



**MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION
NATIONALE
ET DE LA JEUNESSE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Certificat d'aptitude professionnelle

Spécialité

**« Commercialisation et services
en hôtel-café-restaurant »**

SOMMAIRE

- ANNEXE I** [Présentation synthétique du référentiel du diplôme](#)
- ANNEXE II** [Référentiel des activités professionnelles](#)
- ANNEXE III** [Référentiel de compétences](#)
- Compétences
- Savoirs associés
- ANNEXE IV** [Référentiel d'évaluation](#)
- IV a** [Unités constitutives du diplôme](#)
- IV b** [Règlement d'examen](#)
- IV c** [Définition des épreuves](#)
- ANNEXE V** [Formation en milieu professionnel](#)
- ANNEXE VI** [Tableau de correspondances entre épreuves de l'ancien et du nouveau diplôme](#)
- ANNEXE VII** [Correspondances entre blocs de compétences du CAP « Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant » et blocs de compétences de certifications professionnelles inscrites au RNCP](#)
- ANNEXE VIII** [Liste des techniques professionnelles à maîtriser](#)

ANNEXE I - Présentation synthétique du référentiel du diplôme
Spécialité « Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant »
du certificat d'aptitude professionnelle

TABLEAU DE PRESENTATION DES BLOCS DE COMPETENCES

Activités professionnelles	Blocs de compétences	Unités professionnelles, générales et facultatives
Unités professionnelles		
<p align="center">Pôle 1 Organisation des prestations en hôtel-café-restaurant</p> <ul style="list-style-type: none"> Participation aux opérations d'approvisionnement et de stockage Contribution à l'organisation des prestations 	<p align="center">Bloc n° 1 Organiser les prestations en hôtel-café-restaurant</p> <ul style="list-style-type: none"> Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises Collecter l'ensemble des informations et ordonnancer les activités 	<p align="center">UP 1 Organisation des prestations en hôtel-café-restaurant</p>
<p align="center">Pôle 2 Accueil, commercialisation et services en hôtel-café-restaurant</p> <ul style="list-style-type: none"> Contribution à la relation client et participation à la commercialisation dans le respect des besoins spécifiques des clients Préparation des prestations dans une démarche écoresponsable Réalisation et suivi des prestations dans une démarche écoresponsable Communication dans un contexte professionnel 	<p align="center">Bloc n° 2 Accueillir, commercialiser et assurer le service en hôtel-café-restaurant</p> <ul style="list-style-type: none"> Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations Mettre en œuvre les techniques de mise en place et de préparation Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi Communiquer en fonction du contexte professionnel 	<p align="center">UP 2 Accueil, commercialisation et services en hôtel-café-restaurant</p>
Unités générales		
	<p align="center">Bloc n° 1 Français et Histoire-géographie-Enseignement moral et civique</p> <p>Français</p> <ul style="list-style-type: none"> Communiquer : écouter, dialoguer et s'exprimer (F) Reformuler, à l'écrit ou à l'oral, un message lu ou entendu (F) Évaluer sa production orale ou écrite en vue de l'améliorer (F) Lire, comprendre et présenter des textes documentaires ou fictionnels, des œuvres littéraires et artistiques (F) Rendre compte, à l'oral ou à l'écrit, d'une expérience en lien avec le métier (F) <p>Histoire-géographie-enseignement moral et civique</p> <ul style="list-style-type: none"> Maîtriser et utiliser des repères chronologiques et spatiaux : mémoriser et s'appropriier les notions, se repérer, contextualiser (HG) S'appropriier les démarches historiques et géographiques : exploiter les outils spécifiques aux disciplines, mener et construire une démarche historique ou géographique et la justifier, collaborer et échanger en histoire-géographie (HG) 	<p align="center">Unité UG 1 Français et Histoire-géographie-Enseignement moral et civique</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Construire et exprimer une argumentation cohérente et étayée en s'appuyant sur les repères et les notions du programme (EMC) • Mettre à distance ses opinions personnelles pour construire son jugement (EMC) • Mobiliser ses connaissances pour penser et s'engager dans le monde en s'appropriant les principes et les valeurs de la République (HG-EMC) 	
	<p style="text-align: center;">Bloc n° 2</p> <p style="text-align: center;">Mathématiques et physique-chimie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rechercher, extraire et organiser l'information • Proposer, choisir, exécuter une méthode de résolution ou un protocole opératoire en respectant les règles de sécurité • Expérimenter, utiliser une simulation • Critiquer un résultat, argumenter : contrôler la vraisemblance d'une hypothèse, mener un raisonnement logique et établir une conclusion • Rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit en utilisant des outils et un langage appropriés 	<p>Unité UG 2</p> <p>Mathématiques et physique-chimie</p>
	<p style="text-align: center;">Bloc n° 3</p> <p style="text-align: center;">Education physique et sportive</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développer sa motricité • S'organiser pour apprendre et s'entraîner • Exercer sa responsabilité dans un engagement personnel et solidaire : connaître les règles, les appliquer et les faire respecter • Construire durablement sa santé • Accéder au patrimoine culturel sportif et artistique 	<p>Unité UG 3</p> <p>Éducation physique et sportive</p>
	<p style="text-align: center;">Bloc n° 4</p> <p style="text-align: center;">Prévention-santé-environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appliquer une méthode d'analyse d'une situation de la vie professionnelle ou quotidienne et d'une documentation • Mettre en relation un phénomène physiologique, un enjeu environnemental, une disposition réglementaire, avec une mesure de prévention • Proposer une solution pour résoudre un problème lié à la santé, l'environnement ou la consommation et argumenter un choix • Communiquer à l'écrit et à l'oral avec une syntaxe claire et un vocabulaire technique adapté • Agir face à une situation d'urgence 	<p>Unité UG 4</p> <p>Prévention-santé-environnement</p>
	<p style="text-align: center;">Bloc n° 5</p> <p style="text-align: center;">Langue vivante étrangère</p> <p>L'épreuve de langue vivante étrangère a pour objectif de vérifier, au niveau A2 (utilisateur élémentaire de niveau intermédiaire) du CECRL (art. D.312-16 du CE), les compétences du candidat à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre la langue orale - Comprendre un document écrit - S'exprimer à l'écrit - S'exprimer à l'oral en continu - Interagir à l'oral <p>dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle</p>	<p>Unité UG 5</p> <p>Langue vivante étrangère</p>

Unités facultatives

	<p>Bloc facultatif Langue vivante</p> <p>L'épreuve de langue vivante facultative (langue différente de la langue concernée par l'épreuve obligatoire) a pour objectif de vérifier, au niveau A2 (utilisateur élémentaire de niveau intermédiaire) du CECRL (art. D.312-16 du CE), les compétences du candidat à :</p> <ul style="list-style-type: none">- S'exprimer à l'oral en continu- Interagir à l'oral- Comprendre un document écrit <p>dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle</p>	<p>Unité facultative UF 1</p> <p>Langue vivante étrangère</p>
	<p>Bloc facultatif Mobilité</p> <ul style="list-style-type: none">• Comprendre et se faire comprendre dans un contexte professionnel étranger• Caractériser le contexte professionnel étranger• Réaliser partiellement une activité professionnelle, sous contrôle, dans un contexte professionnel étranger• Comparer des activités professionnelles similaires, réalisées ou observées, à l'étranger et en France• Se repérer dans un nouvel environnement• Identifier des caractéristiques culturelles du contexte d'accueil	<p>Unité facultative UF 2</p> <p>Mobilité</p>

ANNEXE II – Référentiel des activités professionnelles
Spécialité « Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant »
du certificat d'aptitude professionnelle

1. Définition

Le ou la titulaire du certificat d'aptitude professionnelle « Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant » assure des prestations de services dans tous types d'établissements du secteur de l'hôtellerie, des café-brasseries et de la restauration.

