

Livret d’évaluation

Contrôle en cours de formation

(Nota, les éléments surlignés en jaune sont issus de la mise à jour d’octobre 2017 du guide national d’accompagnement pédagogique)

CAP commercialisation et services en Hôtel-café-restaurant

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Epreuve** | **Phases** | **Période** | **Commission** | **Lieu** | **Grille** |
| EP1  **Organiser une prestation à partir d’un contexte professionnel identifié** | 1ère partie écrite : Etudes de cas (identification de 4 ciblées comme « significatives ») | Tout au long de la formation, dans le cadre des activités habituelles d’enseignement | Equipe pédagogique de   * Service et commercial., * Gestion appliquée * Sciences appliquées | En établissement | Grilles EP1 –   * Intermédiaires (autant que nécessaire) * Synthèse * Récapitulative   Conserver les études de cas significatives de chaque candidat |
| 2ème partie : orale – entretien | Collecte des supports professionnels tout au long de la formation, Entretien au cours de la dernière année de formation | Commission 2 personnes max. : un enseignant de service et comm. ayant le candidat en formation + un enseignant d’économie-gestion ou de sciences appliquées ayant le candidat en formation ou un professionnel | En établissement, (ou en entreprise, durant une période de formation) |
| EP2  **Réaliser les prestations d’hôtellerie, café-brasserie et restaurant demandées** | Une situation d’évaluation réalisée : **3 activités professionnelles emblématiques du secteur HCR**. | En classe de terminale CAP. Elles sont organisées à différents moments de la formation, dans le cadre des séances pédagogiques habituelles | La commission d’évaluation se compose du professeur ou du formateur de la spécialité et d’un professionnel de spécialité. En l’absence de ce dernier, un autre professeur ou formateur de la spécialité est désigné. | En établissement | Grilles EP2   * Situations en centre de formation * Situation en entreprise * Récapitulative |
| 3ème situation d’évaluation, en milieu professionnel – S3 | Au cours des PFMP de la dernière année de formation | En entreprise, lors d’une concertation entre le professionnel et l’enseignant |

* Épreuve EP1 : organisation des prestations en HCR

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **C:\Users\VTeulade\Desktop\Logo HCR.jpg** |  | **Cas de l’épreuve en CCF** | |
|  |  |  |  |
| **Objectif** |  | Organiser une prestation à partir d’un contexte professionnel identifié | |
|  |  |  |  |
| **Durée** |  |  | |
|  |  |  |  |
| **Compétences** |  | **Compétence 1 - Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises** dans le respect de la règlementation en vigueur et en appliquant les techniques de prévention des risques liées à l’activité.  **Compétence 2 - Collecter les informations et ordonnancer ses activités** dans le respect des consignes et du temps imparti. | |
|  |  |  |  |
| **Critères d’évaluation** |  | Prendre appui sur les indicateurs de performance du RC | |
|  |  |  |  |
| **Déroulement** |  | 1ère partie – écrite – évaluations significatives  L’équipe pédagogique de culture professionnelle(HCR, gestion appliquée et sciences appliquées) :  **➀En début de formation**  définit des contextes professionnels communs  **➁Tout au long de la formation**  prévoit des études de cas inspirées de ces contextes  **➂En fin de formation**  cible, par candidat, 4 études de cas identifiées comme « significatives »*(au moins une évaluation significative porte sur un contexte en hôtellerie, un autre sur un contexte en café-brasserie, une autre sur un contexte en restaurant)*  NB :  Les évaluations s’appuient sur des contextes professionnels communs aux trois disciplines. Dans chaque discipline, les enseignants sont libres de proposer des évaluations aux dates qui leur conviennent. Cependant on peut aussi envisager des évaluations communes déclinées sur les 3 enseignements.  2ème partie – orale - entretien  **➀Tout au long de la formation, guidé par le formateur,**  le candidat collecte des supports professionnels (fiches techniques, fiches de stocks, bon de commande, bon de réception, support de vente, support numérique, étiquettes de produits, etc.)  ➁Au cours de la dernière année de formation  Le candidat rend compte de son activité et/ou de son expérience  Répond aux questions posées par la commission d’évaluation  NB :   * Les documents collectés sont utilisés comme déclencheurs de parole * La situation 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. * Commission d’évaluation = 2 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. | |

