



CENTRE DE RESSOURCES NATIONALES

**Hôtellerie Restauration**



# **RÉFÉRENTIEL**

# **CAP SERVICES**

# **HÔTELIERS**

**Journal Officiel du 06 juillet 2004**

**Premières session d'examen en 2005**

**MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE,  
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE**

DIRECTION  
DE L'ENSEIGNEMENT SCOLAIRE

**Service des formations**

Sous-direction des formations professionnelles

Bureau de la réglementation  
des diplômes professionnels

Arrêté du 6 juillet 2004 définissant le certificat  
d'aptitude professionnelle *services hôteliers* et  
fixant ses conditions de délivrance.

**NORMEN E 0401467 A**

**LE MINISTRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE,  
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE**

Vu le décret n° 2002-463 du 4 avril 2002 relatif au certificat d'aptitude professionnelle ;

Vu l'arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative *tourisme, hôtellerie, loisirs* du 16 janvier 2004,

**ARRÊTE**

**Article 1<sup>er</sup>** : La définition et les conditions de délivrance du certificat d'aptitude professionnelle *services hôteliers* sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

**Article 2** : Le référentiel d'activités professionnelles et le référentiel de certification de ce certificat d'aptitude professionnelle sont définis en annexe I au présent arrêté.

**Article 3** : La préparation à ce certificat d'aptitude professionnelle comporte une période de formation en milieu professionnel de quatorze semaines définie en annexe II du présent arrêté.

**Article 4** : Ce certificat d'aptitude professionnelle est organisé en six unités obligatoires qui correspondent à des épreuves évaluées selon des modalités fixées par le règlement d'examen figurant en annexe III au présent arrêté.

**Article 5** : La définition des épreuves et les modalités d'évaluation de la période de formation en milieu professionnel sont fixées en annexe IV au présent arrêté.

**Article 6** : Chaque candidat précise au moment de son inscription s'il présente l'examen sous la forme globale ou progressive, conformément aux dispositions de l'article 10 du décret du 4 avril 2002 susvisé. Dans le cas de la forme progressive, il précise les épreuves qu'il souhaite présenter à la session pour laquelle il s'inscrit. Il précise également s'il souhaite présenter l'épreuve facultative.

**Article 7** : Les correspondances entre les épreuves de l'examen passé selon les dispositions de l'arrêté du 1<sup>er</sup> octobre 2001 portant création du certificat d'aptitude professionnelle *services hôteliers* et les unités de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté sont fixées en annexe V au présent arrêté.

Toute note obtenue aux domaines et épreuves de l'examen passé selon les dispositions de l'arrêté du 1<sup>er</sup> octobre 2001 est, à la demande du candidat et pour la durée de sa validité, reportée sur l'unité correspondante de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté dans les conditions fixées par l'annexe V.

**Article 8** : La première session d'examen du certificat d'aptitude professionnelle *services hôteliers* aura lieu en 2005.

**Article 9** : La dernière session d'examen du certificat d'aptitude professionnelle *services hôteliers* créé par arrêté du 1<sup>er</sup> octobre 2001, aura lieu en 2004. A l'issue de cette session d'examen, l'arrêté du 1<sup>er</sup> octobre 2001 est abrogé.

**Article 10** : Le directeur de l'enseignement scolaire et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 6 juillet 2004.

P. le Ministre et par délégation  
Le Directeur de l'enseignement scolaire  
  
Jean-Paul de GAUDEMAR

Journal officiel du 20 juillet 2004.

Nota : Le présent arrêté et ses annexes III et V sont publiés au Bulletin officiel du ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche hors série du 9 septembre 2004, l'intégralité du diplôme est disponible au Centre national de documentation pédagogique, 13, rue du Four, 75006 Paris, ainsi que dans les centres régionaux et départementaux de documentation pédagogique et est diffusée en ligne à l'adresse suivante : <http://www.sceren.fr>

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

## DÉFINITION

Le titulaire du C.A.P. *services hôteliers* assure la remise en état des chambres, des lieux d'hébergement et des parties communes de l'établissement. Il participe à la gestion du linge et peut être amené à en effectuer l'entretien. Il prend en charge le petit déjeuner à l'étage et/ou en salle. Il contribue à l'accueil et au bien être d'une clientèle française et étrangère.

## CONTEXTE PROFESSIONNEL

### Emplois concernés

Le titulaire du C.A.P. *services hôteliers* peut accéder aux emplois de

- femme de chambre ou valet,
- équipier(e),
- employé(e) d'étage,
- aide hôtelier(e),
- employé(e) de services hôteliers,
- linger(e).

Après expérience professionnelle, il pourra occuper un poste de première femme de chambre ou premier valet.

### Secteurs économiques

L'activité d'un titulaire de C.A.P. *services hôteliers* s'exerce, en priorité dans les hôtels et les résidences hôtelières, dans les centres d'hébergement para hôteliers (résidences médicalisées, maisons de retraite, centres de cures, centres de loisirs...) mais aussi au sein d'entreprises prestataires de services.

### Place dans l'organisation de l'entreprise

En fonction du type ou de la taille de l'établissement, le titulaire de ce CAP est placé sous l'autorité directe d'un(e) gouvernant(e) ou d'un responsable d'exploitation.

### Environnement technique de l'emploi

Il exerce son activité dans un environnement technique et commercial tel que :

- chambres ou appartements,
- lieux d'hébergement,
- salons, hall, parties communes, (espaces loisirs, de remise en forme...),
- office, lingerie, buanderie.