Sous l'autorité d'un responsable :

- il ou elle contribue à l'accueil et au bien-être d'une clientèle française et étrangère ;
- il ou elle réalise des prestations de services en hôtel, café-brasserie, restaurant ;
- il ou elle réalise des préparations en café-brasserie, hôtel et restaurant ;
- il ou elle met en œuvre les techniques professionnelles spécifiques aux activités ;
- il ou elle contribue à la commercialisation des prestations ;
- il ou elle respecte les procédures d'hygiène et de sécurité en vigueur ;
- il ou elle respecte les usages de l'établissement d'exercice.

Sa pratique professionnelle est respectueuse de la diversité de la clientèle et prend en compte les enjeux de l'alimentation et du développement durables.

Il ou elle exerce son activité au sein d'une équipe de taille variée dans le respect de l'inclusion des personnels, notamment en situation de handicap.

2. Contexte professionnel de l'emploi

Le contexte professionnel se caractérise par :

- une évolution importante des conditions économiques, technologiques et scientifiques ;
- une connaissance des techniques en lien avec les prestations nécessitant une veille technologique ;
- une exigence du consommateur, mieux informé, curieux et à la recherche d'une relation personnalisée ;
- une réglementation exigeante, notamment dans les domaines de l'hygiène, de la sécurité, de la santé, de l'ergonomie et du développement durable ;
- une utilisation généralisée des technologies de l'information et de la communication dans les pratiques professionnelles, notamment dans les échanges avec la clientèle et les fournisseurs ;
- un marché concurrentiel en constante évolution nécessitant une veille permanente ;
- une sensibilisation aux démarches équitables ;
- une pratique professionnelle qui exclut les attitudes et les pratiques discriminatoires ;
- une prise en compte des spécificités de la clientèle (santé et régimes, choix de consommation, handicap).

3. Emplois concernés

Le ou la titulaire du CAP « Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant » est amené à exercer un emploi dans les métiers des services en hôtellerie-restauration dans tous les établissements proposant des prestations de restauration, de débits de boissons et/ou d'hébergement.

Il ou elle peut occuper les postes d'employé ou employée en hôtellerie, en café-brasserie ou en restauration (commis ou commise d'étage ou de salle, femme ou valet de chambre, serveur ou serveuse, limonadier, garçon de café...). Après une expérience professionnelle, il ou elle pourra accéder progressivement à des postes à responsabilité.

4. 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 en hôtel-café-restaurant »
- Pôle 2 : « Accueil, commercialisation et services en hôtel-café-restaurant »

PÔLE 1 – Organisation des prestations en hôtel-café-restaurant

Les activités sont menées pour anticiper et préparer les prestations

Activité 1 – Participation aux opérations d’approvisionnement et de stockage

Tâches	1. Réceptionner les livraisons et contrôler les stocks (produits alimentaires ou autres)
	2. Utiliser les supports et les outils nécessaires à l’approvisionnement et au stockage
	3. Transmettre à son responsable les informations liées à l’approvisionnement et au stockage
	4. Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation
	5. 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)- Prise en compte de l’état des stocks- Respect des procédures d’approvisionnement, de stockage, de tri sélectif et de consignation- Exactitude des documents d’approvisionnement et de stockage- Identification des non conformités à la livraison- Exactitude des informations transmises au supérieur hiérarchique- Utilisation adéquate du support ou de l’outil
Activité 2 – Contribution à l’organisation des prestations	
Tâches	6. Prendre connaissance des documents liés aux prestations (fiches techniques, états des réservations, plannings d’occupation des chambres, etc.)
	7. Dresser la liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation
	8. Identifier et sélectionner les locaux, les mobiliers et les matériels nécessaires à l’activité
	9. 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 et des consignes- Cohérence de la planification avec le travail à effectuer selon les consignes reçues- Choix pertinent des matériels nécessaires aux prestations- Choix pertinent des produits alimentaires et autres nécessaires aux prestations- Identification des différents allergènes

PÔLE 2 – Accueil, commercialisation et services en hôtel-café-restaurant

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 bonnes pratiques et recommandations en matière de développement durable.

Activité 3 – Contribution à la relation client et participation à la commercialisation dans le respect des besoins spécifiques des clients

Tâches	10. Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé
	11. Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l'entreprise
	12. Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter
	13. Contribuer à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles
	14. Prendre les commandes et les transmettre
	15. Renseigner le client sur l'environnement commercial, touristique et culturel sur le plan local
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> - Comportements professionnels et tenue adaptés à l'activité et à l'établissement - 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 et de ses besoins spécifiques - 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 notamment la mise en avant des modes de sélection et d'approvisionnement en marchandises (saisonnalité, labels, circuit court etc.) - Participation dynamique à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle

Activité 4 – Préparation des prestations dans une démarche écoresponsable

Tâches	16. Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche et assurer le service de la couverture
	17. Intégrer une démarche de développement durable dans les activités professionnelles (tri des produits, lutte contre le gaspillage, réemploi)
	18. Entretien et maintenir en état les locaux, les matériels, les mobiliers
	19. S'assurer du bon fonctionnement des équipements
	20. Compter, trier, ranger le linge
	21. Effectuer la mise en place : <ul style="list-style-type: none"> • des locaux de préparation • des espaces destinés aux différents types de clientèle (salle, salon, terrasse, etc.) • d'une salle de réunion ou conférence (pause-séminaire, etc.) • des matériels et des mobiliers
	22. Dresser les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses, etc.)
	23. Réaliser les préparations (voir liste des techniques de préparation)
	24. Valoriser les espaces destinés à la clientèle (facteurs d'ambiance, décor, etc.)
	Résultats attendus

Activité 5 – Réalisation et suivi des prestations dans une démarche écoresponsable	
Tâches	25. Assurer les prestations d'hôtellerie (room-service, petits déjeuners, etc.)
	26. Assurer les prestations de type café-brasserie (préparation, remise en température : voir liste des techniques de préparation)
	27. Assurer le service, le suivi et le débarrassage des prestations de restauration et de pause-séminaire
	28. Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client (voir liste des techniques liées à la prestation)
	29. Préparer, assurer le service, le suivi et le débarrassage des boissons (voir liste des techniques liées à la prestation)
	30. Réapprovisionner (office, cave du jour, meubles réfrigérés, chariots, etc.)
	31. Réassortir les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses, etc.)
	32. Assurer le renouvellement des mises en place pendant les prestations
	33. Participer aux opérations de facturation et d'encaissement
Résultats attendus	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des consignes et des procédures - 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 - Application des démarches respectueuses du développement durable - Rapidité et autonomie dans l'exécution des tâches - Qualité et conformité des prestations - Respect des réglementations en vigueur - Efficacité de l'autocontrôle - Efficacité du contrôle de la facturation et de l'encaissement
Activité 6 – Communication dans un contexte professionnel	
Tâches	34. Adapter sa tenue et son attitude aux codes professionnels de l'entreprise
	35. Utiliser les informations spécifiques au contexte professionnel de son établissement
	36. Communiquer avec les clients et les tiers
	37. Communiquer au sein de l'entreprise
	38. 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, aux contextes professionnels et aux besoins spécifiques de ses interlocuteurs - 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 des échanges avec l'équipe et contribution à une ambiance de travail professionnelle - Communication dans le respect de la réglementation (informations sur l'origine des produits, la composition des productions etc.)

Moyens et ressources pour l'ensemble des deux pôles

- Documentation professionnelle relative à l'environnement commercial, touristique et culturel sur le plan local
- Documents réglementaires liés aux locaux et zones
- Locaux et équipements
- Actions de fidélisation et résultats des questionnaires de satisfaction de la clientèle
- Tenues professionnelles spécifiques
- Procédures, consignes, protocoles écrits ou oraux
- 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

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 l'exécution des tâches,
- respectueux des démarches de développement durable (tri sélectif, utilisation rationnelle des fluides et des denrées, limitation du gaspillage alimentaire, etc.),
- autonome dans la commercialisation en fonction du poste occupé et de l'établissement,
- respectueux dans ses relations avec autrui,
- responsable de l'autocontrôle de son travail.

