, • la limitation des pertes, • la rotation des stocks, • le choix des conditionnements, • etc. |
| 5.5 Les protocoles de conditionnement et les procédures de conservation |

Compétence 2 – Collecter les informations et ordonnancer ses activités dans le respect des consignes et du temps imparti.

| <u>Travail demandé</u> | <u>Indicateurs de performance</u> |
|--|---|
| Prendre connaissance des documents liés aux prestations (fiches techniques, états des réservations, plannings d'occupation des chambres, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Pertinence des informations collectées (nombre de couverts, état des réservations, prestations proposées, etc.) et des calculs effectués</i> • <i>Pertinence des produits sélectionnés</i> • <i>Choix adapté des matériels</i> • <i>Choix cohérent de la planification</i> • <i>Etc.</i> |
| 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 | |

Savoirs associés

**Culture professionnelle
HCR, gestion, sciences appliquées**

Thème 6 - L'approche économique

- 6.1 La notion de prix d'achat
- 6.2 Les notions de coût de revient et de prix de vente

Thème 7 - Les locaux, les équipements et matériels

- 7.1 Les locaux destinés à la clientèle, aux préparations et au stockage
- 7.2 Le principe de la marche en avant
- 7.3 Les équipements, mobiliers, matériels

Thème 8 - La prévention des risques liés à l'activité

- 8.1 Les points de vigilance et les mesures préventives
- 8.2 L'utilisation de matériels : consignes d'utilisation
- 8.3 Les mesures réglementaires relatives aux personnels manipulant des denrées (le protocole du lavage des mains, l'hygiène corporelle, etc.)
- 8.4 Les principaux micro-organismes et leurs modes de multiplication
- 8.5 Les risques de bio-contaminations

Thème 9 - Les différents types de prestations

- 9.1 Les différents types de prestations en hôtellerie
- 9.2 Les différents types de prestations en café-brasserie
- 9.3 Les différents types de prestations en restauration

Thème 10 - Les supports et les documents liés aux prestations

- 10.1 La fiche technique, fiche de poste, fiche de procédure, etc.
- 10.2 Les fiches d'approvisionnement (linge, matériel, etc.)

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

| <u>Travail demandé</u> | <u>Indicateurs de performance</u> |
|--|---|
| Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Accueil professionnel et personnalisé</i> • <i>Communication orale adaptée</i> • <i>Exactitude des informations transmises au client</i> • <i>Réponses adaptées aux attentes du client</i> • <i>Prise en compte des consignes de vente</i> • <i>Efficacité des propositions de vente additionnelles</i> • <i>Exactitude des informations transmises aux services</i> • <i>Conformité de la demande du client dans la rédaction du bon de commande</i> • <i>Pertinence des renseignements donnés y compris sur l'environnement local</i> • <i>Etc.</i> |
| 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 | |

Savoirs associés

***Culture professionnelle
HCR, gestion, sciences appliquées***

Thème 11 - Le client

- | | |
|------|--|
| 11.1 | La différenciation des types de clientèle et de leurs attentes (loisirs, affaires, famille, etc.) |
| 11.2 | Les us et coutumes, les grandes tendances de comportement et de consommation des clientèles françaises et étrangères |
| 11.3 | Les tendances de consommation (produits et concepts) |
| 11.4 | La santé (allergies et allergènes, régime, etc.) et l'équilibre alimentaire |

Thème 12 - Les points clés de la relation client

- | | |
|------|---|
| 12.1 | La communication professionnelle : accueil et prise en charge |
| 12.2 | Les moyens et outils de la fidélisation |
| 12.3 | Les moyens et outils de mesure de satisfaction clientèle liés à sa prestation (e-réputation, audit qualité, réclamation client, questionnaire de satisfactions, etc.) |

Thème 13 - La réservation

- | | |
|------|------------------------------------|
| 13.1 | Les modes et outils de réservation |
|------|------------------------------------|

Thème 14 - Les supports de vente

- | | |
|------|---|
| 14.1 | Les supports de vente dont supports numériques |
| 14.2 | Les méthodes d'animation commerciale à partir des outils et moyens de communication |

Thème 15 - La prise de commande

- | | |
|------|--|
| 15.1 | Les moyens et outils de prise de commande et de transmission des informations en interne |
|------|--|

Thème 16 - Les étapes de la vente

- | | |
|------|---|
| 16.1 | Les éléments de la prise de contact réussie avec son client |
| 16.2 | Les méthodes de recherche des besoins et attentes des clients |
| 16.3 | Les techniques de vente |
| 16.4 | Les techniques de fidélisation client jusqu'à la prise de congé |

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.

| <u>Travail demandé</u> | <u>Indicateurs de performance</u> |
|---|---|
| Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Prise en compte des consignes et contraintes des prestations</i> • <i>Respect des techniques professionnelles</i> • <i>Respect des procédures de conditionnement et de conservation des denrées tout au long de l'activité</i> • <i>Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé</i> • <i>Utilisation appropriée et rationnelle des matériels et des moyens (linge, matériel, etc.)</i> • <i>Rapidité d'exécution</i> • <i>Application adaptée de principes de développement durable dans sa pratique</i> • <i>Qualité et conformité :</i> <ul style="list-style-type: none"> - des différentes mises en place - des préparations en café-brasserie et en restaurant - de la prestation chambre • <i>Utilisation pertinente des éléments de valorisation (ambiance et décor)</i> • <i>Réactivité face aux aléas</i> • <i>Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité</i> • <i>Propreté des locaux, des matériels et des mobiliers</i> • <i>Etc.</i> |
| 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 | |