Il utilise certains équipements, des matériels professionnels et des produits d'entretien.

### Conditions de travail

Le titulaire du C.A.P. *services hôteliers* peut être amené à travailler en horaires décalés, en fin de semaine et les jours fériés. L'environnement professionnel dans lequel s'exerce son activité exige un comportement et une tenue adaptés, une bonne résistance physique, dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité.

## DÉLIMITATION ET PONDÉRATION DES ACTIVITÉS

Le champ d'intervention du titulaire, du C.A.P. *services hôteliers* se situe dans le cadre des fonctions suivantes :

- 1 - entretien des locaux,
- 2 - gestion, utilisation et entretien du linge,
- 3 - service de restauration à l'étage,
- 4 - communication.

## CAP SERVICES HOTELIERS

Selon la taille, le type et la catégorie de l'établissement dans lequel s'exerce son activité, le titulaire du C.A.P. *services hôteliers* aura plus ou moins d'autonomie. Néanmoins, dans la fonction entretien des locaux, il sera souvent amené à s'auto-contrôler.

### FONCTION 1 – ENTRETIEN DES LOCAUX

| <i>TÂCHES</i>                   |  |
|---------------------------------|--|
| 1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participation à la détermination des besoins</li> <li>▪ Préparation des matériels, des produits d'entretien et des produits d'accueil nécessaires à la remise en état des lieux d'hébergement et des locaux communs</li> <li>▪ Réalisation des opérations de nettoyage</li> <li>▪ Rangement des équipements et disposition des produits d'accueil</li> <li>▪ Repérage des anomalies et des dysfonctionnements</li> <li>▪ Nettoyage et remise en place des matériels et des produits utilisés</li> <li>▪ Contrôle des tâches effectuées</li> </ul> |
| <b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>    |  |
|                                 | <i>Moyens et ressources</i>  |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures internes,</li> <li>▪ Consignes et règlement intérieur,</li> <li>▪ Normes,</li> <li>▪ Modes opératoires et protocoles de nettoyage,</li> <li>▪ Planning et plan de nettoyage,</li> <li>▪ Fiches de fonction,</li> <li>▪ Fiches techniques,</li> <li>▪ Notices d'utilisation,</li> <li>▪ Fiches de travail,</li> <li>▪ Produits et équipements,</li> <li>▪ Passe (clé, carte ou code),</li> <li>▪ Bons de maintenance,</li> <li>▪ Fiches d'auto-contrôle.</li> </ul>   |
|                                 | <p><b>Autonomie, responsabilité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chargé(e) de la bonne exécution des tâches dans le respect des procédures imposées et des consignes données.</li> <li>▪ Autonome dans la transmission à sa hiérarchie, des anomalies et des dysfonctionnements constatés.</li> <li>▪ Responsable de l'auto contrôle de son travail.</li> </ul>  |
|                                 | <i>Résultats attendus</i>  |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Locaux et équipements répondant aux normes d'hygiène et de sécurité de l'entreprise.</li> <li>▪ Respect de la charte de qualité de l'entreprise.</li> </ul>   |

FONCTION 2 – GESTION, UTILISATION ET ENTRETIEN DU LINGE

| <i>TÂCHES</i>                                |  |
|--|--|
| <p>1<br/>2<br/>3<br/>4<br/>5<br/>6<br/>7</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réception, conditionnement, expédition du linge</li> <li>▪ Triage, sélection, comptage et enregistrement</li> <li>▪ Classement, rangement et stockage</li> <li>▪ Distribution et utilisation</li> <li>▪ Lavage, repassage, couture</li> <li>▪ Contrôle quantitatif et qualitatif</li> <li>▪ Participation à la détermination des besoins</li> </ul>   |
| <b>CONDITIONS D'EXERCICE</b>                 |  |
|  | <i>Moyens et ressources</i>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modes opératoires et procédures</li> <li>▪ Consignes et règlement intérieur</li> <li>▪ États prévisionnels d'occupation des unités d'hébergement (informatisés ou non)</li> <li>▪ Bons de livraison, de réception et d'échange</li> <li>▪ Fiches de stocks</li> <li>▪ Fiches d'inventaire</li> <li>▪ Fiches techniques</li> <li>▪ Notices d'utilisation</li> <li>▪ Bons de blanchisserie</li> <li>▪ Produits, équipements et fournitures</li> </ul> |
|  | <p><b>Autonomie, responsabilité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chargé(e) de la bonne exécution des tâches, dans le respect des procédures imposées et des consignes données</li> <li>▪ Autonomie possible au niveau de l'entretien du linge de petite dimension</li> </ul>   |
|  | <p><b>Résultats attendus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect des règles d'hygiène et de sécurité</li> <li>▪ Gestion et utilisation rationnelle du linge hôtelier</li> <li>▪ Soins apportés aux effets (objets et vêtements) de la clientèle</li> </ul>  |