* Synthèse des évaluations Annexe 36

|  |  |
| --- | --- |
| **CAP C&S**  **en HCR** | **Épreuve EP1**  **Organisation des prestations en HCR**  Évaluation en CCF  **Synthèse** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Académie** | **:** | **Besançon** |  | **Session 20..** |
| **Centre d’interrogation** | **:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom, prénom du candidat** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Appréciation du niveau global de compétence atteint par le candidat** |  | **Total / 20** |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nom du formateur de spécialité**  **Signature** | **Nom du formateur de sciences appliquées**  **Signature** | **Nom du formateur d’économie-gestion**  **Signature** |
|  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **EP1 Culture professionnelle**  (évaluations significatives par discipline) | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | **EVALUATIONS SIGNIFICATIVES** | | | | | | | | | | | | **ORAL** | |
| **Enseignements** | | **Culture technologique** | | | | **Gestion appliquée** | | | | **Sciences appliquées** | | | |
|  | | ❶ | ❷ | ❸ | ❹ | ❶ | ❷ | ❸ | ❹ | ❶ | ❷ | ❸ | ❹ | **Nom des professeurs et éventuellement du professionnel** |  |
| **date** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| **note** | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| **Appréciation :** | | | | | | **Appréciation :** | | | | **Appréciation :** | | | | **Appréciation :** | |
|  | | | | | |  | | | |  | | | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **EP1 Culture professionnelle**  (évaluations significatives communes aux trois disciplines) | | | | | |
|  | **EVALUATIONS SIGNIFICATIVES** | | | | **ORAL** | |
|  | ❶ | ❷ | ❸ | ❹ | **Nom des professeurs** |  |
| **date** |  |  |  |  |  | |
|  |  |  |  |  |  | |
| **note** |  |  |  |  |  | |
| **Appréciation :** | | | **Appréciation :** | | **Appréciation :** | |
|  | | |  | |  | |

* Grille d’évaluation en CCF – Grille récapitulative Annexe 37

|  |  |
| --- | --- |
| **CAP C&S**  **en HCR** | **Épreuve EP1**  **Organisation des prestations en HCR**  Contrôle en cours de formation  **Grille récapitulative** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Académie** | **:** | **Besançon** |  | **Session 20..** |
| **Centre d’interrogation** | **:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom, prénom du candidat** | **……………………………….…………………....................................** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Première partie** **écrite** Évaluations significatives |  |  | **/ 20 points** |  |  | **/60 points** |
| *Évaluations organisées tout au long de la formation dans l’établissement de formation* |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Deuxième partie orale** |  |  | **/ 20 points** |  |  | **/ 20 points** |
| *Organisée au cours de la dernière année de formation dans l’établissement de formation ou en entreprise.* |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | Note finale à saisir sur 80 points |  | **/80 points** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | Note globale proposée au jury, arrondie au ½ point supérieur |  | **/20 points** |

