

CAHIER DES CHARGES ACADEMIQUE

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

PODUCTION et SERVICE en
RESTAURATIONS
(rapide, collective, cafétaria)

CONTROLE EN COURS DE FORMATION



SOMMAIRE

| | page |
|---|-------------|
| 1. Règlement d'examen | 3 |
| 2. Evaluation par contrôle en cours de formation | 4 |
| 3. Epreuve EP1 : production alimentaire | 6 |
| 3.1 Rappel de la définition d'épreuve et des consignes figurant au guide d'accompagnement pédagogique pour le CCF | 6 |
| 3.2 Maquette de présentation de la situation 1 | 8 |
| 3.3 Guide de questionnement pour la partie écrite de la situation 1 | 10 |
| 3.4 Exemples de productions pour la partie pratique de la situation 1 | 12 |
| 3.5 Grille d'évaluation EP1 – situation 1 (grille à disposition au format Excel) | 13 |
| 3.6 Grille d'évaluation EP1 – situation 2 (grille à disposition au format Excel) | 15 |
| 4. Epreuve EP2 : service en restauration | 17 |
| 4.1 Rappel de la définition d'épreuve et des consignes figurant au guide d'accompagnement pédagogique pour le CCF | 17 |
| 4.2 Maquette de présentation de la situation 1 | 19 |
| 4.3 Exemples de préparations à réaliser en production en vue du service | 21 |
| 4.4 Grille d'évaluation EP2 – situation 1 (grille à disposition au format Excel) | 22 |
| 4.5 Grille d'évaluation EP2 – situation 2 (grille à disposition au format Excel) | 24 |

1. Règlement d'examen

CAP Production et service en restaurations (rapide, collective, cafétéria)

| Certificat d'aptitude professionnelle Production et service en restaurations (rapide, collective, cafétéria) | | | Scolaires (établissements publics et privés sous contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage habilités au CCF) Formation professionnelle continue (établissements publics) | | Scolaires (établissements privés hors contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage non habilités) Formation professionnelle continue (établissements privés) Enseignement à distance - candidats individuels | |
|---|--------|------------------|---|------|---|---|
| Épreuves | Unités | Coef. | Mode | | Mode | Durée |
| Unités professionnelles | | | | | | |
| EP1 : Production alimentaire | UP1 | 6 ⁽¹⁾ | CCF ⁽²⁾ | | Ponctuel écrit, pratique et oral | 4h30 |
| EP2 : Service en restauration | UP2 | 6 | CCF | | Ponctuel pratique et oral | 2h30 |
| Unités d'enseignement général | | | | | | |
| EG1 : Prévention-santé-environnement | UG1 | 1 | CCF | | Ponctuel écrit | 1h |
| EG2 : Français, histoire-géographie et enseignement moral et civique | UG2 | 3 | CCF | | Ponctuel écrit et oral | 2h25 ⁽³⁾ (2h+10mn + 15mn ⁽²⁾) |
| EG3 : Mathématiques – Physique-chimie | UG3 | 2 | CCF | | Ponctuel écrit | 1h30 (45mn+45mn) |
| EG4 : Éducation physique et sportive | UG4 | 1 | CCF | | Ponctuel | |
| EG5 : Langue vivante | UG5 | 1 | CCF | | Ponctuel écrit et oral | 1h06 (1h+6mn) |
| Epreuve facultative : Arts appliqués et cultures artistiques ⁽⁴⁾ | UF | 1 | Ponctuel écrit | 1h30 | Ponctuel écrit | 1h30 |

(1) Dont 1 pour le chef d'œuvre (arrêté du 28-11-2019 - J.O. du 24-12-2019)

(2) CCF : contrôle en cours de formation.

(3) Dont 5 minutes de préparation

(4) Seuls les points au-dessus de 10 sont pris en compte.

2. Evaluations par contrôle en cours de formation

2.1 Publics concernés

L'évaluation concerne les candidats des lycées professionnels publics et privés sous contrat, les candidats apprentis pour lesquels le CFA ou la section d'apprentissage est habilitée au CCF et les candidats de la formation professionnelle continue issus des établissements publics.

2.2 Lieux

L'évaluation se déroule dans l'établissement de formation du candidat, dans les salles de cours et plateaux techniques habituels ou en entreprise lorsque cela est spécifié dans la définition de l'épreuve.

2.3 Périodes

Toutes les situations d'évaluation sont organisées au cours de la dernière année de formation.

2.4 Modalités

CCF en établissement

Les situations d'évaluation sont intégrées dans le processus de formation ; elles sont organisées dans le cadre des activités habituelles de formation :

- sous la responsabilité du chef d'établissement,
- dans le respect de la définition de l'épreuve du règlement d'examen,
- dans le respect du cadrage académique.

Pendant ce temps d'évaluation, les autres apprenants poursuivent les activités d'apprentissage prévues.

CCF en entreprise

L'évaluation du candidat prend la forme d'un bilan en fin de période de formation en milieu professionnel.

2.5 Évaluateurs

CCF en établissement

L'évaluation est conduite par :

- le(s) professeur(s) du candidat pour la (les) discipline(s) évaluée(s),
- un professionnel dans la mesure du possible.

L'établissement s'assurera que le professionnel accepte de participer au CCF avant de lui adresser une convocation. Les convocations sont établies par le chef d'établissement.

Le(s) professeur(s) et le professionnel associé proposent conjointement une note au jury de délibération.

CCF en entreprise

L'évaluation du candidat est établie conjointement par le tuteur ou le maître d'apprentissage en fin de période de formation en milieu professionnel.

2.6 Supports d'évaluation

Le support de l'évaluation est une situation qui permet la réalisation d'une activité dans un contexte donné. Elle doit être définie à partir des éléments suivants :

- un modèle conforme aux exigences de l'épreuve,
- le temps imparti, les documents, matériels et produits mis à disposition,
- les compétences évaluées,
- les critères d'évaluation,
- le barème de notation.

2.7 Rôle de l'IEN

L'IEN de la spécialité veille au bon déroulement des évaluations. Il assure la coordination du dispositif. Les propositions d'organisation ainsi que les énoncés des situations d'évaluation sont tenus à sa disposition. Ponctuellement il pourra demander l'envoi de ces documents au rectorat.

2.8 Information des candidats

Selon les pratiques de l'établissement, les candidats sont informés à l'avance des date(s) et horaire(s) de l'évaluation, ainsi que des conséquences d'une éventuelle absence par :

- inscription dans le carnet de correspondance,
- inscription dans le cahier de textes de la classe,
- émargement d'une liste...

Le candidat est informé des objectifs visés par les situations d'évaluation et des conditions de leur déroulement préalablement à leur mise en œuvre.

La note attribuée au cours de l'évaluation (en établissement ou en entreprise) et proposée au jury n'est pas communiquée au candidat.

2.9 Absences

En cas d'absence d'un candidat à l'évaluation d'une séquence, il convient :

- si cette absence est justifiée (à l'appréciation du chef d'établissement), d'organiser, pour ce candidat une nouvelle situation d'évaluation ;
- si cette absence n'est pas justifiée, de porter le candidat « Absent » sur la fiche individuelle de synthèse des notes obtenues.