## CAP SERVICES HOTELIERS

### FONCTION 3 – SERVICE DE RESTAURATION Á L'ÉTAGE

| <i>TÂCHES</i>                   |   |
|---------------------------------|---|
| 1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Participation à la détermination des besoins</li> <li>▪ Préparation du matériel, du linge et des produits</li> <li>▪ Mise en place des supports de vente</li> <li>▪ Préparation, mise en place et contrôle d'un plateau ou d'un buffet</li> <li>▪ Service des petits déjeuners et ou plateaux repas</li> <li>▪ Débarrassage, nettoyage et rangement</li> <li>▪ Contrôle et réapprovisionnement du mini-bar</li> </ul>  |
| CONDITIONS D'EXERCICE           |   |
|                                 | <i>Moyens et ressources</i>   |
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Normes</li> <li>▪ Fiches de fonction</li> <li>▪ Notices d'utilisation</li> <li>▪ Fiches techniques</li> <li>▪ Fiches petits déjeuners</li> <li>▪ Cartes</li> <li>▪ Tableau de distribution des petits déjeuners et des repas</li> <li>▪ Bons de commande</li> <li>▪ Produits</li> <li>▪ Matériels et équipements</li> <li>▪ Supports de vente</li> <li>▪ Éléments d'ambiance</li> <li>▪ Bons de maintenance</li> </ul> |
|                                 | <p><b>Autonomie, responsabilité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chargé(e) de la bonne exécution des tâches dans le respect des procédures imposées et des consignes données.</li> <li>▪ Autonome dans la transmission à sa hiérarchie des anomalies et des dysfonctionnements constatés.</li> </ul>  |
|                                 | <p><b>Résultats attendus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect des normes d'hygiène et de sécurité.</li> <li>▪ Respect des normes internes de l'entreprise.</li> <li>▪ Conformité de la commande.</li> <li>▪ Satisfaction de la clientèle.</li> </ul>  |

## CAP SERVICES HOTELIERS

### FONCTION 4 – COMMUNICATION

| <i>TÂCHES</i>                |  |
|------------------------------|--|
| 1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Prise de contact avec les clients, l'équipe et les tiers</li> <li>▪ Écoute, information du client de l'équipe et des tiers</li> <li>▪ Transmission des demandes et des réclamations aux services concernés.</li> <li>▪ Présentation des supports de vente</li> <li>▪ Prise de commande</li> <li>▪ Mise en place et présentation des éléments d'ambiance</li> </ul>  |
| <b>CONDITIONS D'EXERCICE</b> |  |
|                              | <i>Moyens et ressources</i>  |
|                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procédures d'accueil</li> <li>▪ Normes</li> <li>▪ Consignes et règlement intérieur</li> <li>▪ Notes de services</li> <li>▪ Bons de commande</li> <li>▪ Bons de réception</li> <li>▪ Bons de maintenance</li> <li>▪ Notices</li> <li>▪ Tarifs</li> <li>▪ Fiches petits déjeuners</li> <li>▪ Fiches de blanchissage</li> <li>▪ Fiches objets trouvés</li> <li>▪ Moyens de communication (téléphone, " bips "...)</li> <li>▪ Produits d'accueil</li> </ul> |
|                              | <p><b>Autonomie, responsabilité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Autonomie possible dans la communication avec les clients.</li> <li>▪ Autonomie lors de la transmission des anomalies et des dysfonctionnements.</li> </ul>   |
|                              | <p><b>Résultats attendus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respect et courtoisie à l'égard du client.</li> <li>▪ Maintien d'un environnement accueillant.</li> <li>▪ Relations internes efficaces.</li> <li>▪ Respect de la charte de qualité de l'entreprise.</li> </ul>   |

**MISE EN RELATION DU RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES  
ET DU RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION**

| Fonctions  | Capacités                          | Compétences terminales  |
|--|------------------------------------|---|
| <p>Entretien des locaux</p> <p>Gestion, utilisation et entretien du linge.</p> <p>Service de restauration à l'étage.</p> <p>Communication</p>  | <p><b>C 1 Préparer</b></p>         | <p>C 11 Préparer les matériels, les produits d'entretien, les produits d'accueil et les supports de vente.</p> <p>C 12 Préparer les denrées nécessaires au petit déjeuner.</p> <p>C 13 Sélectionner le linge propre.</p> <p>C 14 Préparer le départ du linge sale.</p>  |
| <p>Entretien des locaux.</p> <p>Gestion, utilisation et entretien du linge.</p> <p>Service de restauration à l'étage.</p>                      | <p><b>C 2 Organiser, gérer</b></p> | <p>C 21 Organiser et gérer son travail</p> <p>C 22 Participer à la prévision des besoins</p> <p>C 23 Gérer le linge</p> <p>C 24 Répartir le linge.</p>  |
| <p>Entretien des locaux.</p> <p>Gestion, utilisation et entretien du linge.</p> <p>Service de restauration à l'étage.</p> <p>Communication</p> | <p><b>C 3 Réaliser</b></p>         | <p>C 31 Entretien des lieux d'hébergement (chambres, appartements...)</p> <p>C 32 Nettoyer les locaux communs, leurs sanitaires et les matériels.</p> <p>C 33 Mettre en place la salle, les buffets, les plateaux de petits déjeuners et autres plateaux repas.</p> <p>C 34 Servir le petit déjeuner à l'étage, en salle et les plateaux repas.</p> <p>C 35 Réapprovisionner le buffet et le mini-bar.</p> <p>C 36 Débarrasser les plateaux et les buffets.</p> <p>C 37 Nettoyer et ranger les équipements, les matériels et les produits.</p> <p>C 38 Conditionner le linge sale</p> <p>C 39 Entretien du linge.</p> |
| <p>Entretien des locaux</p> <p>Service de restauration à l'étage.</p> <p>Communication</p>   | <p><b>C 4 Communiquer</b></p>      | <p>C 41 Prendre contact et informer le client, l'équipe, les tiers.</p> <p>C 42 Prendre commande d'un petit déjeuner et autres prestations</p> <p>C 43 Renseigner les documents internes et externes.</p> <p>C 44 Transmettre les demandes et les réclamations aux services concernés.</p>  |
| <p>Entretien des locaux.</p> <p>Gestion, utilisation et entretien du linge.</p> <p>Service de restauration à l'étage.</p>                      | <p><b>C 5 Contrôler</b></p>        | <p>C 51 Repérer les anomalies et les dysfonctionnements.</p> <p>C 52 Vérifier les tâches effectuées.</p> <p>C 53 Contrôler l'approvisionnement du buffet et du mini-bar.</p> <p>C 54 Contrôler le linge.</p>  |

**RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION**

**SAVOIR-FAIRE**

**C1 - Préparer**

| <i>Savoir faire</i>   | Conditions de réalisation<br><i>on donne</i>  | Critères d'évaluation<br><i>on exige</i>  |
|---|---|---|
| <p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b><br/>                     (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i><br/>                     Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p>  |   |   |
| <p><b>C 11 - Préparer les matériels, les produits d'entretien, les produits d'accueil et les supports de vente</b></p> <p>C 111 - Préparer les matériels et les accessoires nécessaires à l'entretien des locaux.</p> <p>C 112 - Préparer le matériel nécessaire au service du petit déjeuner</p> <p>C 113 - Préparer les produits d'entretien et de désinfection, adaptés à chaque surface.</p> <p>C 114 - Préparer les produits d'accueil et les supports de vente.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Chariots d'étagage,</li> <li>▪ Matériels d'aspiration et de traitement des surfaces</li> <br/> <li>▪ Plateaux, buffets,</li> <li>▪ Vaisselle, verrerie, couverts</li> <li>▪ Machines à café : (cafetières à filtre, cafetières à dépression, cafetières à piston, percolateurs, machine à café express... )</li> <li>▪ Échelles à petits déjeuners...</li> <li>▪ Matériels divers</li> <br/> <li>▪ Accessoires divers (balais rasants...)</li> <li>▪ Produits divers (détergents, détartrants, désinfectants, désodorisants, détachants, rénovants ...)</li> <br/> <li>▪ Produits d'hygiène</li> <li>▪ Dépliants, brochures touristiques...</li> <li>▪ Cartes des mets et des boissons.</li> <li>▪ Fiche mini-bar</li> <li>▪ Documentation et fournitures diverses...</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix adapté des matériels et des accessoires</li> <li>• Maîtrise des techniques de mise en place</li> <br/> <li>• Respect :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des fiches techniques</li> <li>- des consignes</li> <li>- du temps imparti</li> <li>- de la gestuelle et de l'ergonomie</li> </ul> </li> <br/> <li>• Identification adéquate des produits d'entretien</li> <li>• Conformité quantitative et qualitative des produits d'entretien</li> <br/> <li>• Identification correcte des produits d'accueil</li> <li>• Conformité qualitative des produits d'accueil et des supports de vente.</li> </ul> |

## CAP SERVICES HOTELIERS

### C1 - Préparer

| <i>Savoir faire</i>   | Conditions de réalisation<br><i>on donne</i>  | Critères d'évaluation<br><i>on exige</i>   |
|---|---|--|
| <p>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur<br/>(par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i><br/>Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p> |   |  |
| <p><b>C 12 - Préparer les denrées nécessaires au petit déjeuner.</b></p> <p style="text-align: center;">C 121 - Préparer les denrées pour le plateau</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiches techniques</li> <li>▪ Pains, viennoiseries</li> <li>▪ Boissons froides et chaudes</li> <li>▪ Confitures</li> <li>▪ Beurre</li> <li>▪ Divers</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité quantitative et qualitative des denrées, dans le respect de la commande.</li> <li>• Maîtrise des techniques de mise en place</li> <li>• Maîtrise des techniques de préparation des boissons chaudes. et froides.</li> <li>• Respect :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- des fiches techniques</li> <li>- des consignes</li> <li>- du temps imparti</li> </ul> </li> </ul>                                       |
| <p>C 122 - Préparer les denrées pour le buffet</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiches techniques</li> <li>▪ Pains, viennoiseries</li> <li>▪ Boissons froides et chaudes</li> <li>▪ Confitures</li> <li>▪ Beurre</li> <li>▪ Céréales</li> <li>▪ Produits laitiers</li> <li>▪ Fruits, charcuteries, produits régionaux, préparations à thème</li> <li>▪ Autres</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité quantitative et qualitative des denrées en fonction des consignes</li> <li>• Maîtrise des techniques de préparation des boissons chaudes et froides</li> <li>• Respect :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- des fiches techniques</li> <li>- des consignes</li> <li>- du temps imparti</li> <li>- des principes de rotation des stocks</li> <li>- des dates limites de consommation (DLC)</li> </ul> </li> </ul> |
| <p><b>C 13 - Sélectionner le linge propre</b></p> <p style="text-align: center;">C 131 - Préparer le linge d'hôtel</p>  | <p style="text-align: center;">Linge plat, éponge, uniformes et tenues professionnelles, autres</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ États prévisionnels d'occupation des unités d'hébergement</li> <li>▪ Fiches de stock</li> <li>▪ Fiches techniques</li> <li>▪ Bons d'échange</li> <li>▪ Chariots</li> <li>▪ Sacs, housses...</li> <li>▪ Portants</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité quantitative et qualitative du linge en fonction des consignes</li> <li>• Maîtrise des techniques de mise en place</li> <li>• Organisation rationnelle des chariots et des échelles de transport</li> </ul>  |