ANNEXE III - Référentiel de compétences

Spécialité « Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant »
du certificat d'aptitude professionnelle

Le référentiel de compétences de la spécialité « Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant » du certificat d'aptitude professionnel est construit à partir du référentiel des activités professionnelles (annexe II). Il décrit les compétences professionnelles terminales et les connaissances qui y sont associées. Il précise les conditions dans lesquelles les compétences sont mises en œuvre et les résultats attendus. Les compétences décrites correspondent à la fois à des compétences terminales évaluables lors de la certification et également à des objectifs de formation. Aucune chronologie dans la maîtrise des compétences n'est induite, il s'agit d'une présentation analytique.

Mise en relation des activités professionnelles et des compétences

Pôle 1 : « Organisation des prestations en hôtel-café-restaurant »			
ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	TACHES	COMPÉTENCES GLOBALES	COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES
1 – Participation aux opérations d'approvisionnement et de stockage	<p>T1 – Réceptionner les livraisons et contrôler les stocks (produits alimentaires ou autres)</p> <p>T2 – Utiliser les supports et les outils nécessaires à l'approvisionnement et au stockage</p> <p>T3 – Transmettre à son responsable les informations liées à l'approvisionnement et au stockage</p> <p>T4 – Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation</p> <p>T5 – Participer aux opérations d'inventaire</p>	<p>C1 – 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>C1.1 – Réceptionner et contrôler les livraisons</p> <p>C1.2 – Utiliser les supports et les outils nécessaires à l'approvisionnement et au stockage</p> <p>C1.3 – Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation</p> <p>C1.4 – Participer aux opérations d'inventaire</p> <p>C1.5 – Contrôler et rendre compte à son responsable</p>
2 – Contribution à l'organisation des prestations	<p>T6 – Prendre connaissance des documents liés aux prestations</p> <p>T7 – Dresser la liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation</p> <p>T8 – Identifier et sélectionner les locaux, les mobiliers et les matériels nécessaires à l'activité</p> <p>T9 – Planifier et organiser son activité en fonction des éléments de contexte</p>	<p>C2 – Collecter l'ensemble des informations et ordonnancer les activités dans le respect des consignes et du temps imparti</p>	<p>C2.1 – Prendre connaissance des documents liés aux prestations</p> <p>C2.2 – Dresser la liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation</p> <p>C2.3 – Identifier et sélectionner les locaux, les mobiliers et les matériels nécessaires à l'activité</p> <p>C2.4 – Planifier et organiser son activité</p>

Pôle 2 :« Accueil, commercialisation et services en hôtel-café-restaurant »

ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES	TACHES	COMPÉTENCES GLOBALES	COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES
<p>3 – Contribution à la relation client et participation à la commercialisation dans le respect des besoins spécifiques des clients</p>	<p>T10 – Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé T11 – Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l’entreprise T12 – Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter T13 – Contribuer à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles T14 – Prendre les commandes et les transmettre T15 – Renseigner le client sur l’environnement commercial, touristique et culturel sur le plan local</p>	<p>C3 – Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations dans le respect des besoins spécifiques de la clientèle</p>	<p>C3.1 – Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé C3.2 – Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l’entreprise C3.3 – Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter C3.4 – Contribuer à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles C3.5 – Prendre les commandes et les transmettre C3.6 – Renseigner le client sur l’environnement commercial, touristique et culturel local</p>
<p>4 – Préparation des prestations dans une démarche écoresponsable</p>	<p>T16 – Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche et assurer le service de la couverture T17 – Intégrer une démarche de développement durable dans les activités professionnelles (tri des produits, lutte contre le gaspillage, réemploi) T18 – Entretien et maintenir en état les locaux, les matériels, les mobiliers T19 – S’assurer du bon fonctionnement des équipements T20 – Compter, trier, ranger le linge T21 – Effectuer la mise en place: - des locaux de préparation - des espaces destinés aux différents types de clientèle - d’une salle de réunion ou conférence - des matériels et mobiliers T22 – Dresser les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses...) T23 – Réaliser les préparations (voir liste des techniques de préparation) T24 – Valoriser les espaces destinés à la clientèle (facteurs d’ambiance, décor, etc.)</p>	<p>C4 - Mettre en œuvre les techniques de mise en place et de préparation dans le respect des consignes, des règles d’hygiène et de sécurité et dans une démarche écoresponsable</p>	<p>C4.1 – Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche C4.2 – Intégrer une démarche de développement durable dans les activités professionnelles C4.3 – Entretien et maintenir en état les locaux, les matériels, les mobiliers C4.4 – S’assurer du bon fonctionnement des équipements C4.5 – Compter, trier, ranger le linge C4.6 – Effectuer les mises en place C4.7 – Dresser les buffets C4.8 – Réaliser les préparations C4.9 – Valoriser les espaces destinés à la clientèle</p>

<p>5 – Réalisation et suivi des prestations dans une démarche écoresponsable</p>	<p>T25 – Assurer les prestations d’hôtellerie (room-service, petits déjeuners...) T26 – Assurer les prestations de type café-brasserie (préparation, remise en température : voir liste des techniques de préparation) T27 – Assurer le service, le suivi et le débarrassage des prestations de restauration et de pauses-séminaire T28 – Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client (voir la liste des techniques liées à la prestation) T29 – Préparer, assurer le service, le suivi et le débarrassage des boissons (voir liste des techniques liées à la prestation) T30 – Réapprovisionner (office, cave du jour, meubles réfrigérés, chariots...) T31 – Réassortir les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses ...) T32 – Assurer le renouvellement des mises en place pendant les prestations T33 – Participer aux opérations de facturation et d’encaissement</p>	<p>C5 – Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi dans un objectif de satisfaction client et une démarche écoresponsable</p>	<p>C5.1 – Assurer les prestations d’hôtellerie C5.2 – Assurer les prestations de type café-brasserie C5.3 – Assurer le service, le suivi et le débarrassage des prestations de restauration et de pauses-séminaire C5.4 – Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client C5.5 – Préparer, assurer le service, le suivi et le débarrassage des boissons C5.6 – Réapprovisionner C5.7 – Réassortir les buffets C5.8 – Assurer le renouvellement des mises en place pendant les prestations C5.9 – Participer aux opérations de facturation et d’encaissement</p>
<p>6 – Communication dans un contexte professionnel</p>	<p>T34 – Adapter sa tenue et son attitude aux codes professionnels de l’entreprise T35 – Utiliser les informations spécifiques au contexte professionnel de son établissement T36 – Communiquer avec les clients et les tiers T37 – Communiquer au sein de l’entreprise T38 – Rendre compte de son activité à son responsable</p>	<p>C6 – Communiquer en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession</p>	<p>C6.1 – Communiquer dans le cadre d’une situation professionnelle C6.2 – Utiliser les informations spécifiques au contexte professionnel de son établissement C6.3 – Rendre compte de son activité</p>

