Document assemblé par le CRNHR

CENTRE DE RESSOURCES NATIONALES
Hôtellerie Restauration

www.hotellerie-restauration.ac-versailles.fr

CAP SERVICES EN BRASSERIE – CAFE

SOMMAIRE

EPREUVES EP1, EP2 , EP3
EVALUATIONS PAR EPREUVES PONCTUELLES

DECOUPAGE HORAIRE

INSTRUCTIONS

GRILLES D'EVALUATION
(Ponctuel et CCF)

SUJETS O

CAP SERVICES EN BRASSERIE - CAFE

Découpage horaire

07 h 45 ⇨ Convocation des candidats, passage au vestiaire, consignes, tirage au sort et informations.

⇩

08 h 00 ⇨ EP1 A - Partie écrite

⇩

09 h 00 ⇨ Fin de l'épreuve écrite.

⇩ Pause candidat

09 h 15 ⇨ EP1 B - Partie pratique

⇩ Approvisionnement, réalisation et contrôle des mises en place.
Mise en place des préparations spécifiques

10 h 45 ⇨ EP2 1 – Partie en activité comptoir *

⇩ Finition des préparations spécifiques
Service commercial avec encaissement

⇩ Expression orale des connaissances inhérentes à l'environnement technologique, scientifique, économique et juridique

11 h 45 ou 11 h 15 (en fonction du sujet)
⇨ Déjeuner
12 h 30 ou 12 h 00 (en fonction du sujet)

⇩ ⇨ EP2 Service en activités limonade et brasserie.

14 h 30
Pause candidat

⇩

15 h 30 ⇨
EP3 Communication vente. **

⇩

16 00
⇨ Fin des épreuves

** Cette épreuve pourra commencer à 10 h 15 sous forme d'atelier*
*** Cette épreuve pourra éventuellement commencer à 10 h 15 sous forme d'atelier*

CAP SERVICES EN BRASSERIE - CAFE

SUJET 0

EP1
APPROVISIONNEMENT ET PREPARATIONS SPECIFIQUES
EVALUATION PAR EPREUVE PONCTUELLE

→ **A – Partie écrite Durée : 1 heure**

Vous êtes serveur au sein de La Brasserie - Café de l'Ambassade
située 9 rue Boissy d'Anglas 75008
tél :01.45.25.56.20 fax : 01.45.25.50.22
RCS :à Paris 923812515 Entreprise Individuelle en Nom Propre

I – Environnement technologique

1 - Citer trois conditions d'exercice pour un exploitant de débit de boissons qui possède une brasserie Licence IV.

- ❑
- ❑
- ❑

2 - Replacer les boissons suivantes dans les groupes correspondants.

- Coca-cola, Muscat de Rivesaltes, Cointreau, Vittel, Téquila, Cognac, Pineau des Charentes, Whisky, Heineken, Martini rouge.

GROUPES	**BOISSONS**
G.1	
G.2	
G.3	
G.4	
G.5	

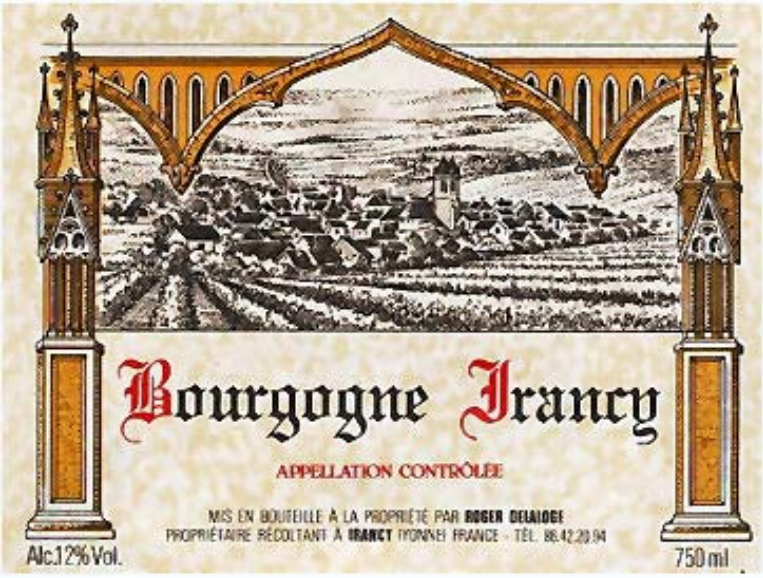
3 - Citer deux supports de vente différents d'une carte de brasserie classique, permettant la promotion du plat du jour.

- ❑
- ❑

4 – Identifier les règles de stockage et de conservation des produits suivants :

- beurre
- œuf
- fromage

5 - Repérer les mentions obligatoires figurant sur l'étiquette communiquée ci-dessous.



- ❑

6 – Citer quatre viennoiseries différentes pouvant être proposées au petit déjeuner

- ❑
- ❑
- ❑
- ❑

7 - Un plateau de fruits de mer complet se compose de coquillages, crustacés et mollusques. Citer trois coquillages, trois crustacés et deux mollusques.