* Épreuve EP2–Accueil, services et commercialisation en HCR

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objectif** | |  | | Réaliser les prestations d’hôtellerie, café-brasserie et restaurant demandées | | |
|  | |  | |  | | |
| **Forme** | |  | | Pratique et orale | | |
|  | |  | |  | | |
| **Compétences** | |  | | **Compétence 3** : **Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations.**  **Compétence 4 : Mettre en œuvre les techniques de mise en place et de préparation**  dans le respect des consignes et des règles d’hygiène et de sécurité.  **Compétence 5 : Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi** dans un objectif de satisfaction client.  **Compétence 6** : **Communiquer** en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession. | | |
|  | |  | |  | | |
| **Critères d’évaluation** | |  | | Voir grille d’évaluation | | |
|  | |  | |  | | |
| **Commission d’évaluation** | |  | | 1 professeur ou 1 formateur de la spécialité  1 professionnel de spécialité.  En l’absence de ce dernier, un autre professeur ou formateur de la spécialité est désigné. | | |
|  | |  | |  | | |
| **Ressources à disposition des candidats** | |  | | Le candidat dispose :  De son carnet personnel de techniques professionnelles  Ce carnet, mis à jour par le candidat tout au long de sa formation permet de compiler les informations nécessaires à son parcours de formation telles que :   * fiches techniques, * commentaires personnels concernant des techniques professionnelles, * observations liées à des gestes professionnels, des matériels, * etc. | | |
|  |  | |  | | |
|  |  | | **Cas de l’épreuve en CCF** | | |
|  |  | |  | |  |
| **Durée** |  | | **Durée du TP** | | |
|  |  | |  | |  |
| **Déroulement** |  | | Une situation d’évaluation réalisée en classe de terminale CAP.  Elle comprend :   * **3 activités professionnelles emblématiques du secteur HCR** qui se déroulent en centre de formation. Elles sont organisées à différents moments de la formation, dans le cadre des séances pédagogiques habituelles ; * **1 bilan de ses activités en milieu professionnel**.   ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES EMBLÉMATIQUES DE SECTEUR HCR  Activité d’hôtellerie    le candidat organise et réalise la ou les tâches demandées permettant de mettre en œuvre les techniques professionnelles  en fin d’activité, le candidat :   * échange avec le jury sur sa prestation – entretien d’explicitation * présente l’environnement touristique et local avec l’aide d’un support   **NB**:   * L’échange avec le jury se déroule sur el lieu de l’activité * il ne s’agit pas d’une interrogation technologique   Ex de travaux demandés :  prendre la commande, préparer et servir un petit déjeuner (buffet, plateau, etc.), mettre en place le chariot d'étage, faire un lit, faire une chambre en recouche, entretenir la salle de bains, mettre en place les produits d’accueil et le linge, assurer un room-service, contrôler et réapprovisionner le mini-bar, faire le contrôle de la chambre, etc.  Activité de café-brasserie  le candidat organise et réalise la ou les tâches demandées permettant de mettre en œuvre les techniques professionnelles de café-brasserie (ateliers, professionnels, jeux de rôle, etc.)  Les travaux demandés prennent la forme d’ateliers professionnels et d’un service en café-brasserie  en fin d’activité, le candidat :   * échange avec le jury sur sa prestation * présente et valorise des produits et spécialités culinaires locales (5 mn max)   **NB** :   * L’entretien s’appuie sur un support commercial personnel (réalisé au cours de la formation) adapté à une situation de vente. * il ne s’agit pas d’une interrogation technologique   **Exemples de travaux demandés :**  prendre la commande, préparer et servir un petit déjeuner (buffet ou plateau), préparer et servir une boisson, réaliser une préparation d’office, remettre en température et dresser un plat cuisiné élaboré à l’avance (PCEA), conserver et reconditionner, préparer et présenter des produits de restauration minute, facturer et encaisser, mettre en place et réaliser un service, etc.  Activité de restaurant  le candidat organise et réalise la ou les tâches demandées permettant de mettre en œuvre les techniques professionnelles de **restaurant**  Les travaux demandés prennent la forme d’ateliers professionnels et d’un service en restaurant  réalise le bilan de son travail = entretien d’explicitation à l’issue de la prestation.   * Il présente le bilan de ses prestations commerciales et techniques * Il échange avec le jury sur sa prestation * il s’exprime sur son projet professionnel   **NB**:   * il ne s’agit pas d’une interrogation technologique * Le compte-rendu se déroule sur le lieu de l’activité   **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.  BILAN DES ACTIVITÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL   * Le professeur (ou le formateur) chargé de l’enseignement professionnel et le tuteur en entreprise (ou le maître d’apprentissage) s’appuient sur le bilan des activités de l’apprenant et définissent conjointement les tâches qui lui seront confiées en hôtellerie et/ou café-brasserie et/ou restaurant. * L’évaluation se déroule au cours de l’année de terminale. Les partenaires de formation (milieu professionnel et établissement de formation) évaluent l’acquisition des compétences du pôle 2. * Au cours d’un entretien, les partenaires de formation (milieu professionnel et établissement de formation) établissent un positionnement du candidat au regard des compétences visées. La proposition de note qui résulte de cet entretien sera intégrée dans l’évaluation de l’EP2. | | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |
|  | |

