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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
| **Académie** | **:** | **logo_reg_lyon_652979.png** |  | **Session 20...** |
| **Centre d’interrogation** | **:** |  |

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Activité d’hôtellerie** | | | | **Activité**  **de café-brasserie** | | | | **Activité**  **de restaurant** | | | | **Evaluation certificative** | | | |
| **Compétence 3 - Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations dans le respect des besoins spécifiques des clients** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Travail demandé** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** |
| **TD10 - Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé**  Résultats attendus :  • Comportement professionnel et tenue adaptés à l’activité et à l’établissement.  • Qualité et personnalisation de l’accueil.  • Communication écrite et orale adaptée.  • Qualité de l’accueil téléphonique.  • Qualité de la communication en français et langue étrangère.  • Participation dynamique à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD11 - Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l’entreprise**  Résultats attendus :  • Exactitude des informations délivrées au client  • Qualité de l’argumentation orale  • Qualité de l’argumentaire annoncé au client |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD12 - Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter**  Résultats attendus :  • Prise en compte des consignes de vente.  • Prise en compte des attentes du client et de ses besoins spécifiques.  • Qualité de l’argumentaire pour la vente des prestations, notamment la mise en avant des modes de sélection et d’approvisionnement en marchandises (produits marqueurs locaux, spécialités, saisonnalité, labels, circuits courts, etc.). |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD13 - Contribuer à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles**  Résultats attendus :  • Efficacité des propositions de vente additionnelle. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD14 - Prendre les commandes et les transmettre**  Résultats attendus :  • Conformité et qualité de la prise de commande.  • Exactitude des informations transmises aux services. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD15 - Renseigner le client sur l’environnement commercial, touristique et culturel sur le plan local**  Résultats attendus :  • Pertinence des renseignements donnés y compris sur l’environnement commercial, touristique et culturel au plan local. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Compétence 4 – Mettre en œuvre les techniques de mise en place et de préparation dans une démarche écoresponsable et** 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**  **++** |
| **TD16 - Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche et assurer le service de la couverture**  Résultats attendus :  • Tenue et comportements professionnels adaptés.  • Prise en compte des consignes et contraintes des prestations.  • Respect des techniques professionnelles.  • Application des protocoles, des pratiques d’hygiène, de sécurité et de santé. • Rapidité d’exécution et autonomie.  • Autocontrôle de sa prestation tout au long de l’activité.  • Réactivité face aux aléas.  • Qualité et conformité de la prestation chambre. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD17 – Intégrer une démarche de développement durable dans les activités professionnelles -tri des produits, lutte contre le gaspillage, réemploi)**  Résultats attendus :  • Utilisation appropriée et rationnelle des produits alimentaires, des matériels et des moyens (linge, chariots, fluides, produits d’entretien, etc.).  • Comportement écoresponsable dans l’utilisation des produits, des fluides et des denrées dans toutes les activités professionnelles. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD18 - Entretenir et maintenir en état les locaux, les matériels, les mobiliers**  Résultats attendus :  • Respect des procédures et des consignes d’utilisation.  • Respect des procédures d’entretien, des normes d’hygiène, de santé et de sécurité au travail. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD19 - S’assurer du bon fonctionnement des équipements**  Résultats attendus :  • Propreté des locaux, des matériels et des mobiliers.  • Réactivité face aux aléas. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD20 - Compter, trier, ranger le linge**  Résultats attendus :  • Respect des techniques professionnelles.  • Respect des procédures de gestion du linge.  • Rapidité d’exécution.  • Exactitude des informations. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD21 - Effectuer les mises en place : des locaux de préparation, des espaces destinés aux différents types de clientèle, d’une salle de réunion ou de conférence, des matériels et des mobiliers**  Résultats attendus :  • Tenue et comportements professionnels adaptés.  • Prise en compte des consignes et contraintes des prestations.  • Respect des techniques professionnelles.  • Respect des procédures d’entretien, des normes d’hygiène, de santé et de sécurité au travail.  • Réactivité face aux aléas.  • Rapidité d’exécution. • Efficacité de l’autocontrôle.  • Qualité et conformité des différentes mises en place |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD22 - Dresser les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses, etc.)**  Résultats attendus :  • Tenue et comportements professionnels adaptés.  • Prise en compte des consignes et contraintes des prestations.  • Respect des techniques professionnelles.  • Respect des procédures d’entretien, des normes d’hygiène, de santé et de sécurité au travail.  • Réactivité face aux aléas.  • Rapidité d’exécution. • Efficacité de l’autocontrôle.  • Qualité et conformité des différentes mises en place. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD23 – Réaliser les préparations (voir liste des techniques de préparation)**  Résultats attendus :  • Tenue et comportements professionnels adaptés.  • Prise en compte des consignes et contraintes des prestations.  • Respect des techniques professionnelles.  • Respect des procédures de conditionnement et de conservation des denrées tout au long de l’activité.  • Application des protocoles, des pratiques d’hygiène, de sécurité et de santé. • Réactivité face aux aléas.  • Rapidité d’exécution.  • Efficacité de l’autocontrôle. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD24 - Valoriser les espaces destinés à la clientèle**  Résultats attendus :  • Valorisation et utilisation pertinentes des facteurs d’ambiance.  • Valorisation et utilisation pertinentes des éléments de confort respectant les préconisations en matière d’économie d’énergie. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Compétence 5 – Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi dans un objectif de satisfaction client et dans une démarche écoresponsable** | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Travail demandé** | | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** | **MI**  **--** | **MF**  **-** | **MS**  **+** | **TBM**  **++** |
| **TD25 - Assurer les prestations d’hôtellerie (room-service, petits déjeuners, etc.)**  Résultats attendus :  • Tenue et comportements professionnels adaptés.  • Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations.  • Respect des techniques mises en œuvre.  • Aisance, élégance des gestes, rapidité d’exécution et autonomie.  • Application des protocoles, des pratiques d’hygiène, de sécurité et de santé.  • Application de principes de développement durable dans sa pratique.  • Autocontrôle de sa prestation tout au long de l’activité.  • Qualité et conformité des prestations.  • Respect des règlementations en vigueur (protection des mineurs, etc.).  • Satisfaction et fidélisation de la clientèle. | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD26 – Assurer les prestations de type café-brasserie (préparation, remise en température)**  Résultats attendus :  • Tenue et comportements professionnels adaptés.  • Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations.  • Respect des techniques mises en œuvre.  • Aisance, élégance des gestes, rapidité d’exécution et autonomie.  • Application des protocoles, des pratiques d’hygiène, de sécurité et de santé.  • Application de principes de développement durable dans sa pratique.  • Autocontrôle de sa prestation tout au long de l’activité.  • Qualité et conformité des prestations.  • Respect des règlementations en vigueur (protection des mineurs, etc.).  • Satisfaction et fidélisation de la clientèle. | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD27 - Assurer le service, le suivi et le débarrassage des petits déjeuners, déjeuners, dîners, pause-séminaire, etc.**  Résultats attendus :  • Tenue et comportements professionnels adaptés.  • Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations.  • Respect des techniques mises en œuvre.  • Aisance, élégance des gestes, rapidité d’exécution et autonomie.  • Application des protocoles, des pratiques d’hygiène, de sécurité et de santé.  • Application de principes de développement durable dans sa pratique.  • Autocontrôle de sa prestation tout au long de l’activité.  • Qualité et conformité des prestations.  • Respect des règlementations en vigueur (protection des mineurs, etc.).  • Satisfaction et fidélisation de la clientèle. | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD28 - Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client (voir liste des techniques liées à la prestation)**  Résultats attendus :  • Tenue et comportements professionnels adaptés.  • Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations.  • Respect des techniques mises en œuvre.  • Aisance, élégance des gestes, rapidité d’exécution et autonomie.  • Application des protocoles, des pratiques d’hygiène, de sécurité et de santé.  • Application de principes de développement durable dans sa pratique.  • Autocontrôle de sa prestation tout au long de l’activité.  • Qualité et conformité des prestations.  • Respect des règlementations en vigueur (protection des mineurs, etc.).  • Satisfaction et fidélisation de la clientèle | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD29 - Préparer, assurer le service et le débarrassage des boissons (voir liste des techniques professionnelles)**  Résultats attendus :  • Tenue et comportements professionnels adaptés.  • Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations.  • Respect des techniques mises en œuvre.  • Aisance, élégance des gestes, rapidité d’exécution et autonomie.  • Application des protocoles, des pratiques d’hygiène, de sécurité et de santé.  • Application de principes de développement durable dans sa pratique.  • Autocontrôle de sa prestation tout au long de l’activité.  • Qualité et conformité des prestations.  • Respect des règlementations en vigueur (protection des mineurs, etc.).  • Satisfaction et fidélisation de la clientèle | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD30 - Réapprovisionner (office, cave du jour, meubles réfrigérés, chariots, etc.)**  Résultats attendus :  • Tenue et comportements professionnels adaptés.  • Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations.  • Respect des techniques mises en œuvre.  • Aisance, élégance des gestes, rapidité d’exécution et autonomie.  • Application des protocoles, des pratiques d’hygiène, de sécurité et de santé.  • Application de principes de développement durable dans sa pratique.  • Autocontrôle de sa prestation tout au long de l’activité.  • Qualité et conformité des prestations.  • Respect des règlementations en vigueur (protection des mineurs, etc.).  • Satisfaction et fidélisation de la clientèle. | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD31 - Réassortir les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses, etc.)**  Résultats attendus :  • Tenue et comportements professionnels adaptés.  • Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations.  • Respect des techniques mises en œuvre.  • Aisance, élégance des gestes, rapidité d’exécution et autonomie.  • Application des protocoles, des pratiques d’hygiène, de sécurité et de santé.  • Application de principes de développement durable dans sa pratique.  • Autocontrôle de sa prestation tout au long de l’activité.  • Qualité et conformité des prestations.  • Respect des règlementations en vigueur (protection des mineurs, etc.).  • Satisfaction et fidélisation de la clientèle. | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD32 - Assurer le renouvellement des mises en place pendant la prestation**  Résultats attendus :  • Tenue et comportements professionnels adaptés.  • Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations.  • Respect des techniques mises en œuvre.  • Aisance, élégance des gestes, rapidité d’exécution et autonomie.  • Application des protocoles, des pratiques d’hygiène, de sécurité et de santé.  • Application de principes de développement durable dans sa pratique.  • Autocontrôle de sa prestation tout au long de l’activité.  • Qualité et conformité des prestations.  • Respect des règlementations en vigueur (protection des mineurs, etc.).  • Satisfaction et fidélisation de la clientèle. | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD33 - Participer aux opérations de facturation et d'encaissement**  Résultats attendus :  • Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations.  • Aisance, rapidité d’exécution.  • Autocontrôle de sa prestation tout au long de l’activité.  • Exactitude de la facturation et de l’encaissement.  • Satisfaction et fidélisation de la clientèle. | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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**  **++** |
| **TD34 – Adapter sa tenue et son attitude aux codes professionnels de l’entreprise**  Résultats attendus :  • Tenue adaptée aux codes de l’entreprise. | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD35 – Utiliser les informations spécifiques au contexte professionnel de son établissement**  Résultats attendus :  • Identification des aléas  • Efficacité et pertinence du compte-rendu de l’activité. | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD36 – Communiquer avec les clients et les tiers**  Résultats attendus :  • Qualité de l’écoute et réactivité  • Positionnement adapté au contexte professionnel  • Utilisation d’un vocabulaire professionnel à l’oral comme à l’écrit | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD37 – Communiquer au sein de l’entreprise**  Résultats attendus :  • Qualité de l’écoute et réactivité  • Positionnement adapté au contexte professionnel  • Utilisation d’un vocabulaire professionnel à l’oral comme à l’écrit  • Contribution à une ambiance de travail professionnelle | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TD38 - Rendre compte de son activité à son responsable**  Résultats attendus :  • Qualité de l’écoute et réactivité  • Positionnement adapté au contexte professionnel  • Utilisation d’un vocabulaire professionnel à l’oral comme à l’écrit  • Contribution à une ambiance de travail professionnelle | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

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