Savoirs associés

***Culture professionnelle
HCR, gestion, sciences appliquées***

Thème 17 - Les protocoles de nettoyage et d'entretien

- 17.1 L'entretien des équipements et matériels
- 17.2 L'entretien des locaux
- 17.3 La gestion du linge avec ou sans prestataire

Thème 18 - La démarche de développement durable

- 18.1 Le tri et la gestion des déchets
- 18.2 La lutte contre le gaspillage alimentaire
- 18.3 L'économie des fluides et des énergies

Thème 19 - Les mises en place

- 19.1 Voir liste des techniques professionnelles
- 19.2 Les facteurs d'ambiance : éclairage, sonorisation, décor, etc.
- 19.3 Les différentes mises en place (salle de restaurant, buffet, brunch, salle de réunion, banquet, etc.)

Thème 20 - Le produit chambre

- 20.1 Les différents types de chambre
- 20.2 L'état des chambres (en départ, en recouche, libre, hors service)
- 20.3 Les salles de bains

Thème 21 - Les locaux annexes

- 21.1 Les autres locaux (office, buanderie, lingerie, couloir, terrasse, etc.)
- 21.2 Les sanitaires

Thème 22 - Les techniques de préparation en café-brasserie et en restaurant

- 22.1 Voir liste des techniques professionnelles

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 |
|---|---|
| Assurer les prestations d'hôtellerie (room-service, petits déjeuners, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations</i> • <i>Respect des techniques mises en œuvre</i> • <i>Aisance, élégance des gestes, rapidité d'exécution</i> • <i>Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé</i> • <i>Application de principes de développement durable dans sa pratique</i> • <i>Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité</i> • <i>Qualité et conformité des prestations</i> • <i>Respect des réglementations en vigueur (protection des mineurs, etc.)</i> • <i>Exactitude de la facturation et de l'encaissement</i> • <i>Satisfaction et fidélisation de la clientèle</i> • <i>Etc.</i> |
| 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 | |

Savoirs associés

***Culture professionnelle
HCR, gestion, sciences appliquées***

Thème 23 - Les différentes prestations

| |
|--|
| 23.1 Les prestations d'hôtellerie : room-service, petits déjeuners, etc. |
| 23.2 Les séminaires |
| 23.3 Les manifestations particulières : banquet, buffet, cocktail, etc |

Thème 24 - Les techniques liées aux prestations en HCR

| |
|--|
| 24.1 Voir listes des techniques liées à la prestation et au service des boissons |
| 24.2 Les dosages et grammages |
| 24.3 Les températures de service des mets et des boissons |
| 24.4 La remise et le maintien en température : réglementation |

Thème 25 - Les comportements professionnels

| |
|--|
| Les règles : <ul style="list-style-type: none"> • d'assiduité et de ponctualité, • de bienséance et de présence, • de politesse, • d'hygiène corporelle et vestimentaire • etc. |
|--|

Thème 26 - La facturation (hors hôtellerie)

| |
|---|
| 26.1 Les matériels de facturation |
| 26.2 La facture client |
| 26.3 Les taux de TVA |
| 26.4 Le contrôle de la facture |
| 26.5 Les conditions particulières de facturation : remise, débiteurs divers, etc. |
| 26.6 Les moyens de paiement : chèque, titre restaurant, etc. |

Compétence 6 - Communiquer en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession.

| <u>Travail demandé</u> | <u>Indicateurs de performance</u> |
|---|---|
| Communiquer dans le cadre d'une situation professionnelle : <ul style="list-style-type: none"> • au sein de son entreprise • avec les clients | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Conformité de la tenue professionnelle tout au long de l'activité</i> • <i>Comportements et attitudes professionnels adaptés</i> • <i>Qualité du travail en équipe</i> • <i>Qualité de l'écoute</i> • <i>Exactitude et pertinence des informations et des messages transmis</i> • <i>Utilisation d'un vocabulaire professionnel adapté à l'oral comme à l'écrit</i> • <i>Utilisation pertinente et adaptée des supports et outils numériques de l'entreprise</i> • <i>Efficacité, opportunité et pertinence du compte-rendu de l'activité</i> • <i>Identification pertinente des informations économiques, sociales et juridiques liées au contexte professionnel</i> • <i>Positionnement et communication adaptés au contexte professionnel</i> • <i>Etc.</i> |
| Rendre compte de son activité | |
| Se situer dans son environnement professionnel | |

Savoirs associés

**Culture professionnelle
HCR, gestion, sciences appliquées**

Thème 27 - Le contexte professionnel

| |
|---|
| 27.1 Le secteur professionnel de la restauration |
| 27.2 L'environnement touristique et culturel de proximité |
| 27.3 Les différents types d'hébergement |
| 27.4 La classification des hôtels |
| 27.5 Les différents types de restauration |
| 27.6 Les labels d'entreprise HCR |
| 27.7 Les obligations du restaurateur (liste des principales obligations : permis d'exploitation, licence, accessibilité des établissements recevant du public, affichages professionnels, etc.) |