La mention « Absent » sera sanctionnée par la note « zéro », affectée du coefficient de la partie d'épreuve correspondante, dans le calcul de la note proposée au jury.

Important

Les supports des situations d'évaluation, les grilles de notation, ainsi que les attestations de PFMP sont regroupés dans un dossier CCF pour chaque apprenant.

Ce dossier est mis à disposition des services des examens pour consultation éventuelle par les membres du jury final. Il est conservé par l'établissement pendant un an, en cas de litige.

3. Epreuve EP1 : production alimentaire

3.1 Rappel de la définition d'épreuve et des consignes figurant au guide d'accompagnement pédagogique pour le CCF

| | |
|---------------|---|
| Épreuve – EP1 | PRODUCTION ALIMENTAIRE |
| Unité UP1 | Coefficient 6 (dont 1 pour le chef d'œuvre) |

Objectifs de l'épreuve

Cette épreuve a pour but de vérifier la maîtrise des compétences du candidat liées à la production alimentaire.

Compétences évaluées

Cette épreuve permet d'évaluer tout ou partie des compétences du bloc n°1 ainsi que les savoirs qui y sont associés :

- C1. Réceptionner et stocker les produits alimentaires et non alimentaires ;
- C2. Réaliser les opérations préliminaires sur les produits alimentaires ;
- C3. Réaliser des préparations et des cuissons simples ;
- C4. Assembler, dresser et conditionner les préparations ;
- C5. Mettre en œuvre les opérations d'entretien manuelles et mécanisées dans les espaces de production.

Critères d'évaluation

L'épreuve porte sur les indicateurs de performance communs et spécifiques des compétences et sur les limites d'exigences des savoirs associés du bloc de compétences n° 1 « Production alimentaire ».

Quel que soit le mode d'évaluation le degré d'exigence est identique.

Mode d'évaluation

A - Épreuve ponctuelle

Évaluation écrite, pratique et orale

Durée : 4h30

A partir d'une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s) donnée(s), il est demandé au candidat de :

- mettre en œuvre des techniques de production alimentaire ;
- mobiliser les savoirs associés au bloc de compétences n°1.

L'épreuve se déroule en deux parties :

- **Première partie écrite : durée 30 min**

Le candidat prend connaissance de la (des) situation(s) professionnelle(s) et répond au questionnement en mobilisant les savoirs associés au bloc de compétences n°1.

- **Deuxième partie pratique et orale : durée 4 h**

Le candidat réalise :

- deux productions alimentaires pour 8 personnes dont l'une met obligatoirement en œuvre une cuisson ;
- des opérations d'entretien manuelles ou mécanisées dans l'espace de production.

Il peut être amené à réaliser des activités connexes relevant des compétences ci-dessus.

A l'issue des activités réalisées, les membres du jury demandent au candidat d'explicitier sa pratique lors d'un oral de 10 minutes.

La commission d'évaluation est constituée de deux membres, un enseignant de la spécialité et un professionnel dans toute la mesure du possible ou deux enseignants de la spécialité le cas échéant.

B - Contrôle en cours de formation.

Les commentaires figurant dans les encadrés ci-dessous viennent en complément de la définition des épreuves pour éclairer les enseignants sur la mise en œuvre du CCF.

Le contrôle en cours de formation s'appuie sur deux situations d'évaluation, l'une en établissement de formation, l'autre en milieu professionnel, organisées au cours de la dernière année de formation par les professeurs responsables des enseignements professionnels.

Situation 1 : évaluation organisée en établissement de formation (coef. 3)

La situation d'évaluation prend appui sur le secteur de la restauration collective. Ses modalités sont identiques à celles de l'évaluation ponctuelle.

La partie écrite mobilise l'ensemble des savoirs associés du bloc de compétences n°1.

L'ensemble des savoirs associés spécifiques (S1.1 à S 5.7) et communs (SC1.1 à SC1.7) du bloc de compétences n°1 peut être mobilisé y compris les savoirs associés aux compétences C1 et C4 évaluées en PFMP.

Cette situation d'évaluation est ancrée sur une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s) de la restauration collective. Cette situation d'évaluation peut être dissociée dans le temps de la partie pratique et orale.

La partie pratique et orale porte sur les compétences ci-dessous et sur les savoirs qui y sont associés :

- C2. Réaliser les opérations préliminaires sur les produits alimentaires ;
- C3. Réaliser des préparations et des cuissons simples ;
- C5. Mettre en œuvre les opérations d'entretien manuelles et mécanisées dans les espaces de production.

Partie pratique : la compétence C4 « Assembler, dresser et conditionner les préparations » pourra être mobilisée lors des deux productions alimentaires mais elle ne sera pas évaluée puisqu'elle l'est déjà en milieu professionnel.

Partie orale : le candidat explicite sa pratique et les choix qu'il a menés. Les membres de la commission d'évaluation veillent à ne pas déstabiliser l'élève pendant sa réalisation ; les questions peuvent être posées pendant les temps de latence ou à l'issue des activités réalisées.

Les professeurs gardent trace des questions posées et des réponses des élèves.

La situation d'évaluation est organisée par les enseignants responsables des enseignements professionnels. La commission d'évaluation est composée d'un enseignant de spécialité et d'un professionnel dans toute la mesure du possible. L'évaluation donne lieu à une proposition de note.

Situation 2 : évaluation en milieu professionnel (coef. 2)

Le candidat effectue le choix du secteur sur lequel porte l'évaluation (restauration rapide ou commerciale libre-service ou collective), avec l'aide de l'équipe pédagogique en fonction de son projet professionnel.

L'équipe pédagogique doit s'assurer que le lieu d'accueil permet de développer de façon significative et d'évaluer les compétences C1 et C4.

L'évaluation porte sur les compétences ci-dessous et sur les savoirs qui y sont associés :

- C1. Réceptionner et stocker les produits alimentaires et non alimentaires ;
- C4. Assembler, dresser et conditionner les préparations.

L'évaluation porte sur l'ensemble de la période de formation en milieu professionnel ; elle est réalisée conjointement par le tuteur ou le maître d'apprentissage et un enseignant de l'enseignement professionnel en fin de période. Elle donne lieu à une proposition de note.

L'inspecteur de l'Éducation nationale Sciences biologiques et sciences sociales appliquées veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation.

3.2 Maquette de présentation de la situation 1

| | | |
|---|---------------------------------|-------------------------------------|
| CAP Production et service en restaurations (rapide, collective, cafétéria) EP1 - Situation 1 en établissement de formation | | 1^{re} partie écrite |
| | | Durée : 30 minutes |
| Etablissement : | | Date : |
| Identification du candidat | Nom : Prénom : | Note : / 10 points |

Description de la situation professionnelle :

Vous êtes employé(e) qualifié(e) de restauration collective (ou agent polyvalent ou équipier polyvalent) au sein de... (citer l'entreprise ou la structure).

Vous êtes affecté(e) ce jour au poste de production culinaire...

(La situation professionnelle sera enrichie en fonction du contexte et des activités confiées).