* Grille d’évaluation en CCF – en centre de formation Annexe 45

**(Proposition 2)**

|  |  |
| --- | --- |
| **CAP C&S**  **En HCR** | **Épreuve EP2**  **Accueil, services et commercialisation en HCR**  Contrôle en cours de formation  *Situations en centre de formation* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Académie** | **:** | **Besançon** |  | **Session 20..** |
| **Centre d’interrogation** | **:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom, prénom du candidat** | **………………………………………………………………………………** |
|  |  |
| **Appréciation du niveau global de compétence atteint par le candidat** | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Activités** | **Date** | **Formateur de spécialité** | **Professionnel(s) associé(s)** | **Note / 20** |
| **Hôtellerie** |  |  |  |  |
| **Café-brasserie** |  |  |  |  |
| **Restaurant** |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Activité d’hôtellerie** | | | | | **Activité**  **de café-brasserie** | | | | | **Activité**  **de restaurant** | | | |
| **Compétence 3 - Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Travail demandé** | **MI**  **--** | | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | **MI**  **--** | | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | **MI**  **--** | | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** |
| TD9 - Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |
| TD10 - Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l’entreprise |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |
| TD11 - Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |
| TD12 - Contribuer à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |
| TD13 - Prendre les commandes et les transmettre |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |
| TD14 - Renseigner le client sur l’environnement local |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |

*MI – Maitrise insuffisante ; MF – Maitrise fragile ; MS - Maitrise satisfaisante ; TBM – Très bonne maitrise*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétence 4 – Mettre en œuvre les techniques de mise en place et de préparation**  dans le respect des consignes et des règles d’hygiène et de sécurité | | | | | | | | | | | | |
| **Travail demandé** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** |
| TD15 - Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD16 - Appliquer les procédures de tri des produits |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD17 - Entretenir et maintenir en état les locaux, les matériels, les mobiliers |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD18 - S’assurer du bon fonctionnement des équipements |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD19 - Compter, trier, ranger le linge |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD20 - Réaliser les préparations en café-brasserie et en restaurant |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD21 - Effectuer les mises en place |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD22 - Dresser les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses, etc.) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD23 - Valoriser les espaces destinés à la clientèle |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétence 5 – Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi dans un objectif de satisfaction client** | | | | | | | | | | | | |
| **Travail demandé** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** |
| TD24 - Assurer les prestations d’hôtellerie (room-service, petits déjeuners, etc.) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD25 - Préparer ou remettre en température les plats de type brasserie (voir liste des techniques professionnelles) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD26 - Assurer le service, le suivi et le débarrassage des petits déjeuners, déjeuners, dîners, pause-séminaire, etc. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD27 - Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client (voir liste des techniques professionnelles) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD28 - Préparer, assurer le service et le débarrassage des boissons (voir liste des techniques professionnelles) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD29 - Réapprovisionner (office, cave du jour, meubles réfrigérés, chariots, etc.) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD30 - Réassortir les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses, etc.) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD31 - Assurer le renouvellement des mises en place pendant la prestation |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD32 - Participer aux opérations de facturation et d'encaissement |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétence 6 – Communiquer**  en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession | | | | | | | | | | | | |
| **Travail demandé** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** |
| TD33 - Communiquer dans le cadre d’une situation professionnelle, au sein de son entreprise, avec les clients ou avec les tiers |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD34 - Rendre compte de son activité |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD35 - Se situer dans son environnement professionnel |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