Thème 28 - L'entreprise

| |
|--|
| 28.1 Les principaux statuts et formes juridiques |
| 28.2 Les liens hiérarchiques et fonctionnels |
| 28.3 Les relations professionnelles (notion de fiche de poste, brigade ou équipe en cuisine, relations entre les services, etc.) |
| 28.4 La notion d'image de l'entreprise |
| 28.5 Les documents, outils de communication internes et externes |

Thème 29 - Le parcours professionnel

| |
|---|
| 29.1 Le repérage des différents organismes de mise en relation (service public de l'emploi, agences d'intérim, associations, etc.), des médias spécialisés (presse professionnelle, sites internet, etc.) |
| 29.2 Les démarches de recherche d'emploi (sélection d'offres d'emploi adaptées, curriculum vitae, lettre de motivation, entretien d'embauche, etc.) |
| 29.3 Les principales informations juridiques et économiques relatives : <ul style="list-style-type: none"> • au contrat de travail (principaux contrats et clauses, rupture du contrat de travail) • à la convention collective nationale HCR des hôtels, cafés, restaurants (durée du travail, rémunération, etc.) |
| 29.4 La gestion de son parcours professionnel (veille technologique et professionnelle, formation continue, validation des acquis de l'expérience, etc.) |
| 29.5 Les démarches de recherche d'emploi (sélection d'offres d'emploi adaptées, curriculum vitae, lettre de motivation, entretien d'embauche, etc.) |

ANNEXE II

Période de formation en milieu professionnel

OBJECTIFS

La formation en milieu professionnel doit permettre à l'élève, l'apprenti ou le stagiaire de formation continue :

- de découvrir l'entreprise, les réalités professionnelles du secteur HCR ;
- d'acquérir et de mettre en œuvre des compétences ;
- de faciliter et de développer des qualités professionnelles (la culture d'entreprise, l'esprit d'équipe, etc.) ;
- d'assurer une complémentarité et une continuité pédagogique entre l'établissement de formation et le milieu professionnel.

Les activités confiées à l'élève, l'apprenti ou le stagiaire doivent être en adéquation avec celles qui sont définies dans le référentiel des activités professionnelles.

DURÉE ET MODALITÉS

A. Candidats relevant de la voie scolaire

Durée

La durée totale de la période de formation en milieu professionnel est de 14 semaines, réparties sur les deux années de formation, dont 4 semaines minimum en première année.

L'établissement choisit les dates et les lieux des périodes de formation en milieu professionnel en tenant compte des spécificités locales.

Sous la responsabilité du chef d'établissement, les entreprises d'accueil sont sélectionnées par l'équipe pédagogique dans le respect des exigences du référentiel. Il est souhaitable que les PFMP se déroulent dans les trois secteurs d'activité emblématiques du secteur HCR (hôtellerie, café-brasserie, restauration).

Un candidat qui, pour une raison de force majeure dûment constatée n'effectue qu'une partie de sa période de formation en entreprise, peut être autorisé par le recteur à se présenter à l'examen, le jury étant tenu informé de sa situation.

Recherche de l'entreprise

Conformément à circulaire n° 2016-053 du 29 mars 2016 (B.O. n° 13 du 31/03/2016), l'établissement doit trouver pour chaque élève un lieu d'accueil pour les périodes de formation en entreprise, en fonction des objectifs de formation.

Convention

La période de formation en milieu professionnel doit faire l'objet d'une convention. La convention est établie conformément à la convention type définie par la circulaire n° 2016-053 du 29 mars 2016 (B.O. n° 13 du 31/03/2016 - NOR : MENE1608407C). La convention comprend une annexe pédagogique ainsi qu'un livret de formation précisant les modalités et le contenu des périodes de formation en milieu professionnel.

La convention est signée par l'établissement d'enseignement, l'organisme d'accueil, le stagiaire ou son représentant légal, l'enseignant référent et le tuteur de stage. Elle comporte l'ensemble des mentions obligatoires indiquées dans l'article D. 124-4 du décret n° 2014-1420 du 27 novembre 2014 relatif à l'encadrement des périodes de formation en milieu professionnel et des stages.

Pendant la période de formation en milieu professionnel, le candidat a obligatoirement la qualité d'élève stagiaire et non de salarié.

B. Candidats relevant de la voie de l'apprentissage

La formation fait l'objet d'un contrat conclu entre l'apprenti ou son responsable légal et son employeur conformément aux dispositions du Code du travail.

La période de formation en entreprise auprès du maître d'apprentissage et les activités effectuées respectent les objectifs définis ci-dessus.

Le livret d'apprentissage établi par le centre de formation d'apprentis précise les modalités, les contenus et les objectifs de la formation en milieu professionnel.

C. Candidats relevant de la voie de la formation continue

La durée de la période de formation en milieu professionnel est de 14 semaines.

Toutefois, les candidats de la formation continue peuvent être dispensés des périodes de formation en milieu professionnel s'ils justifient d'une expérience professionnelle d'au moins 6 mois dans le secteur d'activités concerné.

Pendant la période de formation en milieu professionnel, le candidat a obligatoirement la qualité de stagiaire et non de salarié.