CRUSTACES	COQUILLAGES	MOLLUSQUES

II – Environnement scientifique

Le plateau de fruits de mer contient des huîtres, la composition nutritionnelle de 100 grammes d'huître est la suivante :

constituants énergétiques/				éléments minéraux / vitamines									
	G	L	P	KJ	Na	Ca	P	K	Fe	Mg	C	B1	A
	g	g	g		mg	mg	mg	mg	mg	mg	mg	mg	mg
huître crue	tr	1	11	225	500	200	270	260	6	40	tr	0,1	0,1

1 – Après lecture du tableau ci-dessus, nommer le constituant alimentaire principal des huîtres et classer les huîtres dans un groupe d'aliments.

- constituant alimentaire : - - - - - - - - - - - - -
- groupe d'aliments : - - - - - - - - -- - - - -- -- - -

2 - Les huîtres de mer sont riches en éléments minéraux , nommer quatre éléments minéraux présents dans cette composition.

-
-
-
-

3 - Les fruits de mer sont des aliments à risques d'un point de vue microbiologique. Enoncer une conséquence de l'action microbienne sur les huîtres et sur le client.

- sur les huîtres : -
- sur le client : -

4 - Enumérer trois conseils pour le stockage et la conservation optimale des huîtres.

- ❑
- ❑
- ❑

5 - Indiquer l'action du froid sur les micro-organismes et justifier l'intérêt de relever la température d'une chambre froide.

- ❑
- ❑

6 - Pour conserver les huîtres on utilise une chambre froide : lire la fiche technique et compléter le tableau :

Marque : Arthur Martin
Modèle : Ko2854
Efficacité énergétique : A
Autonomie (h) : 16
P : 2 kW
Tension : 220/1

Unité de mesure	grandeur électrique mesurée
Ampère	-- - - - - -- - - - - - - - - -
-- - - - - - - - - --	-tension électrique
Watt	-- - - - - - - - - - - - - -

III – Environnement économique et juridique

DROIT DU TRAVAIL

CONTRAT DE TRAVAIL A DUREE DETERMINEE

Entre d'une part :

La Brasserie - Café de l'Ambassade 9 rue Boissy d'Anglas PARIS 8e représentée par M. LENORMAND

Et d'autre part :

M. DUPARDIEU demeurant 12 rue Saint-Germain à SAINT-GRATIEN (95210)

Il est convenu :

D'un poste de serveur en Brasserie en remplacement de Mme LEBRETON, en congé maternité du 1er mars au 6 juin 2004.

Le salaire et l'échelon sont conformes à la convention collective des Cafés –Hôtels - Restaurants. A la fin du contrat le salarié percevra une prime de précarité égale à 6 % du total perçu.

Fait en double exemplaire
A paris, le 16 février 2004

Le salarié, L'employeur

1 - Identifier les parties signataires du contrat (en précisant leur nom patronymique)

2 – Reconnaître la forme du contrat :

3 – Enoncer les obligations principales :

- De l'employeur :
  -
  -
- du salarié
  -
  -

INSTITUTIONS PUBLIQUES

VAL D'OISE MAG Octobre 2003

4 – Citer les deux collectivités territoriales auxquelles participe M. ENJALBERT :

-
-

5 - A l'aide de vos connaissances, citer la 3e collectivité territoriale :

-

ELEMENTS COMPTABLES

6 - Etablir la fiche de stock de l'Irancy bouteille de 75 cl pour la première semaine du mois Juin 2004 :

On vous communique les renseignements suivants :

Le 1er juin, le stock initial est de 23 bouteilles à 9 € ;
Le 3 juin sortie N° 26 de 6 bouteilles
Le 4 juin sortie N° 28 de 7 bouteilles ;
Le 5 juin entrée de 25 bouteilles à 9,70 €
Le 7 juin sortie N° 47 de 9 bouteilles.

FICHE DE STOCK

Désignation du produit :

Méthode : Coût Moyen Unitaire Pondéré après chaque entrée.

Dates	Libellés	Entrées			Sorties			Stocks		
		Qtés	PU	Mon-tant	Qtés	PU	Mon-tant	Qtés	PU	Montant

EP1 - APPROVISIONNEMENT ET PREPARATIONS SPECIFIQUES
EVALUATION PAR EPREUVE PONCTUELLE
B – PARTIE PRATIQUE

APPROVISIONNEMENT

Travail à effectuer :

A réaliser en brigade :

- L'entretien des locaux, des équipements et du matériel

A réaliser par le candidat :

- L'approvisionnement des postes
- La réalisation et le contrôle des mises en place : équipements, mobiliers, machines, matériels et plateaux

pour les activités au comptoir, en limonade et en brasserie

PREPARATIONS SPECIFIQUES

Travail à réaliser par le candidat :

- **La réalisation et le contrôle de la mise en place de la préparation spécifique**

LE CROQUE MONSIEUR

Dans le respect des procédures, des règles d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité,
la détermination exacte des besoins
et
la maîtrise des techniques de mise en place des préparations spécifiques.

C.A.P. Services en Brasserie-Café Session

Centre d'examen	Candidat
	Nom _____ N°
	Prénom _____

ÉPREUVE EP1

GRILLE D'EVALUATION EPREUVE PONCTUELLE

APPROVISIONNEMENT et PREPARATIONS SPECIFIQUES

A / Partie écrite : Environnement technologique, scientifique, économique et juridique.