## CAP SERVICES HOTELIERS

C1 - Préparer

| <i>Savoir faire</i>   | Conditions de réalisation<br><i>on donne</i>  | Critères d'évaluation<br><i>on exige</i>  |
|---|---|---|
| <p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b><br/>                     (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i><br/>                     Analyse des dangers et maîtrise des points critiques )</p> |   |   |
| C 132 - Préparer le linge du restaurant   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planning de réservation des tables</li> <li>▪ Fiches techniques</li> <li>▪ Fiches de stock</li> <li>▪ Bons d'échange</li> <li>▪ Chariots</li> <li>▪ Échelles de transport</li> <li>▪ Portants</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité quantitative et qualitative du linge en fonction des consignes</li> <li>• Maîtrise des techniques de mise en place</li> <li>• Organisation rationnelle des chariots et des échelles de transport</li> </ul> |
| C 133 - Préparer le linge des autres services   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tableaux de services</li> <li>▪ Bons d'échange</li> <li>▪ Fiches techniques</li> <li>▪ Fiches de stock</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité quantitative et qualitative du linge en fonction des consignes</li> <li>• Maîtrise des techniques de mise en place</li> <li>• Organisation rationnelle des chariots</li> </ul>                              |
| <b>C 14 - Préparer le départ du linge sale</b>  | Linge plat,<br>Linge éponge,<br>Uniformes et tenues professionnelles<br>Gants, masques<br>Autres.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des procédures</li> <li>- des consignes</li> <li>- de l'ergonomie</li> <li>- du temps imparti</li> </ul> </li> </ul>                    |
| C 141 - Préparer le départ du linge d'hôtel   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bordereau d'expédition</li> <li>▪ Bons de blanchisserie</li> <li>▪ Sacs à linge et chariots</li> </ul>   |   |
| C 142 - Préparer le départ du linge de restaurant   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bordereau d'expédition</li> <li>▪ Bons de blanchisserie</li> <li>▪ Sacs à linge et chariots</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des techniques organisationnelles et gestuelles</li> </ul>  |
| C 143 - Collecter le linge client   | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fiche de blanchisserie et de pressing</li> <li>▪ Sacs à linge et chariots.</li> </ul>  |   |



CAP SERVICES HOTELIERS

C2 – Organiser, gérer

| <i>Savoir faire</i>  | Conditions de réalisation<br><i>on donne</i>   | Critères d'évaluation<br><i>on exige</i>  |
|--|--|---|
| <p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b><br/>                     (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. Hazard Analysis Critical Control Point<br/>                     Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p>  |  |   |
| <p><b>C 23 - Gérer le linge</b></p> <p>C 231 – Réceptionner le linge</p> <p>C 232 – Différencier le linge</p> <p><u>C 233 – Stocker le linge</u></p> <p><b>C 24 - Répartir le linge</b></p> <p>C 241 – Distribuer le linge aux étages</p> <p>C 242 – Distribuer le linge au restaurant et en cuisine</p> <p>C 243 – Ventiler le linge vers les autres lieux ( piscine, espaces loisirs, sanitaires...)</p> <p>C 244 – Restituer le linge au client</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chariots</li> <li>• Sacs</li> <li>• Bons de livraison,</li> <li>• Fiches de stock</li> <li>• Fiches techniques</li> </ul> <p>Linge plat, éponge<br/>Uniformes et tenues professionnelles<br/>Autres</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Fiches de travail</li> <li>• Chariots</li> <li>• Sacs</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Fiches de travail</li> <li>• Chariots</li> <li>• Sacs</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Fiches de travail</li> <li>• Chariots</li> <li>• Sacs</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédure</li> <li>• Fiche de blanchisserie, de pressing</li> <li>• Emballages (boîtes, housses...)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité quantitative et qualitative du linge en fonction des consignes</li> <li>• Stockage rationnel du linge</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- des procédures</li> <li>- des fiches techniques</li> <li>- des consignes</li> <li>- du temps imparti</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Répartition judicieuse et correcte du linge</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation soignée et adaptée à l'image de l'établissement</li> </ul> |