ANNEXE III - MODALITÉS DE CERTIFICATION

Annexe III a – Définition des unités du diplôme

La définition du contenu des unités constitutives du diplôme a pour but de préciser, pour chacune d'elles, quelles tâches et compétences professionnelles sont concernées et dans quel contexte. Il s'agit à la fois de :

- permettre la mise en correspondance des activités professionnelles et des unités dans le cadre du dispositif de "validation des acquis de l'expérience" (V.A.E.) ;
- établir la liaison entre les unités, correspondant aux épreuves, et le référentiel d'activités professionnelles afin de préciser le cadre de l'évaluation.

Unités professionnelles :

| Pôles | | Compétences | UP1 <i>Organisation des prestations en HCR</i> | UP2 <i>Accueil, commercialisation et services en HCR</i> |
|-----------|--|--|---|---|
| P1 | <i>Organisation des prestations en HCR</i> | 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. | x | |
| | | Compétence 2 – Collecter les informations et ordonnancer ses activités dans le respect des consignes et du temps imparti. | x | |
| P2 | <i>Accueil, commercialisation et services en HCR</i> | Compétence 3 - Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations. | | x |
| | | 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. | | x |
| | | Compétence 5 - Mettre en œuvre les techniques, professionnelles, assurer la prestation et son suivi dans un objectif de satisfaction client. | | x |
| | | Compétence 6 - Communiquer en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession. | | x |

Unités d'enseignement général :

Unité UG1/ Epreuve EG1 - Français, Histoire-géographie et Enseignement moral et civique

Le programme d'enseignement de français pour les classes préparatoires au CAP est défini à l'annexe de l'arrêté du 08 janvier 2010 (BO n°8 du 25 février 2010).

Le programme d'enseignement d'histoire-géographie pour les classes préparatoires au CAP est défini à l'annexe de l'arrêté du 08 janvier 2010 (BO n°8 du 25 février 2010).

Le programme d'enseignement moral et civique pour les classes préparatoires au CAP est défini à l'annexe de l'arrêté du 12 juin 2015 (BO spécial n°6 du 25 juin 2015).

Unité UG2 / Epreuve EG2 - Mathématiques-Sciences physiques et chimiques

Le programme d'enseignement de mathématiques et de sciences physiques et chimiques pour les classes préparatoires au CAP est défini à l'annexe de l'arrêté du 08 janvier 2010 (BO n°8 du 25 février 2010).

Unité UG3/ Epreuve EG3 - Education physique et sportive

Le programme d'enseignement d'éducation physique et sportive pour les classes préparatoires au CAP et pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel est défini à l'annexe de l'arrêté du 10 février 2009 (BO spécial n°2 du 19 février 2009).

Unité UG4/ Epreuve EG4 - Langue vivante

Le programme d'enseignement de langues vivantes étrangères pour les classes préparatoires au CAP et pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel est défini à l'annexe de l'arrêté du 10 février 2009 (BO spécial n°2 du 19 février 2009).

Unité facultative - Langue vivante

Le programme d'enseignement de langues vivantes étrangères pour les classes préparatoires au CAP et pour les classes préparatoires au baccalauréat professionnel est défini à l'annexe de l'arrêté du 10 février 2009 (BO spécial n°2 du 19 février 2009).

Annexe III b - Règlement d'examen

| Spécialité « Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant » de certificat d'aptitude professionnelle | | | Scolaires (établissements publics et privés sous contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage habilités) Formation professionnelle continue (établissements publics) | | Scolaires (établissements privés hors contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage non habilités) Formation professionnelle continue (établissements privés) Enseignement à distance - candidats individuels | |
|--|-------|-------------------|--|-------|--|--------------------|
| Épreuves | Unité | Coef | Modes | Durée | Modes | Durée |
| UNITÉS PROFESSIONNELLES | | | | | | |
| EP 1 Organisation des prestations en HCR | UP1 | 4 | CCF ⁽¹⁾ | | Ponctuel écrit | 2 h |
| EP 2 Accueil, commercialisation et services en HCR | UP2 | 14 ⁽²⁾ | CCF | | Ponctuel pratique et oral | 6 h ⁽³⁾ |
| UNITÉS GÉNÉRALES | | | | | | |
| EG1 Français, Histoire-Géographie et Enseignement moral et civique | UG1 | 3 | CCF | | Ponctuel écrit et oral | 2 h 15 |
| EG2 Mathématiques-Sciences physiques et chimiques | UG2 | 2 | CCF | | Ponctuel écrit | 2 h |
| EG3 Éducation physique et sportive | UG3 | 1 | CCF | | Ponctuel | |
| EG4 Langue vivante ⁽⁴⁾ | UG4 | 1 | CCF | | Ponctuel oral | 20 mn |
| Épreuve facultative de langue vivante ^{(5) (6)} | UF | | Ponctuel oral | 20 mn | Ponctuel oral | 20 mn |

- (1) Contrôle en cours de formation
- (2) Dont coefficient 1 pour la Prévention Santé Environnement
- (3) Dont 1 h 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.