Mise en relation des compétences professionnelles et des savoirs associés

POLE 1 - Organisation des prestations en hôtel-café-restaurant			
Activité Professionnelle 1 – Participation aux opérations d’approvisionnement et de stockage			
► Compétence globale 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			
<i>Compétences opérationnelles</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Savoirs associés</i>	<i>Délimitation du champ de culture professionnelle</i>
C1.1 – Réceptionner et contrôler les livraisons	<i>- Conformité qualitative et quantitative des produits par rapport à la commande</i>	Thème 1 – Les produits alimentaires et les boissons	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les principaux produits classés par familles de produits alimentaires - Identifier les principaux critères d’aspect, de fraîcheur et de qualité - Identifier les grands produits emblématiques et plus particulièrement ceux de sa région (lieu de l’établissement de formation) - Connaître la saisonnalité et les zones de production des principaux produits alimentaires - Identifier les principaux signes d’identification de la qualité et de l’origine et connaître leurs principales caractéristiques - Identifier les préconisations essentielles pour une alimentation durable en matière d’approvisionnement et de stockage (notamment emballage et surstock) - Identifier les principales boissons, leur classification et leur origine - Reconnaître les différentes typicités de vins - Connaître les principaux éléments d’étiquetage et de traçabilité
		Thème 2 – Les autres produits	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les principaux produits d’accueil - Identifier les différentes pièces de linge (nappage, linge de lit, éponges, autres pièces) - Identifier les principaux produits d’entretien et leur zone de stockage
		Thème 3 – Les fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> - Définir les notions de circuits d’approvisionnement : circuits courts, longs et de proximité (valorisant son territoire) - Identifier les principaux documents commerciaux liés aux approvisionnements (bon de commande, bon de livraison, fiche de stock, facture fournisseur)
		Thème 4 – Les mesures d’hygiène et de sécurité dans les locaux professionnels	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les principales préconisations et obligations liées à la sécurité (plans d’évacuation, signalétique, matériaux) - Identifier la réglementation en vigueur concernant l’hygiène - Connaître la prévention des risques liés à l’activité physique - Lister la classification des produits d’entretien (y compris produits écologiques)

C1.2 – 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> - <i>Conformité des informations indiquées sur les documents administratifs et commerciaux</i> 	Thème 5 – Les stocks et les approvisionnements	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les principes en usage pour la réception, le contrôle des produits (conformité, étiquetage, traçabilité, températures) - Appliquer les règles de précaution liées au tri sélectif et au traitement des emballages consignés - Utiliser à bon escient les principaux outils liés aux approvisionnements (lecteur code barre, logiciels spécialisés) - Participer à la gestion des approvisionnements et des stocks (rôle de l’inventaire, limitation des pertes, rotation des stocks, choix des conditionnements) dans une démarche de lutte contre le gaspillage - Identifier les protocoles de conditionnement et les procédures de conservation
C1.3 – 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 (zones de stockage, hygiène et sécurité, premier entré-premier sorti)</i> - <i>Conformité du tri des emballages et des consignations</i> 		
C1.4 – Participer aux opérations d’inventaire	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Exactitude des quantités</i> - <i>Utilisation appropriée des outils et supports nécessaires à l’inventaire</i> 		
C1.5 – Contrôler et rendre compte à son responsable	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Exactitude des informations transmises au responsable (écrit et oral)</i> - <i>Signalement des anomalies et des risques de rupture de produits</i> 		

POLE 1 - Organisation des prestations en hôtel-café-restaurant

Activité Professionnelle 2 – Contribution à l'organisation des prestations

► **Compétence globale 2 : Collecter les informations et ordonnancer les activités** dans le respect des consignes et du temps imparti.

<i>Compétences opérationnelles</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Savoirs associés</i>	<i>Délimitation du champ de culture professionnelle</i>
C2.1 - Prendre connaissance des documents liés aux prestations	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinence des informations collectées (nombre de couverts, état des réservations, prestations proposées, besoins spécifiques, etc.) - Cohérence des calculs effectués - Conformité des fiches techniques 	Thème 6 – L'approche économique	<ul style="list-style-type: none"> - Définir la notion de prix d'achat - Définir la notion de coût de revient et de prix de vente - Identifier la notion de rendement des produits et de juste portion en lien avec le respect d'une alimentation durable
		Thème 7 – Les supports et les documents de production	<ul style="list-style-type: none"> - Rédiger et utiliser une fiche technique simple - Utiliser les documents de production : fiche de poste, fiche de procédure, fiches d'approvisionnement (linge, matériel), planning d'occupation des chambres, états des réservations, plans de salle, etc.
C2.2 - Dresser la liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinence des produits sélectionnés - Attitude écoresponsable dans la prévision des produits - Identification des allergènes 	Thème 8 – Les locaux, les mobiliers et matériels	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les locaux destinés à la clientèle, aux préparations et au stockage - Identifier les principaux mobiliers et matériels - Citer des critères de sécurité et d'entretien propres à certains matériels - Définir et appliquer la règle de marche en avant
C2.3 - Identifier et sélectionner les locaux, les mobiliers et les matériels nécessaires à l'activité	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinence des locaux, des mobiliers et matériels sélectionnés - Attitude écoresponsable dans la prévision des matériels - Identification des points critiques éventuels (sécurité, aléas climatiques, etc.) 		
C2.4 - Planifier et organiser son activité	<ul style="list-style-type: none"> - Choix pertinent des tâches à effectuer - Cohérence de l'ordonnancement des tâches - Respect de la réglementation en vigueur et des consignes 	Thème 9 – La prévention des risques liés à l'activité	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les points de vigilance et les mesures préventives - Connaître la bonne utilisation des matériels (consignes d'utilisation) - Décrire les principales mesures réglementaires relatives aux personnels manipulant des denrées (le protocole du lavage des mains, l'hygiène corporelle) - Connaître les principaux micro-organismes et leurs modes de multiplication et les risques de bio-contaminations
		Thème 10 – Les différents types de prestation	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les différents types de prestations en hôtellerie - Identifier les différents types de prestations en café-brasserie - Identifier les différents types de prestations en restauration

POLE 2 - Accueil, commercialisation et services en hôtel-café-restaurant

Activité Professionnelle 3 – Contribution à la relation client et participation à la commercialisation dans le respect des besoins spécifiques des clients

► **Compétence globale 3 : Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations dans le respect des besoins spécifiques de la clientèle**

<i>Compétences opérationnelles</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Savoirs associés</i>	<i>Délimitation du champ de culture professionnelle</i>
C3.1 - Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Comportement professionnel et tenue adaptés à l'activité et à l'établissement</i> - <i>Qualité et personnalisation de l'accueil</i> - <i>Communication écrite et orale adaptée</i> - <i>Qualité de l'accueil téléphonique</i> - <i>Qualité de la communication en français et langue étrangère</i> - <i>Participation dynamique à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle</i> 	Thème 11 – Le client	<ul style="list-style-type: none"> - Différencier les différents types de clientèle (loisirs, affaires, famille, etc.) et leurs besoins spécifiques - Connaître les principaux us et coutumes, les grandes tendances de comportement et de consommation des clientèles françaises et étrangères - Connaître les tendances de consommation (végétarien etc.) - Identifier les principales problématiques en matière d'allergie, d'intolérance ou de régimes alimentaires - Connaître les principales notions d'équilibre alimentaire.
		Thème 12 – Les étapes de la vente et les points clés de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les règles d'accueil et prise en charge de la clientèle - Identifier les méthodes de recherche des besoins des clients - Identifier et utiliser les méthodes d'animation commerciale - Connaître et mettre en œuvre les techniques de vente
C3.2 - Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Utilisation appropriée des supports de vente physiques et ou numériques</i> - <i>Exactitude des informations transmises au client et au service</i> 	Thème 13 – La réservation	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître et utiliser les modes et outils de réservation
C3.3- Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Prise en compte des consignes de vente</i> - <i>Prise en compte des attentes du client et de ses besoins spécifiques</i> - <i>Qualité de l'argumentaire pour la vente des prestations notamment la mise en avant des modes de sélection et d'approvisionnement en marchandises (produits marqueurs locaux, spécialités, saisonnalité, labels, circuits courts, etc.)</i> 	Thème 14 – La prise de commande	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître et utiliser les moyens et outils de prise de commande et de transmission des informations en interne
C3.4 - Contribuer à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Efficacité des propositions de vente additionnelle</i> 	Thème 15 – Les supports de vente et de fidélisation	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître et utiliser les supports de vente dont supports numériques - Identifier les moyens et outils de mesure de satisfaction clientèle liés à sa prestation (e-réputation, réclamation client, questionnaire de satisfaction, audit qualité, etc.) - Connaître les moyens et outils de la fidélisation
C3.5- Prendre les commandes et les transmettre	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Conformité et qualité de la prise de commande</i> - <i>Exactitude des informations transmises aux services</i> 		
C3.6 - Renseigner le client sur l'environnement commercial, touristique et culturel local	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Pertinence des renseignements donnés y compris sur l'environnement commercial, touristique et culturel au plan local</i> 	Thème 16 – l'environnement commercial, touristique et culturel sur le plan local de l'établissement de formation	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les principaux éléments caractéristiques de l'environnement commercial, touristique et culturel de l'établissement de formation.