CAP SERVICES HOTELIERS

C3 – Réaliser

| <i>Savoir faire</i>   | Conditions de réalisation<br><i>on donne</i>  | Critères d'évaluation<br><i>on exige</i>   |
|---|---|--|
| <p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b><br/>                     (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i><br/>                     Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p>  |   |  |
| <p><b>C 31 – Entretien des lieux d'hébergement (chambres, appartements, salons et espaces loisirs)</b></p> <p>C 311 - Aérer, évacuer les déchets<br/>Retirer le linge sale</p> <p>C 312 - Appliquer les produits de nettoyage et de désinfection</p> <p>C 313 - Faire le lit</p> <p>C 314 - Nettoyer la salle de bains, les sanitaires et autres locaux</p> <p>C 315 - Nettoyer les chambres, appartements, salons et espaces loisirs</p> | <p>Linge plat<br/>Linge éponge, uniformes et tenues professionnelles, gants, masques et autres</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• État prévisionnel d'occupation des locaux</li> <li>• Protocoles, procédures</li> <li>• Fiches de stock</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Chariots de linge</li> <li>• Sacs</li> <li>• Produits d'entretien et d'accueil</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chariots de linge</li> <li>• Chariots de produits d'entretien et d'accueil</li> <li>• Sacs</li> <li>• Matériel d'aspiration, de traitement des surfaces</li> <li>• Petits matériels</li> <li>▪ Produits d'entretien (détergents, détartrants, désinfectants, désodorisants, détachants, rénovants ...)</li> <li>• Produits d'accueil (savonnettes, shampoing, papier à lettres, dépliants...)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise parfaite des techniques et des procédures de nettoyage</li> <li>• Prise en compte des caractéristiques de la clientèle</li> <li>• Optimisation des tâches réalisées et des produits utilisés</li> <li>• Organisation rationnelle</li> <li>• Efficience du travail.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la politique commerciale</li> <li>- des procédures</li> <li>- des consignes</li> <li>- de la chronologie des tâches</li> <li>- des temps programmés</li> <li>- des règles ergonomiques</li> <li>- des postures et des gestes professionnels adaptés.</li> <li>- des concepts esthétiques</li> </ul> </li> </ul> |

CAP SERVICES HOTELIERS

C3 – Réaliser

| <i>Savoir faire</i>  | Conditions de réalisation<br><i>on donne</i>  | Critères d'évaluation<br><i>on exige</i>   |
|--|---|--|
| <p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b><br/>                     (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i><br/>                     Analyse des dangers et maîtrise des points critiques )</p>  |   |  |
| <p>C 316 - Mettre en place le linge propre, les produits d'accueil et autres accessoires</p> <p>C 317 - Ordonner les chambres, appartements, salons et espaces loisirs</p> <p><b>C 32 – Nettoyer les locaux communs, leurs sanitaires et les matériels</b></p> <p>C 321 - Aérer, évacuer les déchets<br/>Retirer le linge sale</p> <p>C 322 - Appliquer les produits de nettoyage et de désinfection</p> <p>C 323 - Nettoyer les sanitaires</p> <p>C 324 - Traiter les surfaces, le mobilier et les équipements</p> <p>C 325 - Mettre en place le linge, les jetables, les produits d'accueil et autres accessoires</p> <p>C 326 - Ordonner les locaux communs</p> <p>C 327 - Entretenir les plantes et la décoration florale.</p> | <p>Linge éponge, uniformes et tenues professionnelles, gants, masques, autres</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Tableaux de rotation des tâches</li> <li>• Protocoles, procédures</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Fiches de stock</li> <li>• Chariots d'entretien</li> <li>• Sacs</li> <li>• Matériel d'aspiration et de traitement des surfaces</li> <li>• Petits matériels</li> <li>• Produits d'entretien (détergents, désinfectants, cires...)</li> <li>• Produits d'accueil</li> </ul> <p>• Produits pour végétaux</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité quantitative et qualitative du linge, des produits et des accessoires</li> <li>• Optimisation des tâches réalisées et des produits utilisés</li> <li>• Organisation rationnelle</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise en compte des caractéristiques de la clientèle.</li> <li>• Présentation soignée et adaptée à l'image de l'établissement</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facteurs d'ambiance adaptés aux locaux</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- de l'image de marque de l'établissement</li> <li>- des procédures</li> <li>- des consignes</li> <li>- des temps programmés</li> <li>- des règles ergonomiques</li> <li>- des postures et gestes adaptés</li> </ul> </li> </ul> |



## CAP SERVICES HOTELIERS

C3 – Réaliser

| <i>Savoir faire</i>  | <i>Conditions de réalisation<br/>on donne</i>   | <i>Critères d'évaluation<br/>on exige</i>  |
|--|---|--|
| <p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b><br/>                     (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i><br/>                     Analyse des dangers et maîtrise des points critiques )</p>                              |   |  |
| <p><b>C 333 - Dresser un plateau</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Nombre et types de clients</li> <li>• Cartes</li> <li>• Bons de commande</li> <li>• Fiches petit déjeuner</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Tableau du service des petits déjeuners, repas et des collations</li> <li>• Matériels</li> <li>• Linge</li> <li>• Jetables</li> <li>• Produits</li> <li>• Divers</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité quantitative et qualitative des produits, du matériel, en fonction de la commande.</li> <li>• Respect :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des fiches techniques</li> <li>- des consignes</li> <li>- des techniques de préparation</li> <li>- du temps imparti</li> </ul> </li> </ul>  |
| <p><b>C 34 - Servir le petit déjeuner à l'étage et en salle et les plateaux repas</b></p> <p style="padding-left: 40px;">C 341 - Servir le petit déjeuner en salle</p> <p style="padding-left: 40px;">C 342 - Acheminer le plateau du petit déjeuner et le plateau repas et en assurer le service.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matériels</li> <li>• Plateaux</li> <li>• Facture</li> <li>• Matériels</li> <li>• Plateaux</li> <li>• Fiches petit déjeuner</li> <li>• Fiches de commande</li> <li>• Questionnaire de satisfaction</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des techniques de service :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- en salle</li> <li>- à l'étage (petit déjeuner)</li> </ul> </li> <li>• Respect :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la demande du client (produits et temps)</li> <li>- des règles ergonomiques</li> <li>- des gestes et postures</li> </ul> </li> <li>• Conformité du réapprovisionnement du buffet en fonction des consignes</li> <li>• Respect du temps imparti</li> </ul> |
| <p><b>C 35 – Réapprovisionner</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> le buffet</li> <li><input type="checkbox"/> le mini-bar</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Matériels</li> <li>• Linge</li> <li>• Jetables</li> <li>• Denrées et boissons</li> <li>• Fiche mini-bar</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité de réapprovisionnement du mini-bar en fonction des fiches techniques.</li> </ul>   |