ANNEXE IV

Définition des épreuves

| | | |
|-----|-------------------------------------|---------|
| EP1 | Organisation des prestations en HCR | Coef. 4 |
|-----|-------------------------------------|---------|

FINALITÉS ET OBJECTIFS DE L'ÉPREUVE

L'épreuve porte sur la maîtrise des compétences suivantes :

| | |
|---|---|
| Pôle 1 « Organisation des prestations en HCR » | <ul style="list-style-type: none">- 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.- Compétence 2 : Collecter les informations et ordonnancer ses activités dans le respect des consignes et du temps imparti. |
|---|---|

CONTENU DE L'ÉPREUVE

Le candidat doit, à partir d'un contexte professionnel identifié, organiser une prestation.

À partir de situations professionnelles pluridisciplinaires (HCR, gestion et sciences appliquées), intégrant les bonnes pratiques d'hygiène, de sécurité, de santé et de développement durable, le candidat peut être amené à :

- réceptionner les livraisons et contrôler les stocks (consommables et non consommables),
- utiliser les supports et les outils nécessaires à l'approvisionnement et au stockage,
- appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation,
- participer aux opérations d'inventaire,
- 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.

Les indicateurs d'évaluation, correspondant aux compétences évaluées, figurent dans la colonne « indicateurs de performance » du référentiel de certification.

MODE D'ÉVALUATION

A. Évaluation par épreuve ponctuelle (Écrite - Durée 2 h)

L'évaluation prend la forme d'une étude de cas mobilisant les trois enseignements de culture professionnelle (HCR, gestion appliquée et sciences appliquées). Elle est conforme à la définition générale précisée précédemment (finalités et objectifs, contenu).

B. Évaluation par contrôle en cours de formation

L'évaluation comporte deux parties.

1 - Première partie écrite (plusieurs évaluations significatives)

Cette première partie est constituée de plusieurs évaluations écrites qui portent sur les compétences 1 et 2.

En début de formation, l'équipe pédagogique de culture professionnelle (HCR, gestion appliquée, sciences appliquées) définit des contextes professionnels communs.

Chaque formateur prévoit des études de cas inspirées de ces contextes professionnels. Il en cible 4 par candidat qui seront identifiées comme « significatives » et donc certificatives (au moins une évaluation significative porte sur un contexte en hôtellerie, une autre sur un contexte en café-brasserie, une autre sur un contexte en restaurant).

Les évaluations significatives sont réalisées dans le cadre des activités habituelles d'enseignement.

2 - Deuxième partie orale (entretien)

Cette deuxième partie d'évaluation doit permettre au candidat de valoriser son expérience au regard des deux compétences visées. Elle prend la forme d'un court entretien.

Le candidat se présente muni de supports professionnels collectés au cours de sa formation et sélectionnés avec l'aide des enseignants/formateurs et/ou du tuteur entreprise/maître d'apprentissage.

Exemples de supports collectés : fiche technique, fiche de stock, bon de commande et de réception, support de vente, support numérique relatif à une entreprise ou un produit, étiquette de produits marqueurs, protocoles, document technique d'un fournisseur, etc.

L'entretien se déroule de la manière suivante :

| | |
|---|---|
| 1^{ère} phase (Ne pas interrompre l'exposé du candidat) | - Le candidat rend compte de son activité et/ou de son expérience. Les supports sont des « déclencheurs de parole ». |
| 2^{ème} phase | - Il répond aux questions posées par la commission d'évaluation en lien avec la définition de l'épreuve relative au pôle 1. |

Pour cette situation, la commission d'évaluation est composée de deux personnes (maximum) :

- un enseignant de service et commercialisation ayant le candidat en formation
- un enseignant d'économie et gestion ou un enseignant de sciences appliquées ayant le candidat en formation ou un professionnel.

La situation a lieu au cours de la dernière année de formation. Elle est organisée dans le cadre des enseignements, au fur et à mesure que les candidats atteignent le niveau de compétence attendu. L'évaluation peut avoir lieu en entreprise, durant une période de formation.

La proposition de note de CCF est constituée de la moyenne des quatre évaluations significatives et de la note obtenue à l'entretien. Cette proposition est transmise à l'autorité rectorale sous la responsabilité du chef d'établissement et mise à la disposition du jury.

L'ensemble du dossier d'évaluation (liste des contextes professionnels communs, sujets et corrigés, documents d'évaluation, liste des candidats avec notes proposées) est archivé dans l'établissement de formation et laissé à la disposition de l'inspecteur de l'Éducation Nationale.

L'inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation, organisé sous la responsabilité du chef d'établissement.

| | | |
|------------|--|----------------|
| EP2 | Accueil, services et commercialisation en HCR | Coef 14 |
|------------|--|----------------|

FINALITES ET OBJECTIFS DE L'EPREUVE

L'épreuve porte sur la maîtrise des compétences suivantes :

| | |
|--|---|
| Pôle 2 « Accueil, commercialisation et services en HCR» | <ul style="list-style-type: none"> - Compétence 3 : Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations. - Compétence 4 : Mettre en œuvre les techniques de mise en place et de préparation dans le respect des consignes et des règles d'hygiène et de sécurité. - Compétence 5 : Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi dans un objectif de satisfaction client. - Compétence 6 : Communiquer en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession. |
|--|---|

CONTENU DE L'EPREUVE

À partir du contexte professionnel et des consignes données, le candidat réalise les prestations d'hôtellerie, café-brasserie et restaurant demandées ; il dispose des documents nécessaires à l'organisation, à la réalisation des prestations et de son carnet personnel de techniques professionnelles.