Contenu	Notation
Environnement technologique (5 à 8 questions)	_____ sur 4 points
Environnement scientifique (5 à 7 questions)	_____ sur 2 points
Environnement économique et juridique (5 à 7 questions)	_____ sur 2 points
	/8

B : Partie pratique	Evaluation				
Compétences	**TI**	**I**	**M**	**B**	**TB**
1°) Déterminer avec exactitude les besoins.					
2°) Organiser rationnellement le travail et le plateau.					
3°) Maîtriser les techniques de mise en place.					
4°) Réaliser correctement la mise en place des préparations spécifiques.					
5°) Effectuer les contrôles de manière professionnelle.					
6°) Respecter les proédures, les règles d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité.					
a = nombre de fois où les cases sont cochées. →					

Notation					
TI	**I**	**M**	**B**	**TB**	
0	**1**	**2**	**3**	**4**	
x	**x**	**x**	**x**	**x**	
					a
					=

TOTAL _____ **b**

Nombre de compétences évaluées. **c** _____

$\frac{b}{c} \times 3$ =

NOTE = **/ 12**

Justification des notes inférieures à la moyenne	Nom et émargement des membres du jury	
		Note /20
		Note Coefficientée /60

Sujet 0

EP2
SERVICE DES BOISSONS ET DES METS
EVALUATION PAR EPREUVE PONCTUELLE

A – Partie en activité comptoir
Expression orale des connaissances inhérentes à l'environnement technologique, scientifique, économique et juridique

A communiquer aux membres de la commission d'interrogation (ou jury)

I – Environnement technologique

1 - Citer les quatre éléments de base nécessaires à l'élaboration de la bière.

2 - Donner l'origine des bières suivantes :

- Guinness,
- Leffe,
- Jenlain,
- Corona

3 - Citer les deux types de cafés que l'on trouve sur le marché et énoncer leurs caractéristiques gustatives.

II – Environnement scientifique

1 - Nommer deux bactéries pouvant contaminer un croque-monsieur.

2 - Enoncer deux conditions favorables au développement de micro-organismes dans un croque-monsieur.

3- Pour préparer un croque-monsieur, il est nécessaire de respecter certaines règles d'hygiène :
-énumérer une règle d'hygiène à respecter au cours de la préparation du croque-monsieur.
-énumérer une règle d'hygiène à respecter lors du service de ce croque-monsieur.

-

4 - Lors de la réception du jambon, énumérer deux autocontrôles à effectuer obligatoirement par le personnel.

5 - Un client à un malaise, indiquer la conduite à tenir par le serveur pour éviter que l'accident ne s'aggrave.

III – **Environnement économique et juridique**

1 - Déterminer les conséquences d'un défaut de paiement par chèque.

2 - Citer deux autres modes de paiement.

EP1
APPROVISIONNEMENT ET PREPARATIONS SPECIFIQUES
EVALUATION PAR EPREUVE PONCTUELLE

B – Partie pratique Durée : 1 heure 30

Entretien, Approvisionnement et Mises en place
Pour les activités au comptoir, en limonade et en brasserie

Le candidat devra procéder au tirage au sort du sujet à traiter.

Il devra ensuite effectuer :

- le contrôle du respect des règles d'hygiène et de sécurité des locaux, équipements, matériels et si besoin est, il devra opérer une mise en conformité
- La réalisation et le contrôle des mises en place des locaux, équipements, matériels et plateaux .
  En ce qui concerne la mise en place en activité limonade, le candidat utilisera des sets de table et des serviettes papier.
  Pour l'activité brasserie, il utilisera un nappage tissu.
- L'approvisionnement des postes en fonction des besoins

Préparations spécifiques

Le candidat devra :

- réaliser et contrôler la mise en place des préparations spécifiques imposées par le sujet tiré au sort **(hors finitions et service)**

Lors de cette épreuve, le candidat devra :

- **respecter les procédures, les règles d'ergonomie, d'hygiène, et de sécurité**
- **déterminer rationnellement les besoins**
- **maîtriser les techniques de mises en place des préparations spécifiques**

CAP SERVICES EN BRASSERIE – CAFE

Sujet 0

EP2
SERVICES DES BOISSONS ET DES METS
EVALUATION PAR EPREUVE PONCTUELLE

A – Partie en activité comptoir Durée : 30 mn

En fonction du sujet tiré au sort lors de l'épreuve EP1 Approvisionnement et Préparations spécifiques B – Partie pratique, le candidat devra :

- terminer les préparations spécifiques et réaliser un service commercial au comptoir des boissons et des mets jusqu'à l'encaissement

Lors de cette partie d'épreuve, le candidat sera évalué sur la qualité des préparations spécifiques et sur l'exactitude des connaissances relatives à l'environnement technologique, scientifique, économique et juridique

B – Partie en activités limonade et brasserie Durée : 2 heures 30

Le candidat devra effectuer un service commercial synchronisé des boissons et des mets :

- **en activité limonade pour une table de 2 clients.**
  Le candidat utilisera la carte formule rapide communiquée en annexe.
  Ce service sera effectué impérativement au plateau.

- **en activité brasserie, pour une table de 3 clients.**
  Le candidat utilisera la carte brasserie communiquée en annexe.
  En fonction des boissons, le service pourra être effectué à bon escient au plateau..