*MI – Maitrise insuffisante ; MF – Maitrise fragile ; MS - Maitrise satisfaisante ; TBM – Très bonne maitrise*

* Grille d’évaluation en CCF – en entreprise Annexe 46

**(Proposition 2 - suite)**

|  |  |
| --- | --- |
| **CAP C&S**  **En HCR** | **Épreuve EP2**  **Accueil, services et commercialisation en HCR**  Évaluation en CCF  *Évaluations en entreprise* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **Académie** | **:** | **Besançon** |  | **Session 20..** |
| **Centre d’interrogation** | **:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom, prénom du candidat** |  |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Évaluations formatives** | | | | | | | | | | | | | | **Évaluation certificative** | | | | |
| **PFMP N°…**  **Hôtellerie** | | | | **PFMP N°…**  **Café-brasserie** | | | | | **PFMP N°…**  **Restaurant** | | | | | **PFMP N°…**  **……………….** | | | | |
| **Compétence 3 - Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Travail demandé** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** |
| TD9 - Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| TD10 - Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l’entreprise |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| TD11 - Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| TD12 - Contribuer à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| TD13 - Prendre les commandes et les transmettre |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| TD14 - Renseigner le client sur l’environnement local |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| **Compétence 4 – Mettre en œuvre les techniques de mise en place et de préparation**  dans le respect des consignes et des règles d’hygiène et de sécurité | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Travail demandé** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** |
| TD15 - Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| TD16 - Appliquer les procédures de tri des produits |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| TD17 - Entretenir et maintenir en état les locaux, les matériels, les mobiliers |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| TD18 - S’assurer du bon fonctionnement des équipements |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| TD19 - Compter, trier, ranger le linge |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| TD20 - Réaliser les préparations en café-brasserie et en restaurant |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| TD21 - Effectuer les mises en place |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| TD22 - Dresser les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses, etc.) |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| TD23 - Valoriser les espaces destinés à la clientèle |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétence 5 – Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi** dans un objectif de satisfaction client | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Travail demandé** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** |
| TD24 - Assurer les prestations d’hôtellerie (room-service, petits déjeuners, etc.) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD25 - Préparer ou remettre en température les plats de type brasserie (voir liste des techniques professionnelles) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD26 - Assurer le service, le suivi et le débarrassage des petits déjeuners, déjeuners, dîners, pause-séminaire, etc. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD27 - Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client (voir liste des techniques professionnelles) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD28 - Préparer, assurer le service et le débarrassage des boissons (voir liste des techniques professionnelles) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD29 - Réapprovisionner (office, cave du jour, meubles réfrigérés, chariots, etc.) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD30 - Réassortir les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses, etc.) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD31 - Assurer le renouvellement des mises en place pendant la prestation |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD32 - Participer aux opérations de facturation et d'encaissement |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Compétence 6 – Communiquer**  en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Travail demandé** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** |
| TD33 - Communiquer dans le cadre d’une situation professionnelle, au sein de son entreprise, avec les clients ou avec les tiers |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD34 - Rendre compte de son activité |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| TD35 - Se situer dans son environnement professionnel |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **PFMP** | **Période** | **Formateur de spécialité**  (nom et signature) | **Professionnel tuteur associé**  (nom et signature) | **Cachet de l’entreprise** |
| **N°…**  (formative) |  |  |  |  |
| **N°…**  (formative) |  |  |  |  |
| **N°…**  (formative) |  |  |  |  |
| **N°…**  (certificative) |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **PFMP** | **Commentaire** |
| **PFMP N°**  (formative) |  |
| **PFMP N°**  (formative) |  |
| **PFMP N°**  (formative) |  |
| **PFMP N°**  (certificative) |  |