Dans le cadre d'une situation professionnelle, le candidat peut être amené à :

- accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé,
- présenter les supports de vente, 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,
- faire une chambre à blanc, une chambre en recouche,
- appliquer les procédures de tri des produits,
- entretenir 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,
- 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,
- communiquer dans le cadre d'une situation professionnelle,
- rendre compte de son activité,
- se situer dans son environnement professionnel.

Les indicateurs d'évaluation correspondant aux compétences évaluées figurent dans la colonne « indicateurs de performance » du référentiel de certification.

MODE D'ÉVALUATION

A. Évaluation par épreuve ponctuelle (écrite, pratique et orale – durée 5 heures)

La commission d'évaluation se compose d'un professeur ou d'un formateur de la spécialité et d'un professionnel. En l'absence de ce dernier, un autre professeur ou formateur de la spécialité est désigné.

L'épreuve est constituée de plusieurs activités en HCR au cours desquelles le candidat organise son travail, met en œuvre des techniques professionnelles et communique au sein de l'équipe, avec les services et avec les clients. L'épreuve s'appuie sur un **contexte professionnel commun**.

| 1 ^{ère} partie | 2 ^{ème} partie | 3 ^{ème} partie | 4 ^{ème} partie | 5 ^{ème} partie | 6 ^{ème} partie |
|-------------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Organisation du travail | Activité d'hôtellerie | Activité de café-brasserie | Activité de restaurant | Mise en place | Service |
| 30 minutes | Environ 30 mn | 2 heures | | | 2 h |

5 heures

L'accueil, la communication et la commercialisation sont essentiels tout au long de ces activités.

1^{ère} partie - Organisation du travail

Le candidat dispose d'un cahier des charges simplifié des prestations qui comprend tout ou partie des documents ci-dessous :

- description du contexte professionnel,
- fiche de prévision de linge et matériel,
- fiche simple d'argumentation commerciale,
- supports de vente,
- fiche technique,
- etc.

Il prend connaissance des prestations à réaliser et complète les documents nécessaires à leur réalisation.

Cette phase écrite n'est pas évaluée dans le cadre de l'épreuve EP2.

2^{ème} partie - Activité d'hôtellerie

Le candidat organise et réalise la ou les tâches demandées permettant de mettre en œuvre les techniques professionnelles **d'hôtellerie** (voir liste des techniques professionnelles).

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.

À l'issue de l'activité le candidat échange avec le jury sur sa prestation et présente l'environnement touristique et local avec l'aide éventuelle d'un support (5 minutes maximum).

Cette phase prend la forme d'un court entretien de type « entretien d'explicitation ». Elle se déroule sur le lieu de l'activité et ne doit pas faire l'objet d'une interrogation technologique.

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** (voir liste des techniques professionnelles),

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, etc.

La ou les tâches demandées peuvent prendre diverses formes (ateliers professionnels, jeux de rôle, etc.)

À l'issue de l'activité le candidat échange avec le jury sur sa prestation. Puis, à l'aide d'un support commercial personnel (réalisé au cours de la formation), adapté à une situation de vente, il présente et valorise des produits et spécialités culinaires locales (5 minutes maximum).

Cette phase prend la forme d'un court entretien de type « entretien d'explicitation ». Elle se déroule sur le lieu de l'activité et ne doit pas faire l'objet d'une interrogation technologique.

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 préparation de restaurant** (voir liste des **techniques de préparation**),

Exemples 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

Le candidat 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**.

Dans le respect des contraintes et usages professionnels, le candidat est amené à :

- accueillir les clients,
- présenter les supports de vente et argumenter,
- prendre les commandes,
- communiquer avec les services et avec les clients,
- renseigner les clients,
- mettre en œuvre des techniques professionnelles, de communication et de commercialisation,
- réaliser le service de 2 tables de 2 couverts,
- s'assurer de la satisfaction des clients tout au long du service,
- contrôler et présenter la facture,
- prendre congé,
- remettre en état les locaux.

Compte-rendu d'activité à l'issue de la prestation :

1. Le candidat présente au jury, sans être interrompu, le bilan de ses prestations commerciale et technique (la qualité de sa prestation, son organisation, ses choix, etc.) ;
2. Le jury échange avec le candidat sur sa prestation ;
3. Le candidat est invité à s'exprimer sur son projet professionnel.

Cette phase prend la forme d'un court entretien de type « entretien d'explicitation ». Elle se déroule sur le lieu de l'activité et ne doit pas faire l'objet d'une interrogation technologique (5 minutes maximum).

B. Évaluation par contrôle en cours de formation

L'évaluation des acquis du candidat s'effectue à l'occasion d'une situation d'évaluation réalisée lors de l'année de la classe de terminale. Elle comprend :

- trois 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 ;
- un bilan de ses activités en milieu professionnel.

Les activités menées prennent en compte les progrès et le niveau de compétence atteint par l'apprenant.

L'accueil, la communication et la commercialisation sont essentiels tout au long de ces activités

Activité d'hôtellerie

Le candidat organise et réalise le ou les travaux demandés permettant de mettre en œuvre les techniques professionnelles **d'hôtellerie** (voir liste des techniques professionnelles).

***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.*

À l'issue de l'activité le candidat échange avec le jury sur sa prestation et présente l'environnement touristique et local avec l'aide éventuelle d'un support.