Lors de cette épreuve, le candidat devra :

- **assurer une finition conforme des préparations spécifiques**
- **appliquer les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur**
- **exprimer oralement des connaissances relatives à l'environnement technologique, scientifique, économique et juridique**
- **respecter les règles de service**
- **maîtriser le port du plateau**
- **valoriser les boissons et les mets servis**
- **rechercher la satisfaction du client en créant une ambiance conviviale.**

EP2
SERVICE DES BOISSONS ET DES METS

A – Partie en activité comptoir Durée : 30 mn

En fonction du sujet tiré au sort lors de l'épreuve EP1 Approvisionnement et préparations spécifiques B – Partie pratique

A prévoir :

- bière pression en fût
- limonade
- perrier
- vin rouge Beaujolais
- lait
- citrons
- café moulu ou pods
- chocolat en poudre

- pain de mie tranché
- pain baguette
- beurre
- fromage pâte pressée
- emmental râpé
- jambon de Paris tranché

- sirop de menthe
- sirop de grenadine
- eau minérale plate et gazeuse
- ricard ou pastis au choix
- whiskies
- picon
- sucre poudre
- décaféiné moulu ou en pods

- saucisses de Strasbourg
- salade 4ème gamme
- crudités 4ème gamme
- huile
- vinaigre
- moutarde
- ketchup
- sel, poivre

B - Partie en activité limonade et brasserie durée 2 heures 30

L'établissement organisateur devra prévoir l'ensemble des mets prévus à la carte formule rapide et à la carte brasserie (voir annexe)

Une carte des vins réduite sera proposée ; elle se composera de :

- 2 vins rouge en ½ bouteille, VQPRD ou VDP
- 1 vin blanc en ½ bouteille, VQPRD ou VDP
- 1 vin rosé en ½ bouteille, VQPRD ou VDP
- 2 eaux (1 plate et 1 gazeuse), en ½ bouteille
- 2 bières (1 en pression et 1 en bouteille) brune, blonde ou ambrée
- 2 sodas en bouteille

Pour chaque client brasserie :

- une entrée
- un plat
- un fromage ou un dessert
- un café
- ½ bouteille de vin pour 2 clients

Pour chaque client limonade

- un plat formule rapide
- un café
- une boisson

Le choix des boissons est laissé à la diligence du centre d'examen

Thèmes des situations que le candidat devra tirer au sort.
Consignes : le centre devra découper avant l'épreuve ces situations

	N° DE SITUATION	SERVICE DES BOISSONS	SERVICE DES METS
	1	1 panaché 1 perrier rondelle 1 expresso	Un croque-monsieur
	2	1 pression 1 capuccino 1 verre de Beaujolais	Une salade composée
	3	1 monaco 1 citron pressé 1 noisette	Un sandwich mixte
	4	1 tango 1 anisé 1 café crème	Un hot dog

C.A.P. Services en Brasserie-Café Session

Centre d'examen

Candidat

Nom _____

Prénom _____

N°

ÉPREUVE EP2

GRILLE D'EVALUATION EPREUVE PONCTUELLE

SERVICE DES BOISSONS ET DES METS

A / Partie en activité COMPTOIR	Evaluation					Notation					
Compétences	**TI**	**I**	**M**	**B**	**TB**	**TI**	**I**	**M**	**B**	**TB**	
						0	**1**	**2**	**3**	**4**	
						x	**x**	**x**	**x**	**x**	
1°) Assurer une finition conforme des préparations spécifiques.											**a**
2°) Respecter les règles d'hygiène et de sécurité.											**=**
3°) Réaliser un service commercial professionnel :											
▭ des boissons											
▭ des mets											
4°) Assurer un encaissement conforme.											
5°) Apprécier gustativement les boissons et les mets.											
6°) Exprimer oralement. des connaissances											
a = nombre de fois où les cases sont cochées. →											

TOTAL

b

Nombre de compétences évaluées. **c**

$$\frac{b}{c} \times 2 =$$

NOTE

= **/ 8**

Justification des notes inférieures à la moyenne :

_____

_____

_____

Partie orale en activité Comptoir	Notation
Les connaissances relatives à l'environnement :	
Technologique (3 à 5 questions)	
_____	_____ sur 0,5 point
Scientifique (3 à 5 questions)	
_____	_____ sur 1 point
Juridique (2 questions)	
_____	_____ sur 0,5 point
	TOTAL /2

Justification des notes inférieures à la moyenne :

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Nom et émargement des membres du jury :

Pratique comptoir /8

Environnement technologique oral comptoir /2

C.A.P. Services en Brasserie-Café Session

Centre d'examen

Candidat

Nom _____

Prénom _____

N°

ÉPREUVE EP2

GRILLE D'EVALUATION EPREUVE PONCTUELLE

SERVICE DES BOISSONS ET DES METS

B / Partie en activités LIMONADE et BRASSERIE	Evaluation				
Compétences	**TI**	**I**	**M**	**B**	**TB**
1°) Respecter la tenue et adopter un					
comportement professionnels adaptés					
2°) Prendre contact et accueillir la clientèle.					
3°) Prendre la commande, valoriser les					
boissons et les mets.					
4°) Reformuler la commande conformément aux					
désirs du client et l'enregistrer correctement.					
5°) Maîtriser le port du plateau.					
6°) Assurer professionnellement un service synchronisé :					
en activité limonade					
en activité brasserie					
7°) Assurer la satisfaction de la clientèle					
en anticipant ses désirs.					
8°) Créer une ambiance conviviale.					
9°) Présenter la note et prendre congé.					
10°) Etablir des relations professionnelles					
avec les membres de l'équipe.					
	⇕	⇕	⇕	⇕	⇕
a = nombre de fois où les cases sont cochées. →					

Justification des notes inférieures à la moyenne :

Nom et émargement des membres du jury :