## CAP SERVICES HOTELIERS

C3 – Réaliser

| <i>Savoir faire</i>  | <i>Conditions de réalisation<br/>on donne</i>   | <i>Critères d'évaluation<br/>on exige</i>  |
|--|---|--|
| <p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b><br/>                     (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i><br/>                     Analyse des dangers et maîtrise des points critiques )</p>  |   |  |
| <p><b>C 36 - Débarrasser les plateaux, les buffets et la salle</b></p> <p>C 361 - Enlever, acheminer, trier, nettoyer les plateaux</p> <p>C 362 - Débarrasser et nettoyer le buffet et la salle</p> <p><b>C 37 – Nettoyer, ranger les équipements, les matériels et les produits de prépa-ration et de nettoyage</b></p> <p>C 371 - Nettoyer les équipements, les matériels, les produits</p> <p>C 372 - Classer et stocker les équipements, les matériels et les produits</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Consignes clients (fiche ne pas déranger...)</li> <li>• Machines</li> <li>• Matériels</li> <li>• Produits d'entretien</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Matériels</li> <li>• Linge</li> <li>• Produits d'entretien</li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures</li> <li>• Chariots</li> <li>• Matériels d'aspiration et de traitement des surfaces</li> <li>• Matériel divers</li> <li>• Produits d'entretien</li> <li>• Bons de maintenance</li> <li>• Bons d'approvisionnement</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des techniques de débarrassage</li> <li>• Respect :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des fiches techniques</li> <li>- des consignes</li> <li>- des règles inhérentes au tri sélectif</li> <li>- des règles organisationnelles (en fonction du poids, du volume et de la destination)</li> <li>- des règles de nettoyage du mobilier et du matériel</li> <li>- des règles d'utilisation des produits</li> <li>- des règles ergonomiques</li> </ul> </li> </ul><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des techniques de nettoyage</li> <li>• Respect :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des fiches techniques</li> <li>- des consignes</li> <li>- des règles de stockage</li> </ul> </li> </ul> |

CAP SERVICES HOTELIERS

C3 - Réaliser

| <i>Savoir faire</i>  | Conditions de réalisation<br><i>on donne</i>  | Critères d'évaluation<br><i>on exige</i>   |
|--|---|--|
| <p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b><br/>                     (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i><br/>                     Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p> |   |  |
| <p><b>C 38 – Conditionner le linge sale</b></p> <p>C 381 - Trier et compter le linge</p> <p>C 382 - Remplir les conteneurs et les sacs en fonction des destinations</p>  | <p>Linge plat, linge éponge, uniformes et tenues professionnelles, gants, masques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> <li>•</li> <li>• Procédures de qualité</li> <li>• Procédures de décontamination</li> <li>• Chariots</li> <li>• Conteneurs</li> <li>• Sacs</li> <li>• Sacs spécifiques pour la décontamination</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité du tri en fonction du type de linge et de sa destination</li> <li>• Exactitude du comptage</li> <li>• Respect :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des protocoles</li> <li>- des consignes</li> <li>- des règles de décontamination</li> <li>- des règles de conditionnement</li> <li>- des zones d'expédition</li> <li>- des temps programmés</li> <li>- des règles ergonomiques</li> </ul> </li> </ul> |
| <p><b>C 39 – Entretenir le linge</b></p> <p>C 391 - Détacher, laver, sécher le linge</p> <p>C 392 - Repasser, plier, ranger le linge</p> <p>C 393 - Réaliser les travaux de petite couture</p>   | <p>Linge éponge, uniformes et tenues professionnelles, vêtements des clients, gants et masques</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Notices d'entretien</li> <li>• Machines</li> <li>• Matériels</li> <li>• Produits lessiviels et de détachage</li> <li>• Emballages (housses, boîtes...)</li> <li>• Fournitures diverses</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect des règles de détachage</li> </ul>  |