Cette phase prend la forme d'un court entretien de type « entretien d'explicitation ». Elle se déroule sur le lieu de l'activité et ne doit pas faire l'objet d'une interrogation technologique.

Activité de café-brasserie

Le candidat organise et réalise le ou les travaux demandés permettant de mettre en œuvre les techniques professionnelles de **café-brasserie** (voir liste des techniques professionnelles),

***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.*

Les travaux demandés prennent la forme d'ateliers professionnels et d'un service en café-brasserie.

À l'issue de l'activité le candidat échange avec le jury sur sa prestation. Puis, à l'aide d'un support commercial personnel adapté (réalisé au cours de la formation) à une situation de vente, il présente et valorise les produits et spécialités culinaires locales.

Cette phase prend la forme d'un court entretien de type « entretien d'explicitation ». Elle se déroule sur le lieu de l'activité et ne doit pas faire l'objet d'une interrogation technologique.

Activité de restaurant

Le candidat organise et réalise le ou les travaux demandés permettant de mettre en œuvre les techniques professionnelles de **restaurant** (voir liste des techniques professionnelles).

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.

Les travaux demandés prennent la forme d'ateliers professionnels et d'un service en restaurant.

Compte-rendu d'activité à l'issue de la prestation :

1. Le candidat présente au jury, sans être interrompu, le bilan de sa prestation commerciale et technique (la qualité de sa prestation commerciale, son organisation, ses choix, etc.) ;
2. Le jury échange avec le candidat sur sa prestation ;
3. Le candidat est invité à s'exprimer sur son projet professionnel.

Cette phase prend la forme d'un court entretien de type « entretien d'explicitation ». Elle se déroule sur le lieu de l'activité et ne doit pas faire l'objet d'une interrogation technologique (5 minutes maximum).

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 ou café-brasserie 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.

La proposition de note de CCF, établie à partir de l'évaluation des activités en centre de formation et du bilan en milieu professionnel, est transmise à l'autorité rectoriale sous la responsabilité du chef d'établissement et mise à la disposition du jury. L'ensemble du dossier d'évaluation (sujets, documents d'évaluation, liste des candidats avec notes proposées) est archivé dans l'établissement de formation et laissé à la disposition de l'inspecteur de l'Éducation Nationale qui veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation, organisé sous la responsabilité du chef d'établissement.

| | |
|---------------------------------------|----------------|
| Prévention Santé Environnement | Coef. 1 |
|---------------------------------------|----------------|

L'épreuve de Prévention-santé-environnement est définie par l'arrêté du 17 juin 2003 modifié fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

| | | |
|------------|--|----------------|
| EG1 | Français, Histoire- Géographie et Enseignement moral et civique | Coef. 3 |
|------------|--|----------------|

L'épreuve de Français, Histoire-Géographie et Enseignement moral et civique est définie par l'arrêté du 17 juin 2003 modifié fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

| | | |
|------------|--|----------------|
| EG2 | Mathématiques – Sciences physiques et chimiques | Coef. 2 |
|------------|--|----------------|

L'épreuve de Mathématiques- Sciences physiques et chimiques est définie par l'arrêté du 17 juin 2003 modifié fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

| | | |
|------------|---------------------------------------|----------------|
| EG3 | Éducation physique et sportive | Coef. 1 |
|------------|---------------------------------------|----------------|

L'épreuve d'Education physique et sportive est définie par l'arrêté du 15 juillet 2009 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen terminal pour l'éducation physique et sportive aux examens du baccalauréat professionnel, du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles et la note de service n° 09-141 du 8 octobre 2009 relative à l'éducation physique et sportive aux examens du baccalauréat professionnel, du certificat d'aptitude professionnelle et du brevet d'études professionnelles.

| | | |
|-------------|-----------------------|----------------|
| EG 4 | Langue vivante | Coef. 1 |
|-------------|-----------------------|----------------|

L'épreuve de Langue vivante est définie par l'arrêté du 17 juin 2003 modifié fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

| |
|--|
| Épreuve facultative de langue vivante |
|--|

L'épreuve facultative de Langue vivante est définie par l'arrêté du 17 juin 2003 modifié fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général.

ANNEXE V

Tableaux de correspondance entre les unités de l'ancien et du nouveau diplôme

| CAP Restaurant | | CAP Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant | |
|---|------------|--|------------|
| défini par l'arrêté du 11 mai 2005 dernière session d'examen : 2018 | | défini par le présent arrêté 1^{ère} session d'examen : 2019 | |
| ÉPREUVES | Unités | ÉPREUVES | Unités |
| EP1 : Approvisionnement et organisation du service | UP1 | EP1 : Organisation des prestations en HCR | UP1 |
| EP2 : Production du service des mets et des boissons | UP2 | EP2 : Accueil, commercialisation et services en HCR | UP2 |
| EP3 : Communication et commercialisation | UP3 | | |
| EG1 : Français et Histoire - Géographie | UG1 | EG1 : Français, Histoire – Géographie et Enseignement moral et civique | UG1 |
| EG2 : Mathématiques-sciences | UG2 | EG2 : Mathématiques - Sciences physiques et chimiques | UG2 |
| EG3 : Éducation physique et sportive | UG3 | EG3 : Éducation physique et sportive | UG3 |
| EG4 : Langue vivante étrangère | UG4 | EG4 : Langue vivante | UG4 |
| | | Epreuve facultative de langue vivante | UF |