Notation

TI	I	M	B	TB	
0	1	2	3	4	
x	x	x	x	x	
					a
					=

TOTAL

b

Nombre de compétences évaluées. c

$$\frac{b}{c} \times 2{,}5 =$$

NOTE

= / 10

Récapitulation des notes EP2 :

Partie A : Partie en activité comptoir / 8

Partie orale au comptoir:
Connaissances relatives à l'environnement technologique, scientifique et juridique. / 2

Partie B : Partie en activités limonade et Brasserie / 10

Note : / 20

Note coefficientée / 140

SUJET 0

CAP SERVICES EN BRASSERIE – CAFE

EPREUVE EP3 COMMUNICATION VENTE

SESSION

SUPPORT DE VENTE

Ce document est destiné au candidat

SUJET 0

CAP SERVICES EN BRASSERIE – CAFE

EPREUVE EP3 COMMUNICATION VENTE

SESSION

SUPPORT DE VENTE

Ce document est destiné au centre d'examen

CAP SERVICES EN BRASSERIE – CAFE

SESSION

EPREUVE EP3 COMMUNICATION VENTE

SUPPORT DE VENTE

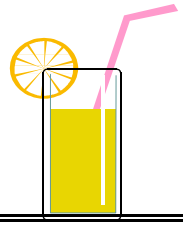
CONSIGNES AUX INSPECTIONS ACADEMIQUES

Le support de vente doit être communiqué aux centres d'examen et aux candidats un mois avant l'épreuve orale.

CARTE DES BOISSONS

APERITIFS

Suze	2,75 €
Anis	3,00 €
Campari	3,40 €
Muscat de Frontignan	3,80 €
Porto blanc	3,80 €
J & B	4,50 €



4,50 €

COCKTAILS

Kir bourguignon	4,30 €
Passion des îles	3,80 €

BOISSONS FROIDES

1/4 Evian	2,00 €
1/4 San Pellegrino	2,00 €
Perrier 33 cl	2,00 €
Coca cola	2,20 €
Schweppes	2,20 €
Orangina	2,20 €
Jus de fruits	2,40 €
Fruits pressés	3,00 €

BOISSONS CHAUDES

Expresso	1,90 €
Décaféiné	2,20 €
Thé Earl Grey	2,20 €
Chocolat	2,30 €
Vin chaud	2,50 €

BIÈRES

Pression (25cl)

Heineken	2,10 €
Leffe	2,40 €
Blanche de Bruges	2,90 €
Guinness 50cl	6,10 €

Bouteille

Kriek 33cl	3,40 €

VINS

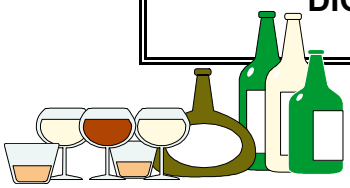
	Au verre 14 cl
Sauvignon	2,00 €
Sancerre rosé	2,30 €
Chinon	2,40 €

Blanc	½	Blle
Riesling		8,80 €
Côtes de Duras	4,30 €	7,00 €

Rosé		
Cheverny	4,00 €	8,50 €

Rouge		
Saint Chinian		10,40 €
Gaillac		10,10 €
Brouilly	7,50 €	13,40 €
Saumur Champigny	6,00 €	10,90 €

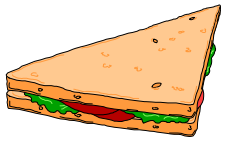
DIGESTIFS



Armagnac xo	5,40 €
Williamine	5,60 €
Get 27	3,80 €

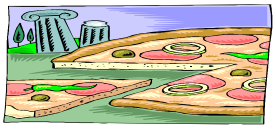
Apéritifs : 7cl, anis et whisky : 4 cl
Eaux de vie, liqueurs :4 cl
Cocktails : de 7 à 20 cl

CARTE BRASSERIE



Croque monsieur	3,10 €
Omelette plate à l'espagnole	3,30 €
Quiche au maroilles	3,70 €
Salade de chèvre chaud aux épices	4,10 €
Spaghettis carbonara	3,80 €

Œuf durs Mimosa	2,70 €
Tomate mozarella au pistou	3,20 €
Club sandwich complet	3,80 €
Melon à l'italienne	4,30 €
Rillettes aux 2 saumons	5,70 €



MENU DU JOUR 17 Euros

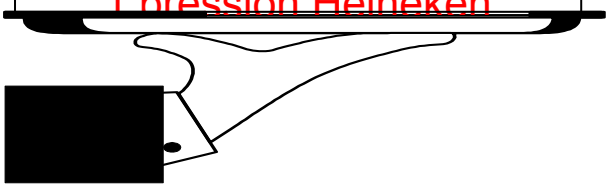
Terrine maison

Pièce du boucher sauce poivre

Légumes du jour

Sorbet ou Tarte au citron

1 pression Heineken



Suprême de poulet à l'estragon	8,10 €
Mignon de porc à l'échalote	8,80 €
Andouillette grillée A,A,A,A,A	9,90 €
Magret de canard aux pruneaux	11,10 €
Noisette d'agneau grillées	12,30 €

Garnitures et sauces au choix :
pommes allumettes ou vapeur,
épinards, haricots verts, riz, salade verte
Sauce béarnaise, hollandaise, moutarde