Question 1 ...points

Question 2 ...points

Question 3 ...points

...

| | | |
|--|-------------------|---|
| CAP Production et service en restaurations EP1 - Situation 1 en établissement de formation | | 2^e partie pratique et orale |
| | | Durée : 4 h |
| Etablissement : | | Date : |
| Identification du candidat | Nom : Prénom : | Note : / 50 points |

Description de la situation professionnelle (*identique à la première partie écrite*) :

Vous êtes employé(e) qualifié(e) de restauration collective (ou agent polyvalent ou équipier polyvalent) au sein de... (citer l'entreprise ou la structure de type collectivité).

Vous êtes affecté(e) ce jour au poste de production culinaire...

(La situation professionnelle sera enrichie en fonction du contexte et des activités confiées).

Vous disposez de 4 h (remise en état comprise) pour :

1. Réaliser pour 8 personnes, à l'aide des documents professionnels habituels, les deux préparations suivantes :

- Préparation n°1 :
- Préparation n°2 :

2. Remettre en état le matériel, les équipements et les locaux :

- de la zone qui vous a été attribuée (légumerie, zone froide, zone chaude, plonge, conditionnement...);
- de la batterie de cuisine et des ustensiles que vous aurez utilisés ;
- du ou des postes de travail que vous aurez utilisés.

Pendant vos activités, vous veillez à :

- appliquer les procédures du plan de maîtrise sanitaire de l'établissement,
- respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie.

Pendant ou à l'issue de votre activité, les membres du jury vous questionneront pour expliciter votre pratique. (10 minutes)

Précision destinée aux enseignants :

Les fiches de production sont mises à disposition des élèves ou apprentis.

Les documents de traçabilité et d'enregistrement à renseigner sont ceux de l'atelier de production pédagogique, dans son fonctionnement habituel (documents d'enregistrement du PMS, autocontrôles, relevés de température...). Ils ne sont donc pas joints au sujet de la situation d'évaluation.

Le plat témoin sera réalisé pour répondre aux exigences de la réglementation mais il ne fait pas

3.3 Guide de questionnement pour la partie écrite de la situation 1

Rappels :

- Le questionnement mobilise l'ensemble des savoirs associés au bloc de compétences n°1.
- Il est en lien avec la(les) situation(s) professionnelle(s) de la partie pratique.
- La partie écrite peut être dissociée dans le temps de la partie pratique et orale.

Sont proposées ci-dessous quelques pistes de questionnement à adapter à la situation professionnelle et à présenter en adéquation avec le niveau attendu en CAP (cases à cocher, éléments à relier, éléments à repérer sur un schéma, phrase à formuler...). Il conviendra de préciser lorsque la question s'y prête le nombre d'éléments attendus.

Savoirs associés communs aux 5 compétences du pôle 1

| Environnement professionnel | |
|-----------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - La traçabilité des productions est mise en œuvre tout au long des activités de productions. Justifier l'intérêt de cette traçabilité. - Vous devez autocontrôler régulièrement votre travail. Citer un exemple d'autocontrôle puis justifier son intérêt. - Pour réaliser ... (citer la production), vous allez appliquer des éco-gestes. En citer au moins deux et les justifier. - Justifier l'intérêt du tri des déchets que vous allez réaliser à la fin de votre activité. - Citer... exemples de déchets qui seront produits lors de la production de... et indiquer leur devenir. |
| Hygiène professionnelle | |
| | <ul style="list-style-type: none"> - En cuisine (ou atelier de production alimentaire), le PMS permet d'éviter les biocontaminations. Indiquer la signification du sigle PMS. Définir une biocontamination. - Décrire le principe de base du plan de maîtrise sanitaire que vous allez respecter pendant votre pratique. - Justifier l'importance de la tenue professionnelle portée en cuisine (ou atelier de production alimentaire). - Justifier l'importance du lavage des mains en cuisine (ou atelier de production alimentaire). - Justifier l'équipement du poste réglementaire de lavage des mains (schéma à l'appui) qui sera à votre disposition. - En cuisine, on met en place des règles pour éviter la contamination manuportée. Définir la contamination manuportée. - Durant votre activité cuisine (ou en atelier de production alimentaire), vous allez respecter la marche en avant. Justifier cette nécessité. |

Savoirs associés aux compétences

| Environnement professionnel | |
|-----------------------------|---|
| C1 à C5 | <ul style="list-style-type: none"> - Indiquer le ou les risques spécifiques que vous pouvez rencontrer lors de... (citer l'activité). - Proposer une mesure de protection collective et une mesure de protection individuelle pour éviter ce (ces) risque(s). |
| Technologie | |
| C1 à C5 | <ul style="list-style-type: none"> - Vous allez réaliser... (citer une technique). <ul style="list-style-type: none"> • Indiquer l'objectif de cette technique. • Enoncer le ou les contrôles qualité que vous allez réaliser en cours ou à l'issue de l'activité. - Indiquer le nom et la fonction d'usage de l'appareil ci-dessous que vous allez utiliser (mettre un schéma). <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les dangers lors de l'utilisation de cet appareil. • Surligner sur le schéma proposé les éléments de sécurité en rouge et les éléments de réglage en vert. • Citer les règles de sécurité à respecter pour utiliser cet appareil. • Indiquer la procédure de nettoyage et de désinfection de l'appareil. |
| C1 | <ul style="list-style-type: none"> - Lorsque vous allez chercher vos produits dans l'enceinte froide, vous observez le graphique ci-dessous (joindre le graphique). Indiquer si cet enregistrement est conforme à la réglementation. Si non indiquer ce que vous faites. - Pour la production que vous allez réaliser (la citer), les produits suivants ont été livrés hier. Relier chaque produit à son lieu de stockage. - Justifier le stockage de... (citer un produit surgelé) en chambre froide négative à -18°C. (Question à adapter en fonction des produits). - Justifier les conditions et la durée de stockage de... (citer une gamme de produit). |