* Grille d’évaluation en CCF – Grille récapitulative Annexe 47

|  |  |
| --- | --- |
| **CAP C&S**  **en HCR** | **Épreuve EP2**  **Accueil, commercialisation et services en HCR**  Évaluation en CCF  **Grille d’évaluation récapitulative** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Académie** | **:** | **Besançon** |  | **Session 20..** |
| **Centre d’interrogation** | **:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom, prénom du candidat** | **……………………………….…………………....................................** |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Activité d’hôtellerie** |  |  | **/ 20 points** |  |  | **/60 points** |
| *Organisée en classe terminale dans l’établissement de formation.* |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Activité de café-brasserie** |  |  | **/ 20 points** |  |  | **/ 60 points** |
| *Organisée en classe terminale dans l’établissement de formation.* |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **Activité de restaurant** |  |  | **/ 20 points** |  |  | **/ 60 points** |
| *Organisée en classe terminale dans l’établissement de formation.* |  |  |  |  |  |  |
| **Bilan des activités en milieu professionnel** |  |  | **/ 20 points** |  |  | **/ 80 points** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | **Note finale à saisir sur 260 points** |  | **/260 points** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  | Note finale proposée au jury (arrondie au ½ point supérieur) |  | **/20 points** |

ANNEXES

EP1 – Grille intermédiaire (à dupliquer autant que nécessaire, puis intégrer dans le livret)

EP2 - Grille d’autoévaluation (Situation 2)

Entretiens d’explicitation – documents supports

Compléments EP1

* Grille d’évaluation en CCF – Grille intermédiaire Annexe 35

**(Proposition 2)**

|  |  |
| --- | --- |
| **CAP C&S**  **en HCR** | **Épreuve EP1**  **Organisation des prestations en HCR**  Évaluation en CCF  **Grille intermédiaire** (Parties écrite et orale)  *(à dupliquer autant que nécessaire - une grille par évaluation)* |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Académie** | **:** | **Besançon** |  | **Session 20..** |
| **Centre d’interrogation** | **:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom, prénom du candidat** | **……………………………………………………………………………………** |
|  | |
| **Appréciation du niveau global de compétence atteint par le candidat** | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Discipline(s)** | **Nom du ou des formateur(s)** |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Compétence 1- Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises**  dans le respect de la règlementation en vigueur et en appliquant les techniques de prévention des risques liés à l’activité | | | | | | | | | |
| **Travail demandé** | **Question N°** | | **MI**  **--** | | **MF**  **-** | | **MS**  **+** | | **TBM**  **++** |
| TD1 - Réceptionner les livraisons et contrôler les stocks (consommables et non consommables) |  | |  | |  | |  | |  |
| TD2 - Utiliser les supports et les outils nécessaires à l’approvisionnement et au stockage |  | |  | |  | |  | |  |
| TD3 - Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation |  | |  | |  | |  | |  |
| TD4 - Participer aux opérations d’inventaire |  | |  | |  | |  | |  |
| **Compétence 2- Collecter les informations et ordonnancer ses activités**  dans le respect des consignes et du temps imparti | | | | | | | | | |
| **Travail demandé** | **Question N°** | **MI**  **--** | | **MF**  **-** | | **MS**  **+** | | **TBM**  **++** | |
| TD5 - Prendre connaissance des documents liés aux prestations (fiches techniques, états des réservations, plannings d’occupation des chambres, etc.) |  |  | |  | |  | |  | |
| TD6 - Dresser la liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation |  |  | |  | |  | |  | |
| TD7 - Identifier et sélectionner les matériels nécessaires à l’activité |  |  | |  | |  | |  | |
| TD8 - Planifier et organiser son activité en fonction des éléments de contexte |  |  | |  | |  | |  | |