| CAP Services hôteliers défini par l'arrêté du 1 ^{er} octobre 2001 dernière session d'examen : 2018 | | CAP Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant défini par le présent arrêté 1^{ère} session d'examen : 2019 | |
|--|------------|---|------------|
| ÉPREUVES | Unités | ÉPREUVES | Unités |
| EP1 : Entretien des unités d'hébergement et service du linge | UP1 | | |
| EP2 : Service du petit déjeuner | UP2 | | |
| EG1 : Expression française | UG1 | EG1 : Français, Histoire – Géographie et Enseignement moral et civique | UG1 |
| EG2 : Mathématiques | UG2 | EG2 : Mathématiques - Sciences physiques et chimiques | UG2 |
| EG3 : Langue vivante étrangère | UG3 | EG4 : Langue vivante | UG4 |
| EG4 : Vie sociale et professionnelle | UG4 | | |
| EG5 : Education physique et sportive | UG5 | EG3 : Éducation physique et sportive | UG3 |
| | | Epreuve facultative de langue vivante | UF |

| CAP Services en brasserie-café défini par l'arrêté du 07 août 2003 dernière session d'examen : 2018 | | CAP Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant défini par le présent arrêté 1^{ère} session d'examen : 2019 | |
|--|------------|---|------------|
| ÉPREUVES | Unités | ÉPREUVES | Unités |
| EP1 : Approvisionnement et préparations spécifiques | UP1 | EP1 : Organisation des prestations en HCR | UP1 |
| EP2 : Services des boissons et des mets | UP2 | EP2 : Accueil, commercialisation et services en HCR | UP2 |
| EP3 : Communication Vente | UP3 | | |
| EG1 : Français et Histoire - Géographie | UG1 | EG1 : Français, Histoire – Géographie et Éducation morale et civique | UG1 |
| EG2 : Mathématiques-sciences | UG2 | EG2 : Mathématiques - Sciences physiques et chimiques | UG2 |
| EG3 : Langue vivante | UG3 | EG4 : Langue vivante | UG4 |
| EG4 : Éducation physique et sportive | UG4 | EG3 : Éducation physique et sportive | UG3 |
| | | Epreuve facultative de langue vivante | UF |

ANNEXE VI

Liste des techniques professionnelles

Liste des techniques professionnelles à maîtriser en CAP HCR.

Cette liste est un socle technique minimum à maîtriser par chacun des candidats au diplôme.

Elle peut être déclinée en fonction des concepts et des tendances en restauration et en hôtellerie.

1. Les techniques de mise en place

- 1.1. Napper
- 1.2. Dresser une table, un buffet
- 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.)

2. Les techniques liées à la prestation

- 1.11. Servir :
 - plat sur table
 - à l'assiette
 - à la française
 - à l'anglaise
 - au guéridon
 - au plateau
- 1.12. Synchroniser plusieurs tables
- 1.13. Débarrasser
- 1.14. Renouveler une table
- 1.15. Effectuer le service :
 - des différentes formules de petit déjeuner (en salle et en chambre)
 - d'une pause sucrée ou salée
- 1.16. Assurer le service de la couverture
- 1.17. Servir des potages
- 1.18. Servir une sauce, un jus, un coulis, etc.
- 1.19. Découper des terrines
- 1.20. Fileter un poisson rond ou plat
- 1.21. Ouvrir une papillote
- 1.22. Flamber, finir la sauce des pièces sautées
- 1.23. Préparer un tartare de viande
- 1.24. Découper des volailles entières (sauf canard et volailles de grosse taille)
- 1.25. Trancher une côte de bœuf, un magret, une pièce de viande (rôti, etc.)
- 1.26. Portionner des fromages

1.27. Portionner une tarte, un entremets, etc.

1.28. Flamber des fruits

1.29 Préparer, doser, présenter, servir et mettre en valeur :

- 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

3. Les techniques de préparation

1.30. Cuire des œufs (dur, à la coque, omelette, brouillés, au plat)

1.31. Préparer les « *encas et grignotages salés* » en accompagnement de l'apéritif (planches et ardoises, accras, tapas, antipasti, Mezzés, etc.)

1.32. Dresser des préparations en coupe ou en verrine (avocats, crevettes, etc.)

1.33. Préparer un melon

1.34. Dresser une assiette de poissons fumés

1.35. Dresser une assiette de fruits de mer ou de coquillages

1.36. Préparer et dresser une entrée à base de crudités ou de salade composée

1.37. Préparer une assiette anglaise, une assiette de charcuteries

1.38. Préparer une assiette de fromages

1.39. Préparer un plateau ou un chariot de fromages

1.40. Préparer une salade de fruits frais

1.41. Préparer un ananas (« spirale » et « bateau »)

1.42. Préparer une coupe de glaces et sorbets

1.43. Dresser un café, thé, chocolat gourmand

1.44. Préparer et présenter des produits de restauration « minute » (sandwiches, croque-monsieur, hot-dog, quiche, pizzas, pâtisserie...)

1.45. Cuire des produits de boulangerie (pains, viennoiseries, etc.)

1.46. Remettre en température et dresser des plats préparés à l'avance