| | |
|-----------------------------------|--|
| C2 | <ul style="list-style-type: none"> - Vous allez devoir mesurer 1dL de lait pour votre production n°1. Le verre mesureur indique des millilitres. Cocher la correspondance exacte avec 1dL (Proposer par ex. 10 ml, 100ml, 1000ml). - Vous allez tailler des légumes au cours de votre production. Indiquer dans quel récipient et à quel endroit vous allez les mettre en attente. Justifier votre réponse. |
| C3 | <ul style="list-style-type: none"> - Vous allez utiliser le four mixte pour l'une de vos préparations. Indiquer les étapes d'entretien de cet appareil. Préciser les règles de sécurité. |
| C4 | <ul style="list-style-type: none"> - Les préparations sont parfois conditionnées pour être servies les jours suivants. Indiquer l'objectif du conditionnement. Citer les mentions obligatoires qui doivent figurer sur l'étiquette qui sera apposée sur le conditionnement. - Citer et justifier les règles d'entreposage des préparations ainsi conditionnées. - Toutes les étiquettes des produits que vous allez utiliser seront conservées. Justifier cette action. - Un échantillon témoin est réalisé pour chacune des préparations réalisées en restauration collective. Justifier cette action. Citer les mentions obligatoires qui doivent figurer sur le plat témoin. - Indiquer les conditions de stockage du plat témoin et la durée de conservation. |
| C5 | <ul style="list-style-type: none"> - A la fin de votre production, vous allez entretenir votre poste de travail. <ul style="list-style-type: none"> • Indiquer la technique que vous allez utiliser pour nettoyer le sol (ou les plans de travail...). Citer les facteurs de nettoyage qui interviennent (cercle de Sinner). • Indiquer les contrôles que vous allez effectuer lorsque vous aurez terminé. • Indiquer le rôle du produit que vous allez utiliser, son mode d'action et ses précautions d'usage. • Justifier l'utilisation d'un détergent désinfectant pour le contact alimentaire. - Indiquer le matériau avec lequel est constitué votre plan de travail. Citer les précautions à prendre pour ne pas l'abîmer. |
| Hygiène professionnelle | |
| C1 | <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les risques de contamination des produits alimentaires lors du... (citer une opération préliminaire : lavage, taillage...). - Proposer une mesure préventive pour limiter ce risque. |
| C2 | <ul style="list-style-type: none"> - Les surgelés que vous aurez à disposition ont été décongelés dans le respect des mesures réglementaires. Citer puis justifier ces mesures. |
| C3 | <ul style="list-style-type: none"> - Les plats cuisinés à l'avance doivent être maintenus à +63°C au moins avant d'être servis. Justifier cette règle. - Les entrées que vous allez préparer seront maintenues entre 0 et +3°C en chambre froide avant d'être servies. Justifier cette règle. |
| C4 | <ul style="list-style-type: none"> - Indiquer les risques de contaminations possibles lors des opérations d'assemblage (ou de dressage ou de conditionnement). Proposer deux mesures de prévention à appliquer. |
| C5 | <ul style="list-style-type: none"> - L'hygiène est essentielle en cuisine. Définir l'hygiène. - Indiquer la différence entre l'hygiène et la propreté. - Énoncer les règles à respecter pour obtenir une désinfection efficace des plans de travail. |
| Sciences de l'alimentation | |
| C1 | <ul style="list-style-type: none"> - Pour la production que vous allez réaliser, les produits suivants ont été livrés hier. Relier chaque produit à la gamme à laquelle il appartient. - Avant d'utiliser... (citer un produit), vous effectuez un contrôle qualité. Indiquer ce que vous contrôlez. - Voici l'étiquette d'un produit que vous allez utiliser (donner l'étiquette). <ul style="list-style-type: none"> • Surligner directement sur l'étiquette les mentions obligatoires. • Relever la mention utile pour le stockage. - Vous allez utiliser... (citer un produit fragile) lors de votre préparation. Si la durée de conservation n'est pas respectée, indiquer les modifications qu'il peut subir. |
| C2 | <ul style="list-style-type: none"> - Indiquer les principales modifications que vont subir les fruits (ou légumes lors du lavage ou du taillage). Préciser une mesure à adopter pour éviter cette modification. |
| C3 | <ul style="list-style-type: none"> - Vous allez soigner la présentation de vos préparations et les goûter afin de mettre en valeur les qualités organoleptiques. Nommer au moins 3 qualités organoleptiques. - Vous aurez à disposition plusieurs ingrédients pour décorer vos préparations. Indiquer l'intérêt de réaliser une belle présentation. - Vous allez utiliser le bain de friture pour l'une de vos préparations. Il est nécessaire de le contrôler régulièrement. Indiquer les conséquences d'un bain de friture non conforme. |

3.4 Exemples de productions pour la partie pratique de la situation 1

La situation proposée associe une préparation sans cuisson et une préparation avec cuisson, de type collectivité. Les enseignants veillent à proposer des associations qui permettent de respecter le temps imparti (en incluant la remise en état du matériel, des équipements et des locaux et qui associent des techniques variées).

| Productions alimentaires sans cuisson | Productions alimentaires avec cuisson |
|--|---|
| <p>Salées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assiette froide (charcuterie, crudités) • Assiette de fromages • Gaspacho • Salade à base de crudités* (macédoine de légumes mayonnaise...) • Salade à base de crudités (salade Coleslaw, concombre de la crème...) • Salade composée <p>Sucrées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Babas (biscuit prêt à garnir) • Brochette de fruits sauce fruits rouges • Carpaccio de fruits • Charlotte • Coupe de fruits (fruits, muesli, chantilly...) • Fromage blanc aux fruits • Ile flottante (semi élaborée, sans cuisson) • Mousse, crème (semi-élaborées sans cuisson) • Salade de fruits • Smoothies • Tartelette aux fruits • Tiramisu | <p>Entrées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beignets de légumes • Quiches ou tartes salées • Cake salé • Feuilletés ou bouchées • Croque-monsieur • Nuggets de poulet • Salades niçoise, piémontaise, de riz, de pâtes... • Potage • Pizza <p>Plats salés VPO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escalope de dinde panée • Gratins de légumes • Grillades sauce semi élaborée • Omelettes, tortillas • Pâtes et leurs sauces • Pavé de poisson sauce semi-élaborée • Rôti de dinde, porc, de cuisse de poulet... • Steak, poisson grillé <p>Plats salés à base de légumes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frites • Gratin dauphinois • Jardinière de légumes • Purée • Ratatouille <p>Plats complets</p> <ul style="list-style-type: none"> • Galettes garnies gratinées • Hachis parmentier • Lasagnes • Moussaka • Riz cantonais, au chorizo, • Tartiflette <p>Desserts</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clafoutis aux fruits • Compote • Crème • Crêpes • Crumble • Gâteaux (cake, brownies...) • Panacotta fruits rouges • Riz au lait • Semoule au lait • Tartes sucrées |

*Avec des produits de 2^e ou 5^e gamme ou des produits dont la cuisson a été assurée au préalable