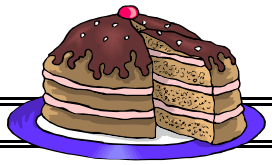
FORMULE MAREE 15

6 Marennes Oléron N°4
Darne de saumon à l'oseille
Pâtes fraîches

FROMAGES

Assiette de fromages affinés	3,70 €
Faisselle nature, à la crème ou fines herbes	2,70 €

DESSERTS



Grande assiette tout chocolat	5,20 €
Crème brulée à la cassonade	4,60 €
Profiteroles au chocolat	4,30 €
Ile flottante	3,70 €
Glaces et sorbets au choix	3,90 €

PRIX NETS

CAP SERVICES EN BRASSERIE - CAFE

Instructions aux centres d'examen

SESSION

EPREUVE EP3 COMMUNICATION VENTE

Instructions aux Membres de la commission d'interrogation (ou jury)

Conduite de l'épreuve :

La commission d'interrogation doit respecter le scénario et jouer le rôle de clients selon les instructions données.
Le temps imparti est d'environ 20 mn. Il faut prévoir également un temps pour l'évaluation d'environ 5 mn.
Il est important de rester dans le cadre du scénario sans le changer.
Si un candidat est en difficulté le jury doit le mettre à l'aise, en évitant toutefois d'interpréter les instructions.
Il ne doit pas oublier la demande d'informations géographiques et touristiques à partir des documents fournis par le candidat.

Important :

Avant le début de cette épreuve les membres de la commission d'interrogation (ou jury) étudient pour chaque scénario, le rôle à jouer et préparent la demande d'informations géographiques et touristiques.

SUJET 0

CAP SERVICES EN BRASSERIE – CAFE

EP3 COMMUNICATION VENTE

SESSION

A REMETTRE AUX MEMBRES DE LA COMMISSION D'INTERROGATION (OU JURY)

JEUX DE ROLE
Attention : les membres de la commission d'interrogation (ou jury) devront demander des informations géographiques et touristiques de proximité, à partir des documents fournis par chaque candidat (ex. : plans, brochures touristiques…)

Candidats	Jeux de rôle
1	Deux clients pressés souhaitent la formule marée et demandent à être conseillés pour la ou les boisson(s)…
2	Un adulte et un enfant viennent pour déjeuner, l'adulte souhaite un apéritif, l'enfant un coca-cola. Ils hésitent pour les mets…
3	Deux clients habitués souhaitent un repas complet avec vin et apéritif, ils demandent conseil…
4	Deux clients désirent un repas léger et rapide avec boissons…
5	Deux clients très pressés veulent déjeuner et désirent un vin blanc sec…
6	C'est l'été, il fait très chaud, deux clients désirent se restaurer avec des plats rafraîchissants…
7	Deux clients souhaiteraient le menu du jour accompagné d'un vin, ils demandent des explications…

C.A.P. Services en Brasserie-Café Session

Centre d'examen

Candidat

Nom _____

Prénom _____

N°

ÉPREUVE EP3

GRILLE D'EVALUATION EPREUVE PONCTUELLE

COMMUNICATION VENTE

Compétences	Evaluation				
	TI	I	M	B	TB
1°)Adopter une tenue professionnelle adaptée.					
2°) Maîtriser les techniques de prise de contact et d'accueil de la clientèle.					
3°) Présenter les supports de vente et les valoriser.					
4°) Maîtriser les phases et les techniques de vente					
▭ Rechercher les besoins.					
▭ Argumenter en valorisant les produits.					
▭ Assurer une vente additionnelle					
5°) Réaliser un accord mets et boissons adapté.					
6°) Répondre aux objections.					
7°) Reformuler et enregistrer la commande.					
8°) Renseigner précisément sur les informations géographiques et touristiques de proximité.					
9°) Prendre congé et s'assurer de la satisfaction du client.					
10°) Adopter un comportement professionnel adapté durant tout le servce.					
	⇕	⇕	⇕	⇕	⇕
a = nombre de fois où les cases sont cochées. →					

Justification des notes inférieures à la moyenne :

Notation

TI	I	M	B	TB	
0	1	2	3	4	
x	x	x	x	x	
					a
					=

TOTAL

b

Nombre de compétences évaluées. c

$$\frac{b}{c} \times 5 =$$

NOTE

= **/ 20**

Nom et émargement des membres du jury :

Note coefficientée EP3 Commercialisation Vente **/60**

C.A.P. Services en Brasserie-Café — Session

Centre de formation

Candidat

Nom .....

Prénom .....

GRILLE D'EVALUATION CCF - EN CENTRE DE FORMATION

ÉPREUVE EP1

APPROVISIONNEMENT ET PREPARATIONS SPECIFIQUES

	TI	I	M	B	TB
1°) Déterminer avec exactitude les besoins.					
2°) Organiser rationnellement le travail et le plateau.					
3°) Maîtriser les techniques de mise en place.					
4°) Réaliser correctement les mises en place des préparations spécifiques.					
5°) Effectuer des contrôles de manière professionnelle					
6°) Respecter les procédures, les règles d'ergonomie, d'hygiène et de sécurité					
7°) Exprimer des connaissances inhérentes à					
l'environnement technologique					
l'environnement scientifique					
l'environnement économique, juridique					
a=nbre de fois où les cases sont cochées →					

TI	I	M	B	TB
0	1	2	3	4
x	x	x	x	x

a =

TOTAL

b

nombre de compétences évaluées

c

b x 3,5

c x

Note : /14

Justification des notes inférieures à la moyenne

Nom et émargement des membres de l'équipe pédagogique et du ou des professionnel(s) associé(s)