POLE 2 - Accueil, commercialisation et services en hôtel-café-restaurant

Activité Professionnelle 4 – Préparation des prestations dans une démarche écoresponsable

► **Compétence globale 4 : Mettre en œuvre les techniques de mise en place et de préparation** dans le respect des consignes et des règles d'hygiène et de sécurité et dans une démarche écoresponsable

<i>Compétences opérationnelles</i>	<i>Résultats attendus</i>	<i>Savoirs associés</i>	<i>Délimitation du champ de culture professionnelle</i>
C4.1 - Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche	<ul style="list-style-type: none"> - Tenue et comportements professionnels adaptés - Prise en compte des consignes et contraintes des prestations - Respect des techniques professionnelles 	Thème 17 – Le produit chambre	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les différents types de chambre - Connaître l'état des chambres (en départ, en recouche, libre, hors service) - Identifier les équipements d'une salle de bain - Connaître et appliquer les techniques de mise en place des chariots d'étage et de ménage.
	<ul style="list-style-type: none"> - Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé - Rapidité d'exécution et autonomie - Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité - Réactivité face aux aléas - Qualité et conformité de la prestation chambre 	Thème 18 – Les locaux annexes	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les autres locaux (office, buanderie, lingerie, couloir, terrasse, etc.) et les sanitaires communs
C4.2 - Intégrer une démarche de développement durable dans les activités professionnelles (tri des produits, lutte contre le gaspillage, réemploi)	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation appropriée et rationnelle des produits alimentaires, des matériels et des moyens (linge, chariots, fluides, produits d'entretien, etc.) - Comportement écoresponsable dans l'utilisation des produits, des fluides et des denrées dans toutes les activités professionnelles 	Thème 19 – Les règles et les pratiques en matière de développement et d'alimentation durables	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les principales préconisations de la politique nationale en matière d'alimentation - Identifier et appliquer l'utilisation rationnelle des fluides, des énergies et des denrées - Citer des enjeux et les principales démarches de limitation des déchets et du gaspillage alimentaire - Identifier et appliquer les principes et procédures de tri, de consignation et de gestion des déchets

C4.3 - Entretien et maintenir en état les locaux, les matériels, les mobiliers	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Respect des procédures et des consignes d'utilisation</i> - <i>Respect des procédures d'entretien, des normes d'hygiène, de santé et de sécurité au travail</i> 	Thème 20 – Les protocoles de nettoyage et d'entretien	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître et appliquer les procédures d'entretien des locaux, des matériels et des mobiliers - Connaître et appliquer les procédures de gestion du linge avec ou sans prestataire
C4.4 – S'assurer du bon fonctionnement des équipements	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Propreté des locaux, des matériels et des mobiliers</i> - <i>Réactivité face aux aléas</i> 		
C4.5 – Compter, trier, ranger le linge	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Respect des techniques professionnelles</i> - <i>Respect des procédures de gestion du linge</i> - <i>Rapidité d'exécution</i> - <i>Exactitude des informations</i> 		
C4.6 – Effectuer la mise en place	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Tenue et comportements professionnels adaptés</i> - <i>Prise en compte des consignes et contraintes des prestations</i> 	Thème 21 – Les mises en place et le dressage	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître et appliquer les différentes mises en place (espace de restauration, salle de réunion, offices, chambre, etc.) - Connaître et appliquer les techniques de mise en place et de dressage (voir liste des techniques de mise en place en annexe VIII)
C4.7 – Dresser les buffets	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Respect des techniques professionnelles</i> - <i>Respect des procédures d'entretien, des normes d'hygiène, de santé et de sécurité au travail</i> - <i>Réactivité face aux aléas</i> - <i>Rapidité d'exécution</i> - <i>Efficacité de l'autocontrôle</i> - <i>Qualité et conformité des différentes mises en place</i> 		
C4.8 – Réaliser les préparations	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Tenue et comportements professionnels adaptés</i> - <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>Réactivité face aux aléas</i> - <i>Rapidité d'exécution</i> - <i>Efficacité de l'autocontrôle</i> 	Thème 22 – Les techniques de préparation en café-brasserie et en restaurant	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître le vocabulaire professionnel spécifique à la technique de préparation - Connaître et appliquer techniques culinaires mises en œuvre dans les préparations (voir liste des techniques de préparation en annexe VIII)
C4.9 – Valoriser les espaces destinés à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Valorisation et utilisation pertinentes des facteurs d'ambiance</i> - <i>Valorisation et utilisation pertinentes des éléments de confort respectant les préconisations en matière d'économie d'énergie</i> 	Thème 23 – Les facteurs d'ambiance et de confort	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier et mettre en œuvre les facteurs d'ambiance : éclairage, sonorisation, décor, etc. - Identifier les facteurs de confort : chauffage, climatisation, éclairage, etc. - Connaître les pratiques écoresponsables permettant de réduire les consommations d'énergie (distribution de couverture, fermeture des portes, etc.)

POLE 2 - Accueil, commercialisation et services en hôtel-café-restaurant

Activité Professionnelle 5 – Réalisation et suivi des prestations dans une démarche écoresponsable

► Compétence globale 5 : Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi dans un objectif de satisfaction client et dans une démarche écoresponsable

Compétences opérationnelles	Résultats attendus	Savoirs associés	Délimitation du champ de culture professionnelle
C5.1 – Assurer les prestations d’hôtellerie	<ul style="list-style-type: none"> - Tenue et comportements professionnels adaptés - Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations - Respect des techniques mises en œuvre - Aisance, élégance des gestes, rapidité d’exécution et autonomie - Application des protocoles, des pratiques d’hygiène, de sécurité et de santé - Application de principes de développement durable dans sa pratique - Autocontrôle de sa prestation tout au long de l’activité - Qualité et conformité des prestations - Respect des réglementations en vigueur (protection des mineurs, etc.) - Satisfaction et fidélisation de la clientèle 	<p style="text-align: center;">Thème 24 – Les différentes prestations et les techniques associées</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître et mettre en œuvre les dosages et grammages - Connaître et appliquer les températures de service des mets et des boissons - Connaître la réglementation en matière de remise et de maintien en température et l’appliquer aux préparations - Connaître et appliquer les prestations d’hôtellerie, de restaurant et de café-brasserie (voir la liste des techniques liées à la prestation en annexe VIII) - Connaître et appliquer les autres prestations : séminaires, banquet, buffet, cocktail, etc.
C5.2 – Assurer les prestations de type café-brasserie			
C5.3 – Assurer le service, le suivi et le débarrassage des prestations de restauration et de pauses-séminaire			
C5.4 – Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client			
C5.5 – Préparer, assurer le service, le suivi et le débarrassage des boissons			
C5.6 – Réapprovisionner			
C5.7 – Réassortir les buffets			
C5.8 – Assurer le renouvellement des mises en place pendant les prestations			
C5.9 – Participer aux opérations de facturation et d’encaissement	<ul style="list-style-type: none"> - Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations - Aisance, rapidité d’exécution - Autocontrôle de sa prestation tout au long de l’activité - Exactitude de la facturation et de l’encaissement - Satisfaction et fidélisation de la clientèle 	<p style="text-align: center;">Thème 25 – Les comportements professionnels</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les codes de l’entreprise dans le respect de la diversité des personnels - Identifier des qualités professionnelles : patience, écoute active, mémoire, aisance, etc. - Appliquer les règles : <ul style="list-style-type: none"> o d’assiduité et de ponctualité, o de bienséance et de présence, o de probité, o de politesse, o d’hygiène corporelle et vestimentaire, o de tenue vestimentaire professionnelle.
		<p style="text-align: center;">Thème 26 – La facturation (hors hôtellerie)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les matériels de facturation (caisse enregistreuse, terminal de paiement, etc.) - Identifier les éléments constitutifs d’une facture client - Connaître et appliquer les différents taux de TVA - Appliquer le contrôle d’une facture client - Connaître les conditions particulières de facturation : remise, débiteurs divers, etc. - Connaître, utiliser, et contrôler les moyens de paiement : espèces, chèque, titre restaurant, carte bancaire, etc.