3.5 Grille d'évaluation EP1 – situation 1 (grille à disposition au format Excel)

| | | | | | | |
|---|-----------|--|----------|----------|----------|---|
| Nom du candidat | | CAP PSR | | | | Session |
| Etablissement de formation | | PÔLE 1 – EP1 – Production alimentaire | | | | Date |
| | | | | | | Situation d'évaluation S1 en établissement |
| Contrôle en cours de formation | | | | | | |
| | | | | | | |
| Compétences évaluées | Pt | 1 | 2 | 3 | 4 | Indicateurs de performance communs et spécifiques |
| C2 - Réaliser les opérations préliminaires sur les produits alimentaires | | | | | | Note /20 |
| | | | | | | 33,5% |
| C 2.1 Peser, quantifier les produits alimentaires | 6 | | | | | Port de la tenue professionnelle Respect des règles d'hygiène Respect des règles de sécurité |
| C 2.2 Conduire une décongélation de produits alimentaires | | | | | | Mise en œuvre adaptée des moyens de prévention liés à l'activité physique |
| C 2.3 Préparer les légumes et fruits frais : - laver, décontaminer - éplucher - tailler à la main ou à la machine | 10 | | | | | Installation rationnelle du poste de travail Utilisation conforme des équipements, du matériel, des ustensiles et des produits Attitude d'autocontrôle permanente |
| C 2.4 Réserver les produits alimentaires dans l'attente d'une utilisation ultérieure | 4 | | | | | Prise en compte du développement durable Respect du temps alloué Application conforme des mesures correctives |
| C3 - Réaliser des préparations et des cuissons simples | | | | | | Note /20 |
| | | | | | | 33,5% |
| C 3.1 Mettre en œuvre des cuissons : à l'eau, à la vapeur, au four, saisies, grillées, toastées, gratinées, en friture | 10 | | | | | Port de la tenue professionnelle Respect des règles d'hygiène Respect des règles de sécurité Mise en œuvre adaptée des moyens de prévention liés à l'activité physique |
| C 3.3 Maintenir ou remettre en température des plats cuisinés à l'avance | | | | | | Prise en compte des priorités, des contraintes Choix adapté du matériel et des ustensiles Respect des techniques, des procédures, des protocoles Installation rationnelle du poste de travail |
| C 3.2 Réaliser à chaud ou à froid des préparations à partir de produits semi-élaborés ou élaborés | 10 | | | | | Conformité du résultat attendu Attitude d'autocontrôle permanente Prise en compte du développement durable Respect du temps alloué Renseignement conforme et archivage des documents de traçabilité Application conforme des mesures correctives |
| | | | | | | Maîtrise de l'utilisation des appareils de cuisson Contrôle de la cuisson |
| | | | | | | Maîtrise de l'utilisation des appareils de maintien ou de remise en température Rangement rationnel des préparations Contrôle des températures et application conforme des mesures correctives Conformité des durées d'entreposage |
| | | | | | | Respect des fiches techniques Respect des modes d'emploi Respect des pesées et des mesures * Maîtrise de l'utilisation des appareils |

| Compétences évaluées | Pt | 1 | 2 | 3 | 4 | Indicateurs de performance communs et spécifiques | |
|---|----|---|---|---|---|---|---|
| C5- Mettre en œuvre les opérations d'entretien manuelles et mécanisées dans les espaces de production | | | | | | | Note / 10 |
| | | | | | | | 16,5% |
| C 5.1 Assurer le lavage manuel et mécanisé de la batterie de cuisine et des ustensiles | 3 | | | | | Port de la tenue professionnelle adaptée Respect des règles d'hygiène Respect des règles de sécurité Mise en œuvre adaptée des moyens de prévention liés à l'activité physique | Tri conforme de la batterie et des ustensiles (séparation des éléments dangereux) Vérification du fonctionnement du poste de lavage Choix du produit adapté Maîtrise de l'utilisation des matériels et équipements |
| C 5.2 Nettoyer et désinfecter les surfaces, équipements et matériels des espaces de production : - lavage manuel des équipements, matériels et surfaces - lavage mécanisé des surfaces | 5 | | | | | Respect des procédures, des protocoles de l'entreprise ou de l'établissement Prise en compte du développement durable (écogestes, maîtrise de la consommation d'eau, de produit, de consommables...) Résultat conforme au travail prescrit Respect du temps alloué Attitude d'autocontrôle permanente Application conforme des mesures correctives | Respect du plan de nettoyage et de désinfection Mise en place des équipements de protection collective Choix correct du matériel et des produits Ordre pertinent des opérations Maîtrise des techniques de nettoyage et de désinfection Prise en compte de la coactivité Respect de l'intégrité des matériaux Entretien et rangement des matériels de nettoyage conforme aux consignes |
| C 5.3 Évacuer, trier et entreposer les déchets | 2 | | | | | Renseignement précis des documents de traçabilité | Collecte, tri et entreposage conformes aux consignes et aux procédures |

1 (non maîtrisé) 2 (insuffisamment maîtrisé) 3 (assez bien maîtrisé) 4 (maîtrisé)

| Partie écrite (savoirs associés du pôle 1) | Note / 10 |
|---|------------------|
| | 16,5% |

Remarque : la partie orale est évaluée avec les compétences C2, C3 et C5 puisque les questions conduisent le candidat à expliciter sa pratique et ses choix.

| | |
|---|--|
| Bilan sur la situation d'évaluation (justifier toute note inférieure à la moyenne) : | Note proposée : /60 |
| | Noms, prénoms et signatures des évaluateurs : |

3.6 Grille d'évaluation EP1 – situation 2 (grille à disposition au format Excel)

| | | | | | | | |
|---|-----------|---|----------|----------|----------|--|--|
| Nom du candidat | | CAP PSR | | | | Session | |
| Etablissement de formation | | PÔLE 1 – EP1 – Production alimentaire Situation 2 en milieu professionnel Contrôle en cours de formation | | | | Date | |
| Nom du milieu professionnel | | | | | | Académie de | |
| Compétences évaluées | Pt | 1 | 2 | 3 | 4 | Indicateurs de performance communs et spécifiques | |
| C1 - Réceptionner et stocker les produits alimentaires et non alimentaires | | | | | | Note /10 | |
| | | | | | | 25% | |
| C 1.1 Réceptionner les livraisons et maintenir en ordre les zones de stockage | 5 | | | | | <p>Port de la tenue professionnelle adaptée</p> <p>Respect des règles d'hygiène</p> <p>Respect des règles de sécurité</p> <p>Mise en œuvre adaptée des moyens de prévention liés à l'activité physique</p> <p>Choix correct du matériel, des outils (contrôle, déemballage, transport...)</p> <p>Utilisation conforme du matériel</p> <p>Organisation rationnelle dans l'espace</p> <p>Prise en compte des priorités, des contraintes</p> <p>Prise en compte du développement durable (écogestes)</p> <p>Respect du temps alloué</p> <p>Application conforme des mesures correctives</p> | <p>Zones de stockage ordonnées et propres</p> <p>Contrôle quantitatif des livraisons</p> <p>Contrôle qualitatif des livraisons</p> <p>Traitement des produits non conformes selon les consignes</p> <p>Renseignement conforme des documents de gestion et de traçabilité</p> |
| C 1.2 Déemballer les livraisons | | | | | | <p>Utilisation adaptée des outils de déemballage</p> <p>Conformité du tri et de l'évacuation des emballages</p> | |
| C 1.3 Ranger les produits alimentaires et non alimentaires dans les espaces appropriés | 5 | | | | | <p>Respect du plan et des règles de rangement</p> <p>Respect de la marche en avant</p> | |

| C4 - Assembler, dresser et conditionner les préparations alimentaires | | | | | | Note /30 |
|---|---|--|--|--|--|---|
| | | | | | | 75% |
| C 4.1 Assembler des produits alimentaires pour obtenir des mets simples | 6 | | | | | Choix adapté des ustensiles et matériels Respect des fiches techniques |
| C 4.2 Portionner les préparations alimentaires | 6 | | | | | Respect et exactitude des grammages Régularité des portions |
| C 4.3 Dresser, mettre en valeur les préparations alimentaires | 7 | | | | | Choix adapté des contenants Dressage et mise en valeur conformes à la fiche technique Respect des consignes spécifiques (régimes, allergies) |
| C 4.4 Conditionner les préparations en portions individuelles ou multiportions | 7 | | | | | Vérification de la zone de conditionnement (propreté, températures) Choix adapté du conditionnement Maîtrise de l'utilisation des appareils de conditionnement Contrôle de l'étanchéité des conditionnements Étiquetage conforme des contenants |
| C 4.5 Entreposer les préparations alimentaires en attente de distribution ou de vente | 4 | | | | | Vérification des appareils d'entreposage (propreté, températures) Respect des règles de mise en attente |

1 (non maîtrisé) 2 (insuffisamment maîtrisé) 3 (assez bien maîtrisé) 4 (maîtrisé)

| | |
|--|---|
| Bilan de d'évaluation (justifier toute note inférieure à la moyenne) : | Note proposée : /40 |
| | Noms, prénoms et signatures des évaluateurs : |

4. Epreuve EP2 : Service en restauration

4.1 Rappel de la définition d'épreuve et des consignes figurant au guide d'accompagnement pédagogique pour le CCF

Épreuve - EP2 SERVICE EN RESTAURATION

Unité UP2 Coefficient 6

Objectifs de l'épreuve

Cette épreuve a pour but de vérifier la maîtrise des compétences du candidat liées au service.