C.A.P. Services en Brasserie-Café — Session

Centre de formation	*Candidat*	*PériodeN°1*
	Nom	
	Prénom	

GRILLE D'EVALUATION CCF - EVALUATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

ÉPREUVE EP1

APPROVISIONNEMENT ET PREPARATIONS SPECIFIQUES

Compétences professionnelles :	TI	I	M	B	TB
1°) S'approvisionner et déterminer avec exactitude les besoins					
2°) Organiser rationnellement le travail et le plateau.					
3°) Maîtriser les techniques de mise en place.					
4°) Réaliser correctement les mises en place des préparations spécifiques.					
5°) Respecter les procédures, les règles d'ergonomie, de rangement, d'hygiène et de sécurité					
6°) Effectuer des contrôles de manière professionnelle					
a = nombre de fois où les cases sont cochées →					

	TI	I	M	B	TB
	0	1	2	3	4
	x	x	x	x	x
a =					

Justification des notes inférieures à la moyenne :

Nom et émargement du tuteur et du ou des membre(s) de l'équipe pédagogique

TOTAL

b

nombre de compétences évaluées C

$\frac{b}{c}$ X 2

Note : / 2

C.A.P Services en Brasserie-Café **SESSION 2004/2005**

EPREUVE EP1 GRILLE D'EVALUATION CCF - EVALUATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

	Attitudes professionnelles Savoir être	Evaluation TI	I	M	B	TB	Conseils du TUTEUR
A 1	**Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité.**						
A	**Avoir une tenue professionnelle**						
A 3	**Effectuer son travail en respectant les consignes.**						
A 4	**Posséder le sens de l'observation , être adaptable et réactif.**						
A 5	**Faire preuve de motivation**						
A 6	**Faire preuve de curiosité professionnelle et prendre des initiatives.**						
A 7	**Faire preuve de dynamisme et de rapidité.**						
A 8	**S'intégrer au sein de l'équipe.**						
A 9	**Avoir le sens de la relation et se montrer courtois.**						
A 10	**Garder la maîtrise de soi.**						
a	Report du nombre de croix dans les colonnes verticales						

PROPOSITION DE NOTE

TI	I	M	B	TB
0	1	2	3	4
X	X	X	X	X

TOTAL b

b ---------- **10**

NOTE /4

Note compétences /2

Note attitudes /4

Total /6

CACHET COMMERCIAL

Justification des notes inférieures à la moyenne

Nom et émargement du tuteur et du ou des membre(s) de l'équipe pédagogique

C.A.P. Services en Brasserie-Café Session

Centre de formation

Candidat

Nom _____

Prénom _____

ÉPREUVE EP2 **GRILLE D'EVALUATION CCF - EN CENTRE DE FORMATION**

SERVICE DES BOISSONS ET DES METS

A : Partie pratique en activité COMPTOIR	Evaluation				
Critères :	**TI**	**I**	**M**	**B**	**TB**
1°) Assurer une finition conforme des préparations spécifiques.					
2°) Respecter les règles d'hygiène et de sécurité.					
3°) Réaliser un service commercial professionnel :					
☐ des boissons _____					
☐ des mets _____					
4°) Assurer un encaissement conforme. _____					
5°) Apprécier gustativement les boissons et les mets.					
6°) Exprimer oralement des connaissances en env.scientifique					
en env. technologique et en env.économique, juridique					
a *= nombre de fois où les cases sont cochées.* →					

B: Partie pratique en activité LIMONADE et BRASSERIE	Evaluation				
Critères :	**TI**	**I**	**M**	**B**	**TB**
1°) Respecter la tenue et adopter un comportement professionnel.					
2°) Prendre contact et accueillir la clientèle.					
3°) Prendre la commande, valoriser les boissons et les mets.					
4°) Reformuler la commande conformément aux désirs du client et l'enregistrer correctement.					
5°) Maîtriser le port du plateau.					
6°) Assurer professionnellement un service synchronisé :					
en activité limonade					
en activité brasserie					
7°) Assurer la satisfaction de la clientèle en anticipant ses désirs.					
8°) Créer une ambiance conviviale.					
9°) Présenter la note et prendre congé.					
10°) Etablir des relations professionnelles avec les membres de l'équipe.					
⇕	⇕	⇕	⇕	⇕	
d = nombre de fois où les cases sont cochées. →					
a = rappel du nombre de cases cochées en comptoir →					
cumul d+a					

Justification des notes inférieures à la moyenne :

Nom et émargement des membres de l'équipe pédagogique

et du ou des professionnel(s) associé(s)

Notation				
TI	**I**	**M**	**B**	**TB**
0	**1**	**2**	**3**	**4**
x	**x**	**x**	**x**	**x**
				d+a
				=

TOTAL

NOTE

$$\frac{b}{c} \times 4 = \quad /16$$

C.A.P. Services en Brasserie-Café Session

Centre de formation

Candidat

PERIODE N° 2

Nom _____

Prénom _____

ÉPREUVE EP2 GRILLE D'EVALUATION CCF - EVALUATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

SERVICE DES BOISSONS ET DES METS

A : Partie pratique en activité COMPTOIR	Evaluation				
Critères :	**TI**	**I**	**M**	**B**	**TB**
1°) Assurer une finition conforme des préparations spécifiques.					
2°) Respecter les règles d'hygiène et de sécurité.					
3°) Réaliser un service commercial professionnel :					
☐ des boissons _____					
☐ des mets _____					
4°) Effectuer des contrôles avec rigueur _____					
5°) Maîtriser les techniques de communication avec la clientèle					
6°) Assurer un encaissement conforme _____					
a *= nombre de fois où les cases sont cochées.* →					