POLE 2 - Accueil, commercialisation et services en hôtel-café-restaurant

Activité Professionnelle 6 – Communication dans un contexte professionnel

► **Compétence globale 6 : Communiquer** en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession

Compétences opérationnelles	Résultats attendus	Savoirs associés	Délimitation du champ de culture professionnelle
C6.1 – Communiquer dans le cadre d'une situation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> - Tenue adaptée aux codes de l'entreprise - Positionnement et communication adaptés au contexte professionnel - Qualité de l'écoute et réactivité - Identification pertinente des informations économiques, sociales et juridiques liées au contexte professionnel - Exactitude et pertinence des informations transmises et des supports utilisés (notamment numériques) - Utilisation d'un vocabulaire professionnel à l'oral comme à l'écrit - Participation à la valorisation du travail au moyen d'outils et de médias numériques 	Thème 27 – Le contexte professionnel	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier l'environnement touristique et culturel de proximité - Définir les différents types d'hébergement - Définir la classification des hôtels et des restaurants - Définir le secteur professionnel de la restauration et les différents types de restauration (commerciale, collective, etc.) - Citer des concepts et des labels d'entreprise en hôtellerie, cafés, restauration - Identifier les principales obligations réglementaires du restaurateur (permis d'exploitation, licence, accessibilité des établissements recevant du public, affichages professionnels)
	<ul style="list-style-type: none"> - Contribution à une ambiance de travail professionnelle 		Thème 28 – L'entreprise et le personnel
	C6.2 – Utiliser les informations spécifiques au contexte professionnel de son établissement		Thème 29 – Le parcours professionnel
C6.3 – Rendre compte de son activité	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des aléas - Efficacité et pertinence du compte-rendu de l'activité - Qualité de l'écoute et réactivité 		

ANNEXE IV – Référentiel d'évaluation
ANNEXE IV a – Unités constitutives du diplôme
Spécialité « Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant »
du certificat d'aptitude professionnelle

Unités	Intitulés
Unités professionnelles	
UP1	Organisation des prestations en hôtel-café-restaurant
UP2	Accueil, commercialisation et services en hôtel-café-restaurant
Unités d'enseignement général	
UG 1	Français et Histoire-géographie-enseignement moral et civique
UG 2	Mathématiques et physique-chimie
UG 3	Éducation physique et sportive
UG 4	Prévention-santé-environnement
UG 5	Langue vivante étrangère
Unités d'enseignement général facultatives	
UF1	Langue vivante facultative
UF 2	Mobilité

1. Unités professionnelles

Chacune des 2 unités professionnelles de la spécialité « Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant » du certificat d'aptitude professionnel est constituée d'un ensemble cohérent de compétences. La définition du contenu de ces unités a pour but de préciser, pour chacune d'elles, les principales tâches professionnelles, les compétences et savoirs professionnels à maîtriser selon le contexte d'exécution.

Il s'agit à la fois :

- de permettre la mise en correspondance des activités professionnelles et des unités dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience (VAE) ;
- d'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	Épreuves	Correspondance avec le référentiel d'activités professionnelles
UP1 Organisation des prestations en hôtel-café-restaurant	EP1	Pôle 1 Organisation les prestations en hôtel-café-restaurant <ul style="list-style-type: none"> • Participation aux opérations d'approvisionnement et de stockage • Contribution à l'organisation des prestations
UP2 Accueil, commercialisation et services en hôtel-café-restaurant	EP2	Pôle 2 Accueil, commercialisation et services en hôtel-café-restaurant <ul style="list-style-type: none"> • Contribution à la relation client et participation à la commercialisation dans le respect des besoins spécifiques des clients • Préparation des prestations dans une démarche écoresponsable • Réalisation et suivi des prestations dans une démarche écoresponsable • Communication dans un contexte professionnel

2. Unités d'enseignement général

UNITÉ UG 1 – Français et histoire – géographie – enseignement moral et civique

Les programmes sur lesquels reposent l'unité sont définis par :

- arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de français des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019)
- arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'histoire-géographie des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).
- arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement moral et civique des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

UNITÉ UG 2 – Mathématiques et physique-chimie

Les programmes sur lesquels reposent l'unité sont définis par :

- arrêté du 03 avril 2019 fixant Le programme d'enseignement de mathématiques des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).
- arrêté du 03 avril 2019 fixant Le programme d'enseignement de physique-chimie des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

UNITÉ UG 3 – Éducation physique et sportive

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par l'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement d'éducation physique et sportive des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle et des classes préparant au baccalauréat professionnel (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

UNITÉ UG 4 – Prévention-santé-environnement

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par l'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de prévention-santé-environnement des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

UNITÉ UG 5 – Langue vivante étrangère

Le programme sur lequel repose l'unité est défini par l'arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de langues vivantes des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle professionnel et des classes préparant au baccalauréat professionnel (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

3. Unités d'enseignement général facultatives

Les candidats peuvent choisir 0, 1 ou 2 unités facultatives (D. 337-105, code de l'éducation).

UNITÉ UF1 – Langue vivante facultative

Le programme sur lequel repose l'unité facultative de langue vivante est défini par :

Arrêté du 03 avril 2019 fixant le programme d'enseignement de langues vivantes des classes préparant au certificat d'aptitude professionnelle professionnel et des classes préparant au baccalauréat professionnel (BO spécial n° 5 du 11 avril 2019).

UNITÉ UF2 – Mobilité

Les compétences constitutives de l'unité facultative de mobilité sont définies par l'arrêté du 30 août 2019 portant création d'une unité facultative de « mobilité » et de l'attestation MobilitéPro dans le diplôme du certificat d'aptitude professionnelle (BO n° 35 du 26 septembre 2019).

ANNEXE IV b – Règlement d'examen

*Spécialité « Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant »
du certificat d'aptitude professionnelle*

Spécialité « Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant » du certificat d'aptitude professionnel			Candidat			
			Scolaire (Établissement public ou privé sous contrat) Apprentissage (CFA habilité au CCF ou porté par un EPL, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) Formation professionnelle continue (Établissement public)		Scolaire (Établissement privé hors contrat) Apprentissage (CFA non habilité au CCF) Formation professionnelle continue (Établissement privé) Enseignement à distance Individuel	
ÉPREUVES	Unités	Coef.	Mode		Mode	Durée
UNITÉS PROFESSIONNELLES						
EP1 – Organisation des prestations en hôtel-café- restaurant	UP1	4	CCF ¹		Ponctuel Écrit	2 h 00
EP2 – Accueil, commercialisation et services en hôtel-café-restaurant	UP2	13 ²	CCF		Ponctuel pratique et oral	5 h 00
UNITES D'ENSEIGNEMENT GENERAL						
EG1 – Français et histoire- géographie -enseignement moral et civique	UG1	3	CCF		Ponctuel écrit et oral	2 h 25 (2h+10min) +15min ³
EG2 – Mathématiques et physique- chimie	UG2	2	CCF		Ponctuel écrit	1 h 30
EG3 – Éducation physique et sportive	UG3	1	CCF		Ponctuel	
EG4 – Prévention-santé- environnement	UG 4	1	CCF		Ponctuel écrit	1 h
EG5 – Langue vivante étrangère	UG 5	1	CCF		Ponctuel écrit et oral	1 h 06 ⁴
UNITÉS D'ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL FACULTATIVES <i>Le candidat peut choisir 0, 1 ou 2 épreuves(s) facultative(s)</i>						
EF1 - Langue vivante facultative ⁶	UF1	1 ⁵	Ponctuel oral	12 min	Ponctuel oral	12 min
EF2 - Mobilité ⁷	UF2	1 ⁵	Ponctuel oral	20 min	-	