Compétences évaluées

Cette épreuve permet d'évaluer tout ou partie des compétences du bloc n° 2 ainsi que les savoirs qui y sont associés :

- C6. Mettre en place et réapprovisionner les espaces de distribution, de vente et de consommation ;
- C7. Accueillir, informer, conseiller les clients ou convives et contribuer à la vente additionnelle ;
- C8. Assurer le service des clients ou convives ;
- C9. Encaisser les prestations ;
- C10. Mettre en œuvre les opérations d'entretien manuelles et mécanisées dans les espaces de distribution, vente, consommation et les locaux annexes.

Critères d'évaluation

L'épreuve porte sur les indicateurs de performance communs et spécifiques des compétences et sur les limites d'exigences des savoirs associés du bloc de compétences n° 2 « Service en restauration ». Quel que soit le mode d'évaluation le degré d'exigence est identique.

Mode d'évaluation

A - Épreuve ponctuelle

Évaluation pratique et orale

Durée : 2h30

A partir d'une ou plusieurs situation(s) professionnelle(s) donnée(s), il est demandé au candidat de :

- mettre en œuvre des techniques de service ;
- mobiliser les savoirs associés au bloc de compétences n°2.

L'épreuve se déroule en deux parties :

- **Première partie pratique : durée 2 h 10**

Le candidat réalise :

- la mise en place et le réapprovisionnement des espaces de distribution, de vente et de consommation ;
- l'accueil et le service des clients ou convives ;
- l'encaissement des prestations ;
- les opérations d'entretien dans les espaces de distribution, vente, consommation et les locaux annexes.

- **Deuxième partie orale : durée 20 min**

Le candidat prend connaissance pendant 5 minutes d'un à deux documents professionnels proposés par les membres du jury.

Le questionnaire prend appui sur les documents précités et sur les activités pratiques réalisées dans la première partie ; il mobilise les savoirs associés au bloc de compétences n°2.

La commission d'évaluation est constituée de deux membres, un enseignant de la spécialité et un professionnel dans toute la mesure du possible ou deux enseignants de la spécialité le cas échéant.

B - Contrôle en cours de formation.

Le contrôle en cours de formation s'appuie sur deux situations d'évaluation, l'une en établissement de formation, l'autre en milieu professionnel, organisées au cours de la dernière année de formation par les professeurs responsables des enseignements professionnels.

Situation 1 : évaluation organisée en établissement de formation (coef. 3)

La situation d'évaluation prend appui sur le secteur de la restauration rapide ou commerciale libre-service. Ses modalités sont identiques à celles de l'évaluation ponctuelle.

La partie pratique porte sur les compétences ci-dessous et sur les savoirs qui y sont associés :

- C6. Mettre en place et réapprovisionner les espaces de distribution, de vente et de consommation ;
- C9. Encaisser les prestations.

La partie orale mobilise l'ensemble des savoirs associés du bloc de compétences n°2.

L'ensemble des savoirs associés spécifiques (S6.1 à S 10.7) et communs (SC2.1 à SC2.5) du bloc de compétences n°2 peut être mobilisé y compris les savoirs associés aux compétences C7, C8 et C10 évaluées en PFMP.

Le questionnement oral prend appui sur un à deux documents professionnels et sur les activités pratiques réalisées.

Les documents professionnels peuvent être choisis par les membres de la commission d'évaluation :

- parmi ceux que l'élève aura collectés pendant ses PFMP en restauration rapide ou commerciale libre-service ;
- parmi ceux utilisés lors de la situation d'évaluation pratique.

Exemples de documents professionnels : supports de communication ou de vente, documents descriptifs des produits proposés (labels...), liste des allergènes, documents de traçabilité, documents d'encaissement, fiches techniques produits, procédures...

Les temps de questionnement sur les activités pratiques réalisées et les documents professionnels peuvent être dissociés.

Les professeurs gardent trace des questions posées et des réponses des élèves.

La situation d'évaluation est organisée par les enseignants responsables des enseignements professionnels. La commission d'évaluation est composée d'un enseignant de spécialité et d'un professionnel dans toute la mesure du possible. L'évaluation donne lieu à une proposition de note.

Situation 2 : évaluation en milieu professionnel (coef. 3)

Le candidat effectue le choix du secteur (restauration rapide ou commerciale libre-service ou collective), avec l'aide de l'équipe pédagogique en fonction de son projet professionnel.

L'équipe pédagogique doit s'assurer que le lieu d'accueil permet de développer de façon significative et d'évaluer les compétences C7, C8 et C10.

L'évaluation porte sur les compétences ci-dessous et les savoirs qui y sont associés :

- C7. Accueillir, informer, conseiller les clients ou convives ;
- C8. Assurer le service des clients ou convives ;
- C10. Mettre en œuvre les opérations d'entretien dans les espaces de distribution, vente, consommation et les locaux annexes.

L'évaluation porte sur l'ensemble de la période de formation en milieu professionnel ; elle est réalisée conjointement par le tuteur ou le maître d'apprentissage et un enseignant de l'enseignement professionnel en fin de période. Elle donne lieu à une proposition de note.

L'inspecteur de l'Éducation nationale Sciences biologiques et sciences sociales appliquées veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation.

4.2 Maquette de présentation de la situation 1

| | | |
|---|---------------------------------|---------------------------|
| CAP Production et service en restaurations (rapide, collective, cafétéria) EP2 - Situation 1 en établissement de formation | | Durée : 2h30 |
| Etablissement : | | Date : |
| Identification du candidat | Nom : Prénom : | Note : / 60 points |

Description de la situation professionnelle :

Vous êtes employé(e) qualifié(e) de restauration (ou équipier polyvalent ou employé de cafétéria) au sein de... (citer l'entreprise ou la structure de type restauration rapide ou cafétéria).

Vous êtes affecté(e) ce jour au service...

(La situation professionnelle sera enrichie en fonction du contexte et des activités confiées).

1. PARTIE PRATIQUE (durée : 2 h 10)

Après avoir pris connaissance de l'offre du jour (menu, carte, formules...), vous participez à la mise en place et au réapprovisionnement des espaces de distribution, de vente et de consommation et vous encaissez les prestations.