B: Partie pratique en activité LIMONADE et BRASSERIE	Evaluation				
Critères :	**TI**	**I**	**M**	**B**	**TB**
1°) Respecter la tenue et adopter un comportement professionnel.					
2°) Prendre contact et accueillir la clientèle.					
3°) Prendre la commande, valoriser les boissons et les mets.					
4°) Reformuler la commande conformément aux désirs du client et l'enregistrer correctement.					
5°) Maîtriser le port du plateau.					
6°) Assurer professionnellement un service synchronisé :					
en activité limonade					
en activité brasserie					
7°) Assurer la satisfaction de la clientèle en anticipant ses désirs.					
8°) Créer une ambiance conviviale.					
9°) Présenter la note et prendre congé.					
10°) Etablir des relations professionnelles avec les membres de l'équipe.					
⇕	⇕	⇕	⇕	⇕	
d = nombre de fois où les cases sont cochées. →					
a = rappel du nombre de cases cochées en comptoir →					
cumul d+a					

Justification des notes inférieures à la moyenne :

Notation				
TI	**I**	**M**	**B**	**TB**
0	**1**	**2**	**3**	**4**
x	**x**	**x**	**x**	**x**
				d+a
				=

Nom et émargement

du tuteur et du ou des membres de l'équipe pédagogique

TOTAL

NOTE

b

b / **c** **x2** **=** **/2**

C.A.P Services en Brasserie-Café **SESSION 2004/2005**

EPREUVE EP1 GRILLE D'EVALUATION CCF - EVALUATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

	Attitudes professionnelles Savoir être	Evaluation TI	I	M	B	TB	Conseils du TUTEUR
A 1	**Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité.**						
A	**Avoir une tenue professionnelle**						
A 3	**Effectuer son travail en respectant les consignes.**						
A 4	**Posséder le sens de l'observation , être adaptable et réactif.**						
A 5	**Faire preuve de motivation**						
A 6	**Faire preuve de curiosité professionnelle et prendre des initiatives.**						
A 7	**Faire preuve de dynamisme et de rapidité.**						
A 8	**S'intégrer au sein de l'équipe.**						
A 9	**Avoir le sens de la relation et se montrer courtois.**						
A 10	**Garder la maîtrise de soi.**						
a	Report du nombre de croix dans les colonnes verticales						

PROPOSITION DE NOTE

TI	I	M	B	TB
0	1	2	3	4
X	X	X	X	X

TOTAL b

b ---------- **10**

NOTE /4

Note compétences /2

Note attitudes /4

Total /6

CACHET COMMERCIAL

Justification des notes inférieures à la moyenne

Nom et émargement du tuteur et du ou des membre(s) de l'équipe pédagogique

C.A.P. Services en Brasserie-Café — Session

Centre de formation

Candidat

Nom _____

Prénom _____

ÉPREUVE EP3

GRILLE D'EVALUATION EPREUVE EN CCF
EVALUATION EN CENTRE DE FORMATION

COMMUNICATION VENTE

Critères :	Evaluation TI	I	M	B	TB
1°)Adopter une tenue professionnelle adaptée. ____					
2°) Maîtriser les techniques de prise de contact et d'accueil de la clientèle. _____					
3°) Présenter les supports de vente et les valoriser.____					
4°) Maîtriser les phases et les techniques de vente					
▭ Rechercher les besoins. _____					
▭ Argumenter en valorisant les produits. ____					
▭ Réaliser une vente additionnelle _____					
5°) Réaliser un accord mets et boissons adapté. ____					
6°) Répondre aux objections. _____					
7°) Reformuler et enregistrer la commande. _____					
8°) Renseigner précisément sur les informations géographiques et touristiques de proximité._____					
9°) Prendre congé et s'assurer de la satisfaction du client.					
10°) Adopter un comportement professionnel adapté durant tout le service_____					
	⇕	⇕	⇕	⇕	⇕
a = nombre de fois où les cases sont cochées. →					

Justification des notes inférieures à la moyenne :

Notation

TI	I	M	B	TB	
0	1	2	3	4	
x	x	x	x	x	
					a
					=

TOTAL

b

Nombre de compétences évaluées. c

$$\frac{b}{c} \times 5 =$$

NOTE

= **/ 20**

NOM ET EMARGEMENT DES MEMBRES DE L'EQUIPE PEDAGOGIQUE
ET DU OU DES PROFESSIONNEL(S) ASSOCIE(S)

C.A.P. Services en Brasserie-Café SESSION

Centre de formation

Candidat

Nom _____

Prénom _____

RECAPITULATIF DES PROPOSITIONS DE NOTES EN CCF	Note sur 20	Coeff	Total
EP1 Approvisionnement et préparations spécifiques.		3	
EP2 Services des boissons et des mets		7	
Vie Sociale de Professionnelle (proposition de note à reporter)		1	
EP3 Communication Vente		3	

/280

/20

CACHET DU CENTRE DE FORMATION ET SIGNATURE DU CHEF D'ETABLISSEMENT