¹ CCF : Contrôle en cours de formation

² dont coefficient 1 pour l'évaluation du chef d'œuvre, uniquement pour les scolaires et les apprentis. L'évaluation s'effectue conformément à l'arrêté du 28 novembre 2019 définissant les modalités d'évaluation du chef d'œuvre prévue à l'examen du CAP par l'article D337-3-1 du Code de l'éducation.

³ dont 5 min de préparation pour l'oral d'histoire-géographie -enseignement moral et civique

⁴ dont 6 min d'oral individuel

⁵ Seuls les points excédant 10 sont pris en compte pour le calcul de la moyenne générale en vue de l'obtention du diplôme

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

⁷ Peuvent présenter l'unité facultative mobilité les candidats scolaires dans un établissement public ou privé sous contrat, apprentis dans un centre de formation d'apprentis ou une section d'apprentissage habilités, stagiaires de la formation professionnelle continue dans un établissement public.

ANNEXE IV c – Définition des épreuves
Spécialité « Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant »
du certificat d'aptitude professionnelle

Épreuve EP 1 - Organisation des prestations en hôtel-café-restaurant (UP1) - Coefficient 4

FINALITÉS ET OBJECTIFS DE L'ÉPREUVE

Cette épreuve vise à apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser ses compétences acquises et les savoirs associés dans le cadre de situations professionnelles relevant du pôle 1 :

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.

Le candidat est évalué en fonction des résultats attendus du pôle 1 indiqués dans le référentiel de compétences.

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

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 rectoriale 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.

Épreuve EP 2 – Accueil, commercialisation et services en hôtel-café-restaurant (UP2) - Coefficient 13

FINALITÉS ET OBJECTIFS DE L'ÉPREUVE

Cette épreuve vise à apprécier l'aptitude du candidat à mobiliser ses compétences acquises et les savoirs associés dans le cadre de situations professionnelles relevant du pôle 2 :

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

CONTENU DE L'ÉPREUVE

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.

Le candidat est évalué en fonction des résultats attendus du pôle 2 indiqués dans le référentiel de compétences.

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 (30 min)

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).

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 rectorale 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.

Épreuve EG1 – Français et histoire-géographie et enseignement moral et civique - (UG1) - Coefficient 3

L'épreuve de français et histoire-géographie-enseignement moral et civique est définie par l'arrêté du 30 août 2019 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation des épreuves d'enseignement général. (BO n° 35 du 26 septembre 2019).

Épreuve EG2 – Mathématiques et physique-chimie (UG2) - Coefficient 2

L'épreuve de mathématiques et physique-chimie est définie par l'arrêté du 30 août 2019 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation des épreuves d'enseignement général. (BO n° 35 du 26 septembre 2019).

Épreuve EG3 – Éducation physique et sportive (UG3) - Coefficient 1

L'épreuve d'éducation physique et sportive est définie par l'arrêté du 30 août 2019 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation des épreuves d'enseignement général. (BO n° 35 du 26 septembre 2019).

Épreuve EG4 - Prévention-santé-environnement (UG4) - Coefficient 1

L'épreuve de prévention-santé-environnement est définie par l'arrêté du 30 août 2019 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation des épreuves d'enseignement général. (BO n° 35 du 26 septembre 2019).

Épreuve EG5 - Langue-vivante étrangère (UG5) - Coefficient 1

L'épreuve obligatoire de langue vivante étrangère est définie par l'arrêté du 30 août 2019 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation des épreuves d'enseignement général. (BO n° 35 du 26 septembre 2019).

Épreuves facultatives : Langue vivante (EF1) et mobilité (EF2)

Les candidats peuvent choisir zéro, une ou deux épreuves facultatives.

L'épreuve facultative de langue vivante est définie par l'arrêté du 30 août 2019 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation des épreuves d'enseignement général. (BO n° 35 du 26 septembre 2019)

L'épreuve facultative de mobilité est définie par l'arrêté du 30 août 2019 portant création d'une unité facultative de mobilité et de l'attestation MobilitéPro dans le diplôme du certificat d'aptitude professionnelle (BO n° 35 du 26 septembre 2019)

ANNEXE V – Formation en milieu professionnel
Spécialité « Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant »
du certificat d'aptitude professionnelle

La formation en milieu professionnel se déroule dans une ou plusieurs entreprises définies par le référentiel des activités professionnelles et employant des professionnels qualifiés.

Ces entreprises d'accueil répondent aux exigences de la formation de tout candidat aux épreuves de la spécialité « Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant » du certificat d'aptitude professionnelle.

Les entreprises susceptibles de former des élèves, apprentis et stagiaires sont les entreprises disposant d'un espace de restauration traditionnelle ou brasserie avec service à table et/ou un service d'hébergement.

Pour les élèves, apprentis et stagiaires en situation de handicap, les entreprises veilleront à aménager l'environnement et les conditions de travail.

Le tuteur ou le maître d'apprentissage contribue à la formation en parfaite collaboration avec l'équipe pédagogique de l'établissement de formation. Il prend part à la complémentarité attendue entre l'établissement de formation et l'entreprise d'accueil dans l'acquisition et le développement des compétences. Pour chaque période, il accompagne l'élève pour appréhender, mettre en œuvre et analyser les situations de travail rencontrées.

1. Objectifs de la formation en milieu professionnel

La formation en milieu professionnel est une phase déterminante menant au diplôme. L'élève, l'apprenti ou le stagiaire de formation continue doit participer aux activités de l'entreprise et réaliser des tâches sous la responsabilité du tuteur ou du maître d'apprentissage.

Pendant la formation en milieu professionnel, l'élève, l'apprenti ou le stagiaire de formation continue :

- conforte et met en œuvre ses compétences en les adaptant au contexte professionnel,
- développe de nouvelles compétences.

La formation en milieu professionnel a pour objectifs :

- d'appréhender l'entreprise et son environnement de travail,
- de développer des compétences techniques et commerciales dans le secteur des services en hôtels, café-brasseries et établissements de restauration.

2. Organisation de la formation en milieu professionnel

2.1. Candidats relevant de la voie scolaire

Répartition des périodes et structures d'accueil :

La durée des périodes de formation en milieu professionnel (PFMP) est de 14 semaines.

Les PFMP sont réparties sous la responsabilité du chef d'établissement sur les deux années du cycle de formation, dans le respect des dispositions de l'arrêté du 21 novembre 2018 relatif à l'organisation et aux enseignements dispensés dans les formations sous statut scolaire préparant au certificat d'aptitude professionnelle et de son annexe.

Il est souhaitable que les PFMP se déroulent dans chacun des trois secteurs emblématiques du secteur HCR (hôtellerie, café-brasserie, restauration).

Accompagnement et suivi pédagogique :

La recherche et le choix des entreprises d'accueil relèvent de la responsabilité de l'ensemble de l'équipe pédagogique de l'établissement de formation comme le précise la circulaire n° 2016-053 du 29-3-2016 (BOEN du 31-3-2016). L'intérêt que porteront les professeurs à l'entreprise et au rôle du tuteur permettra d'assurer la

continuité de la formation. Le professeur négociera avec le tuteur les tâches qui seront confiées à l'élève durant son immersion et qui devront correspondre aux compétences à développer en entreprise.