Vous réalisez les tâches cochées ci-dessous en prenant appui sur les documents professionnels habituels.

Pendant vos activités, vous veillez à :

- appliquer les procédures du plan de maîtrise sanitaire de l'établissement,
- respecter les règles d'hygiène, de sécurité et d'ergonomie.

| Tâches à effectuer | | |
|--------------------|--|--------------------------|
| C 6.1 | Installer l'espace de distribution / vente pour le pôle froid | <input type="checkbox"/> |
| | ----- Installer l'espace de distribution / vente pour le pôle chaud | <input type="checkbox"/> |
| | ----- Installer l'espace de consommation | <input type="checkbox"/> |
| C 6.2 | Disposer les produits non alimentaires sur les espaces de distribution, vente (Serviettes, couverts, affichages...) | <input type="checkbox"/> |
| | ----- Disposer les entrées ou plats froids sur les espaces de distribution, vente | <input type="checkbox"/> |
| | ----- Disposer les desserts sur les espaces de distribution, vente | <input type="checkbox"/> |
| | ----- Disposer les préparations chaudes sur les espaces de distribution, vente | <input type="checkbox"/> |
| | ----- Disposer les boissons sur les espaces de distribution, vente | <input type="checkbox"/> |

| Tâches à effectuer | | |
|--------------------|---|--------------------------|
| C 6.3 | Afficher les informations relatives aux produits proposés | <input type="checkbox"/> |
| C 6.4 | Mettre en valeur des espaces de distribution, vente et consommation | <input type="checkbox"/> |
| C 6.5 | Contrôler et réapprovisionner les espaces en prenant en compte les flux, les stocks | <input type="checkbox"/> |
| C 6.6 | Gérer les restes ou invendus : entrées ou plats froids | <input type="checkbox"/> |
| | Gérer les restes ou invendus : desserts | <input type="checkbox"/> |
| | Gérer les restes ou invendus : préparations chaudes | <input type="checkbox"/> |
| | Gérer les restes ou invendus : boissons | <input type="checkbox"/> |
| C 9.1 | Ouvrir et clôturer une caisse | <input type="checkbox"/> |
| C 9.2 | Saisir les éléments de la prestation à encaisser | <input type="checkbox"/> |
| C 9.3 | Traiter les encaissements dans ses différentes formes | <input type="checkbox"/> |
| C 9.4 | Communiquer à l'interne et à l'externe au poste d'encaissement | <input type="checkbox"/> |

2. PARTIE ORALE (durée : 20 minutes)

2.1 Vous disposez de 5 minutes pour prendre connaissance des documents professionnels proposés.

2.2 Vous aurez à répondre aux questions des examinateurs (15 minutes) qui porteront sur :

- les documents professionnels,
- les activités pratiques réalisées.

Précision destinée aux enseignants :

Pour la partie pratique, cocher a minima une tâche par ligne pleine.

Les documents de traçabilité à renseigner sont ceux de l'espace de restauration pédagogique, dans son fonctionnement habituel. Ils ne sont donc pas joints au sujet de la situation d'évaluation.

Préciser aux élèves qu'il pourra y avoir un temps d'attente entre la partie pratique et la partie orale.

4.3 Exemples de préparations à réaliser en production en vue du service

Préparations salées

- Friands
- Frites
- Hamburgers
- Potages et veloutés
- Pâtes chaudes : bolognaises, carbonara, gnocchis
- Pizzas
- Plats chauds : hachis parmentier, lasagnes raclette, tartiflette...
- Quiches
- Salades composées : classiques, végétariennes, à base de céréales froides...
- Sandwiches froids
- Sandwichs chauds-paninis
- Tartes salées
- Tartines froides et chaudes
- Wraps
- ...

Préparations sucrées

- Coupes de fromage blanc (avec confiture, fruits...)
- Entremets
- Pâtisseries : brownies, cookies, flans, moelleux au chocolat, tartes
- Salades de fruits
- ...

4.4 Grille d'évaluation EP2 – situation 1 (grille à disposition au format Excel)

| | | | | | | |
|--|----|---|---|---|---|---|
| Nom du candidat | | CAP PSR | | | | Session |
| Etablissement de formation | | PÔLE 2 – EP2 – Service en restauration | | | | Date |
| | | | | | | Situation d'évaluation S1 en établissement |
| | | Contrôle en cours de formation | | | | |
| Compétences évaluées | Pt | 1 | 2 | 3 | 4 | Indicateurs de performance communs et spécifiques |
| C6 – Mettre en place et réapprovisionner les espaces de distribution, de vente et de consommation | | | | | | Note /30 |
| | | | | | | 50% |
| C 6.1 Installer les espaces de distribution, vente et consommation | 6 | | | | | <p>Contrôle de la propreté de son espace</p> <p>Agencement conforme des espaces</p> <p>Mise en fonctionnement des appareils</p> <p>Vérification du fonctionnement des espaces de distribution</p> |
| C 6.2 Disposer les produits non alimentaires et alimentaires sur les espaces de distribution, vente et consommation | 6 | | | | | <p>Chronologie pertinente des opérations</p> <p>Disposition rationnelle des produits</p> <p>Renseignement conforme des documents de traçabilité</p> |
| C 6.3 Afficher les informations relatives aux produits proposés | 6 | | | | | <p>Affichage des éléments d'information conforme à la réglementation (prix, allergènes...)</p> <p>Affichage des éléments d'information de l'entreprise ou de l'établissement (menus, informations nutritionnelles, supports promotionnels...)</p> |
| C 6.4 Participer à la mise en valeur des espaces de distribution, vente et consommation | | | | | | <p>Installation pertinente des éléments d'ambiance, des supports promotionnels...</p> |
| C 6.5 Contrôler et réapprovisionner les espaces en prenant en compte les flux, les stocks | 6 | | | | | <p>Réapprovisionnement conforme des zones de distribution en fonction du flux et des stocks</p> <p>Prise en compte du confort et de la sécurité des clients ou convives</p> <p>Vérification de la propreté et du rangement de la zone de distribution pendant le service</p> <p>Communication réactive et pertinente des informations à l'interne</p> |
| C 6.6 Traiter les produits non servis et les invendus | 6 | | | | | <p>Traitement conforme des produits non servis et des invendus selon la réglementation et les consignes</p> <p>Renseignement conforme des documents de traçabilité</p> |

| Compétences évaluées | Pt | 1 | 2 | 3 | 4 | Indicateurs de performance communs et spécifiques | | |
|---|----|---|---|---|---|--|---|--------------|
| C9 – Encaisser les prestations | | | | | | | Note /20 | 33,5% |
| C 9.1 Ouvrir et clôturer une caisse | 6 | | | | | Port de la tenue professionnelle adaptée Respect de la sécurité des fonds Respect des procédures, des protocoles de l'entreprise ou de l'établissement | Correspondance exacte entre la somme du fonds de caisse enregistrée à l'ouverture et à la clôture de caisse Correspondance exacte entre les prestations encaissées et les sommes perçues au moment de la clôture Bordereau de caisse correctement renseigné | |
| C 9.2 Saisir les éléments de la prestation à encaisser | 8 | | | | | | Respect des procédures d'encaissement Saisie exacte | |
| C 9.3 Traiter les encaissements dans ses différentes formes | | | | | | | Encaissement fiable et rapide Rendu de monnaie exact Tri et regroupement des recettes conformes aux consignes | |
| C 9.4 Communiquer à l'interne et à l'externe au poste d'encaissement | 6 | | | | | | Communication adaptée, aisée avec la clientèle Réactivité de la communication à la hiérarchie en cas de dysfonctionnements ou de difficultés Compte-rendu pertinent de l'activité à la hiérarchie | |