*MI – Maitrise insuffisante ; MF – Maitrise fragile ; MS - Maitrise satisfaisante ; TBM – Très bonne maitrise*

* Proposition de grille d’auto-évaluation

Bilan des prestations Annexe 39

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CAP C&S**  **en HCR** | | | | **Épreuve EP2**  **Accueil, commercialisation et services en HCR**  Évaluation en ponctuel | | | |
| **Date de l’épreuve** | | | |  | | | |
| **Numéro du candidat** | |  | | | **Numéro du rang** | |  |
| **GRILLE D’AUTO-EVALUATION – BILAN DES PRESTATIONS** | | | | | | | |
| **Indicateurs de performance** | | | **Points forts** | | | **Points à améliorer** | |
| **Analyse de son travail** | Organisation de la prestation | |  | | |  | |
| Choix techniques | |  | | |  | |
| Matériel utilisé | |  | | |  | |
| **Prestation réalisée** | Service café-brasserie | |  | | |  | |
| Service restaurant | |  | | |  | |

* Entretiens d’explicitation – documents supports Annexe 40

**ACTIVITÉ D’HÔTELLERIE**

*Extrait EP2 du référentiel : « 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). »*

Le support n’est pas évalué en tant que tel, il sert de prétexte à la communication et n’est pas obligatoire.

Si le candidat fait le choix de présenter un support, ce dernier doit être simple et pourra être collecté (brochure touristique, etc.) ou élaboré par ses soins ou par la classe à l’occasion d’une activité pédagogique.

À défaut de support, le candidat est interrogé sur l’environnement touristique d’une région de son choix.

**ACTIVITÉ DE CAFÉ-BRASSERIE**

*Extrait EP2 du référentiel : « 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). »*

Le support élaboré par le candidat est obligatoire. L’équipe pédagogique accompagne l’apprenant dans la réalisation du document.

Le support n’est pas évalué dans le cadre de l’épreuve EP2 mais sert de prétexte à la communication. Cependant, il peut être noté dans le cadre de la formation.

Il pourra prendre la forme :

* d’une carte simplifiée,
* d’une carte des boissons,
* d’un chevalet, support de communication,
* supports numériques (tablette, EXT, etc.)
* etc.

**Compléments EP1**

**Nombre total d’évaluations :** dépend de la logique d’apprentissage. Il n’est pas souhaitable de multiplier à l’excès ces évaluations significatives. A l’inverse, trop peu d’évaluations ne permettraient pas d’attester de l’acquisition des compétences attendues.

**Nombre d’évaluations certificatives** : **il sera retenu 4 notes par apprenant pour calculer une moyenne**. Ces évaluations significatives retenues pour la certification ne seront pas forcément les mêmes pour tous les apprenants. L’enseignant se réserve le droit de sélectionner les quatre notes mettant le mieux en valeur le parcours.

**Dans le cas d’un élève redoublant** : il convient de ne pas tenir compte des évaluations de l’année redoublée. De nouvelles évaluations certificatives seront retenues.

**Dans le cas d’un parcours en un an**, il convient de retenir deux évaluations certificatives minimum.

Si l’ensemble des notes des évaluations est communiqué aux élèves, apprentis ou stagiaires (habilités au CCF) lors des corrections en classe, **en aucun cas, la moyenne des évaluations certificatives ne pourra être portée à leur connaissance.**

**L’ensemble des évaluations significatives doit être archivé dans le centre d’épreuves.** Les inspecteurs de spécialité sont amenés à les consulter. Ils peuvent également être portés à la connaissance du jury.

Pour construire une stratégie de formation et d’évaluation fluide en CCF, avec l’objectif de placer les apprenants dans une situation de réussite, il convient d’être ambitieux et audacieux. Il n’est pas exclu par exemple de proposer des évaluations significatives dans les ateliers professionnels, en entreprise, sous forme de communication orale, etc.