Chaque période fait l'objet d'un bilan individuel établi conjointement par le tuteur, l'équipe pédagogique et l'élève. Ce bilan indique l'inventaire, l'évaluation des tâches et activités confiées ainsi que les performances réalisées pour chacune des compétences prévues.

Cadre juridique :

L'organisation des périodes de formation doit faire l'objet obligatoirement d'une convention entre le chef de l'entreprise accueillant les élèves et le chef de l'établissement scolaire, conformément à la convention type relative à la formation en milieu professionnel des élèves de lycée professionnel définie en annexe de la circulaire n° 2016-053 du 29-3-2016 (BOEN du 31-3-2016). L'annexe pédagogique précise les tâches qui seront confiées à l'élève. Le cadre réglementaire des stages et périodes de formation en milieu professionnel est fixé dans le code de l'éducation chapitre IV, art. D. 124-1 à D. 124.9

Pendant les PFMP, l'élève a obligatoirement la qualité d'élève stagiaire et non de salarié. L'élève reste sous la responsabilité pédagogique de l'enseignant référent. Une attestation de PFMP est délivrée par l'organisme d'accueil à tout élève. Cette attestation mentionne la durée effective totale de la période.

2.2. Candidats relevant de la voie de l'apprentissage

La formation fait l'objet d'un contrat conclu entre l'apprenti et son employeur conformément aux dispositions en vigueur du code du travail. L'entreprise doit appartenir à un des secteurs d'activités du référentiel d'activités professionnelles.

Afin d'assurer la cohérence dans la formation, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis doit veiller à informer le maître d'apprentissage des objectifs de la formation en milieu professionnel et des modalités de la certification.

La formation de l'apprenti en milieu professionnel fait l'objet d'un suivi par l'équipe pédagogique sous forme de visites.

Il est important que les diverses activités de la formation soient réalisées par l'apprenti en entreprise. En cas de situation d'entreprise n'offrant pas tous les aspects de la formation, afin de permettre à l'apprenti de compléter sa formation, une partie de sa formation pratique peut être dispensée dans d'autres entreprises que celle qui l'emploie notamment pour recourir à des équipements ou des techniques qui ne sont pas utilisés dans celle-ci en application des articles R.6223-10 à R6223-16 du code du travail.

2.3. Candidats relevant de la voie de la formation professionnelle continue

La durée de la formation en milieu professionnel est de 14 semaines. Toutefois, cette durée peut être réduite en cas de positionnement.

L'attestation ou le contrat ou le(s) justificatif(s) d'expérience professionnelle sont à fournir au service des examens à la date fixée par le recteur.

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 six mois dans le secteur d'activités du diplôme.

Cas des candidats en situation de perfectionnement :

Le certificat de période de formation en entreprise est remplacé par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été occupé dans les activités relevant des secteurs d'activités énumérés dans le référentiel d'activités professionnelles en qualité de salarié à temps plein, pendant six mois au moins au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

2.4. Candidats en formation à distance

Les candidats relèvent, selon leur statut (scolaire, apprenti, formation continue), de l'un des cas précédents.

2.5. Candidats positionnés

La décision de positionnement est prise par le recteur après avis de l'équipe pédagogique. Pour le candidat ayant

bénéficié d'une décision de positionnement en application de l'article D337- 4 du Code de l'éducation, la durée de la formation en milieu professionnel ne peut être inférieure à :

- cinq semaines pour les candidats préparant l'examen du CAP par la voie scolaire, en 1 an ;
- huit semaines pour les candidats admis dans le cycle de trois ans conduisant au baccalauréat professionnel ;
- six semaines pour les candidats de la formation professionnelle continue.

Les entreprises retenues pour les immersions en milieu professionnel doivent permettre au candidat de découvrir les secteurs d'activité ciblés par le référentiel, en adéquation avec le positionnement établi.

2.6. Candidats libres

Il découle de l'article D. 337-7 du code de l'éducation que les candidats majeurs peuvent se présenter à l'examen du CAP sans avoir suivi de formation théorique et sans avoir effectué de périodes en milieu professionnel. Leur majorité est vérifiée au jour de leur inscription à l'examen mais doit être atteinte au plus tard le 31 décembre de l'année de la session à laquelle ils s'inscrivent.

**ANNEXE VI – Tableau de correspondances entre épreuves
de l'ancien et du nouveau diplôme**
*Spécialité « Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant »
du certificat d'aptitude professionnelle*

CAP « Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant » défini par l'arrêté du 27 février 2017 Dernière session : 2025		CAP « Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant » défini par le présent arrêté Première session : 2026	
Épreuves	Unités	Épreuves	Unités
EP1 - Organisation des prestations en hôtel-café-restaurant	UP1	EP1 : Organisation des prestations en hôtel-café-restaurant	UP1
EP2 - Accueil, commercialisation et services en hôtel-café-restaurant	UP2	EP2 : Accueil, commercialisation et services en hôtel-café-restaurant	UP2
EG1 - Français, Histoire – Géographie et Éducation morale et civique	UG1	EG1 – Français et histoire-géographie -enseignement moral et civique	UG1
EG2 - Mathématiques - Sciences physiques et chimiques	UG2	EG2 – Mathématiques et physique- chimie	UG2
EG3 - Éducation physique et sportive	UG3	EG3 – Éducation physique et sportive	UG3
EG5 – Prévention-santé-environnement	UG 4	EG4 – Prévention-santé-environnement	UG 4
EG4 - Langue vivante	UG4	EG5 – Langue vivante étrangère	UG 5
EF – Épreuve facultative de langue étrangère	UF	EF1 – Épreuve facultative de langue étrangère	UF1
X	X	EF2 – Épreuve facultative de mobilité	UF2

**ANNEXE VII – Correspondances entre blocs de compétences du CAP
« Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant »
et blocs de compétences de certifications professionnelles inscrites au RNCP**

Les correspondances entre les blocs de compétences du CAP « Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant » et les blocs de compétences de certifications professionnelles inscrites au RNCP sont définies dans le tableau ci-dessous.

Ces correspondances entre blocs de compétences de certifications permettent d'établir des attestations d'acquisition de blocs de compétences du CAP « Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant » au candidat qui en ferait la demande. Elles permettent également d'accorder une dispense d'épreuves à l'examen.

		Certification détenue par le candidat
		Certification professionnelle de niveau 3 « Agent polyvalent de restauration » Ministère des armées
CAP « Commercialisation et services en hôtel- café-restaurant » de niveau 3 Ministère de l'éducation nationale	Bloc 1. Organiser des prestations en hôtels, cafés-brasseries, restaurants <i>correspondant à l'épreuve EP1</i>	Bloc 1. Effectuer la préparation culinaire ET Bloc 4. Effectuer la gestion des stocks de marchandises et de denrées
	Bloc 2. Accueillir, commercialiser et réaliser des prestations en hôtels, cafés-brasseries, restaurants <i>correspondant à l'épreuve EP2</i>	Bloc 1. Effectuer la préparation culinaire ET Bloc 2. Effectuer la distribution des repas et le service en salle ET Bloc 3. Prévenir les risques sanitaires et les accidents corporels ET Bloc 5. Assurer l'accueil, le suivi clientèle et le service en établissement hôtelier ET Bloc 6. Participer à la gestion d'un point de vente en boutique

Bloc : bloc de compétences décrit dans la fiche de la certification publiée au registre national des certifications professionnelles (RNCP)

CAP : Certificat d'aptitude professionnel

EP : épreuve professionnelle

ANNEXE VIII – Liste des techniques professionnelles à maîtriser
Spécialité « Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant »
du certificat d'aptitude professionnelle

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