1 (non maîtrisé) 2 (insuffisamment maîtrisé) 3 (assez bien maîtrisé) 4 (maîtrisé)

| | |
|--|-----------------|
| Partie orale (savoirs associés du pôle 2) : questions portant sur des documents professionnels et sur la pratique réalisée par le candidat. | Note /10 |
| | 16,5% |

| | |
|---|--|
| Bilan de d'évaluation (justifier toute note inférieure à la moyenne) : | Note proposée : /60 |
| | Noms, prénoms et signatures des évaluateurs : |

4.5 Grille d'évaluation EP2 – situation 2 (grille à disposition au format Excel)

| | | | | | | | | | | | |
|---|--|----|---|---|---|---|---|--|--|-------------|--|
| Etablissement de formation | | | | | | CAP PSR | | | | Session | |
| Nom du candidat | | | | | | POLE 2 – EP2 – Services Situation d'évaluation S2 en milieu professionnel Contrôle en cours de formation | | | | Date | |
| Nom du milieu professionnel | | | | | | | | | | Académie de | |
| Compétences évaluées | | Pt | 1 | 2 | 2 | 4 | Indicateurs de performance communs et spécifiques | | | | |
| C7 - Accueillir, informer, conseiller les clients ou les convives et contribuer à la vente additionnelle | | | | | | | | Note /20 | | | |
| | | | | | | | | 33,3% | | | |
| C 7.1 Accueillir, accompagner le client ou le convive jusqu'à la prise de congé | | 6 | | | | | Port de la tenue professionnelle adaptée Attitude professionnelle adaptée à la situation Communication orale avec le client ou le convive adaptée à la situation Prise en compte des caractéristiques du client ou du convive Respect des procédures, des protocoles de l'entreprise ou de l'établissement | Respect des protocoles d'accueil et de prise de congé de l'entreprise ou de l'établissement Accompagnement adapté du client ou du convive tout au long de la prestation | | | |
| C 7.2 Identifier les besoins et les attentes du client ou du convive, proposer l'offre, la vente additionnelle | | 14 | | | | | | Questionnement pertinent pour identifier les besoins du client ou convive Propositions adaptées aux besoins et aux attentes du client ou du convive Utilisation appropriée des supports de vente Exactitude des informations transmises au client ou convive Suggestion de produits en vente additionnelle | | | |
| C 7.3 Prendre la commande | | | | | | | | Prise de commande conforme à la demande du client ou du convive Communication réactive et précise des informations à l'équipe de travail | | | |
| C 7.4 Gérer les objections, les réclamations | | | | | | | | Traitement adapté des objections, des réclamations du client ou du convive Communication réactive et pertinente des informations à la hiérarchie | | | |
| C8 – Assurer le service des clients ou convives | | | | | | | | Note /20 | | | |
| | | | | | | | | 33,3% | | | |
| C 8.1 Préparer les éléments de la commande | | 6 | | | | | Port de la tenue professionnelle adaptée Respect des règles d'hygiène Respect des règles de sécurité Mise en œuvre adaptée des moyens de prévention liés à l'activité physique Attitude professionnelle adaptée à la situation Communication orale adaptée à la situation Prise en compte des caractéristiques du client ou du convive Respect des procédures, des protocoles de l'entreprise ou de l'établissement Respect du temps alloué | Préparation conforme à la commande du client ou du convive Communication réactive des informations à l'équipe de travail | | | |
| C 8.2 Conditionner les éléments pour la vente à emporter : mise en sachet, en carton, en barquette | | 10 | | | | | | Conditionnements conformes et adaptés Distribution raisonnée des produits alimentaires, des consommables pour la vente à emporter | | | |
| C 8.3 Servir les repas | | | | | | | | Présentation propre et conforme aux consignes Utilisation rationnelle du matériel, des ustensiles de service Respect du confort du client ou du convive pendant le service | | | |
| C 8.4 Repérer et traiter les anomalies en zone de distribution, vente et consommation | | 4 | | | | | | Maintien d'un environnement accueillant et fonctionnel pendant le service Respect de la sécurité du client ou du convive Communication réactive des informations à l'équipe de travail Application conforme des mesures correctives | | | |

| Compétences évaluées | Pt | 1 | 2 | 3 | 4 | Indicateurs de performance communs et spécifiques | | |
|---|----|---|---|---|---|--|---|-------------|
| C10- Mettre en œuvre les opérations d'entretien manuelles et mécanisées dans les espaces de distribution, vente, consommation et les locaux annexes | | | | | | | Note | / 20 |
| | | | | | | | 33,3% | |
| C 10.1 Assurer le lavage manuel ou mécanisé de la vaisselle et des ustensiles | 6 | | | | | Tenue professionnelle adaptée Port des EPI adapté Respect des règles d'hygiène Respect des règles de sécurité | Tri conforme de la vaisselle et des ustensiles Vérification de l'état et du fonctionnement du lave-vaisselle Choix du produit adapté Maîtrise de l'utilisation du lave-vaisselle Maîtrise de la consommation d'eau et de produit | |
| C 10.2 Réaliser les opérations manuelles et mécanisées de nettoyage et de désinfection dans les espaces de distribution, vente, consommation et les locaux annexes - dépoussiérage manuel et mécanisé - lavage manuel : vitrines, parois, sols, équipements, matériels - lavage mécanisé des surfaces | 10 | | | | | Mise en œuvre adaptée des moyens de prévention liés à l'activité physique Respect des procédures, des protocoles de l'entreprise ou de l'établissement Prise en compte du développement durable (écogestes...) Respect du temps alloué Résultat conforme au travail prescrit Attitude d'autocontrôle permanente Réaction efficace et adaptée dans l'application des mesures correctives Renseignement précis des documents de traçabilité | Respect du plan de nettoyage et de désinfection Mise en place des équipements de protection collective Choix correct du matériel et des produits Maîtrise de la consommation d'eau, de produits, de consommables Maîtrise des techniques de nettoyage et de désinfection Respect de la circulation des personnes Respect de l'intégrité des matériaux Entretien et rangement des matériels de nettoyage conforme aux consignes | |
| C10.3 Évacuer, trier et entreposer les déchets | 4 | | | | | | Collecte, tri et entreposage conformes aux consignes et aux procédures | |

1 (non maîtrisé) 2 (insuffisamment maîtrisé) 3 (assez bien maîtrisé) 4 (maîtrisé)

| | |
|---|--|
| Bilan sur la situation d'évaluation (justifier toute note inférieure à la moyenne) : | Note proposée : /60 |
| | Noms, prénoms et signatures des évaluateurs : |