CAP SERVICES HOTELIERS

C4 - Communiquer

| <i>Savoir faire</i>  | Conditions de réalisation<br><i>on donne</i>  | Critères d'évaluation<br><i>on exige</i>  |
|--|---|---|
| <p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b><br/>                     (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i><br/>                     Analyse des dangers et maîtrise des points critiques )</p>  |   |   |
| <p><b>C 41 – Prendre contact et informer le client, l'équipe et les tiers</b></p> <p>C 411- Accueillir, informer, et orienter le client</p> <p>C 412- Saluer, renseigner et orienter les tiers</p> <p>C 413 – Établir des relations professionnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> avec la hiérarchie</li> <li><input type="checkbox"/> les membres de l'équipe</li> <li><input type="checkbox"/> les autres services</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture d'entreprise</li> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Procédures d'accueil</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Plan des locaux</li> <li>• Affichages obligatoires</li> <li>• Signalétique</li> <li>• Documentation interne à l'entreprise</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture d'entreprise</li> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Procédures</li> <li>• Consignes commerciales internes</li> <li>• Fiches techniques</li> <li>• Plan des locaux</li> <li>• Consignes de sécurité</li> <li>• Signalétique</li> <li>• Bons</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture d'entreprise</li> <li>• Organigramme</li> <li>• Règlement intérieur</li> <li>• Livret d'accueil</li> <li>• Notes de services</li> <li>• Cahier de consignes</li> <li>• Fiches de liaisons</li> <li>• Fiche d'occupation journalière</li> <li>• Fiches de travail</li> <li>• Bons</li> <li>• Outils de communication (Matériel informatique, téléphone, télécopieurs, messageries...)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise de l'implantation des locaux.</li> <li>• Respect :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des procédures d'accueil</li> <li>- des règles de communication verbale et non verbale</li> <li>- de la tenue professionnelle adaptée (hygiène corporelle, présentation conforme à l'image et à la culture d'entreprise)</li> <li>- des postures professionnelles adaptées</li> <li>- des comportements professionnels liés à l'image de l'entreprise (courtoisie, disponibilité, honnêteté, sens de l'observation, esprit d'équipe, réactivité</li> <li>- de l'intimité de la clientèle (discrétion)</li> </ul> </li> <li>• Maîtrise des outils de communication.</li> </ul> |

CAP SERVICES HOTELIERS

C4 - Communiquer

| <i>Savoir faire</i>   | Conditions de réalisation<br><i>on donne</i>  | Critères d'évaluation<br><i>on exige</i>  |
|---|---|---|
| <p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b><br/>                     (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i><br/>                     Analyse des dangers et maîtrise des points critiques)</p>  |   |   |
| <p>C 414 - Valoriser les facteurs d'ambiance, les produits d'accueil</p> <p><b>C 42 – Prendre commande d'un petit déjeuner et autres prestations</b></p> <p>C 421- Accueillir le client</p> <p>C 422 - Présenter les supports de vente et les produits</p> <p>C 423 - Argumenter</p> <p>C 424 - Répondre aux objections</p> <p>C 425 - Conclure une prise de commande</p> <p>C 426 - Réaliser une vente additionnelle</p> <p>C 427 - Présenter la note</p> <p>C 428 - Prendre congé</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Standard de qualité</li> <li>• Produits d'accueil (documentation diverse, nécessaire de toilette...)</li> <li>• Éléments d'ambiance, décoration florale...</li> <br/> <li>• Procédures</li> <li>• Supports de vente</li> <li>• Produits</li> <li>• Bons de commande</li> <li>• Bons divers</li> <li>• Téléphone</li> <br/> <li>• Matériel informatique</li> <br/> <li>• Notes</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- des standards de qualité</li> <li>- d'une présentation harmonieuse et valorisante</li> </ul> </li> <br/> <li>• Prise en compte des caractéristiques des clients.</li> <li>• Maîtrise des phases de la vente</li> <li>• Connaissance des supports de vente et des produits</li> <br/> <li>• Conformité de l'enregistrement de la commande par rapport à l'attente du client</li> </ul> |

## CAP SERVICES HOTELIERS

C4 - Communiquer

| <i>Savoir faire</i>   | Conditions de réalisation<br><i>on donne</i>  | Critères d'évaluation<br><i>on exige</i>  |
|---|---|---|
| <p><b>Dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b><br/>                     (par exemple : la démarche H.A.C.C.P. <i>Hazard Analysis Critical Control Point</i><br/>                     Analyse des dangers et maîtrise des points critiques )</p> |   |   |
| <p><b>C 43 - Renseigner les documents internes et externes</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures</li> <li>• Bons ( de blanchissage, livraison, réception, maintenance, fiches objets trouvés, mini-bar...)</li> <li>• Fiches de stock</li> <li>• Cahier de consignes</li> <li>• Outils de communication (matériel informatique et télécopie)</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des outils de communication,</li> <li>• Choix des supports appropriés</li> <li>• Tenue d'une fiche de stock en quantité</li> <li>• Respect des procédures</li> </ul>  |
| <p><b>C 44 - Transmettre les demandes et les réclamations aux services concernés</b></p>  |   |   |
| <p>C 441 – Enregistrer et transmettre les demandes et les réclamations</p>  |   |   |
| <p>C 442 – Signaler les dysfonctionnements et les anomalies</p>   |   |   |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures</li> <li>• Notes de service</li> <li>• Consignes clients</li> <li>• Bons de maintenance</li> <li>• Bons de blanchisserie</li> <li>• Bons de commande</li> <li>• Outils de communication ( téléphone, bip, télécopie, messagerie, matériel informatique...)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise des circuits de circulation de l'information</li> <li>• Maîtrise des outils de communication</li> <li>• Exactitude de l'appréciation du degré d'urgence</li> <li>• Restitution et reformulation en langage technique adapté à la situation</li> </ul> |







## **SAVOIRS ASSOCIÉS**

## MISE EN RELATION DES CAPACITÉS, DES COMPÉTENCES TERMINALES ET DES SAVOIRS ASSOCIÉS

| Capacités                   | Compétences terminales  | SAVOIRS ASSOCIÉS   |                        |              |                          |                 |              |          |   |
|-----------------------------|---|--|------------------------|--------------|--------------------------|-----------------|--------------|----------|---|
|                             |   | S1   | S2                     | S3           | S4                       | S5              | S6           | S7       | S8                                      |
|                             |   | L'environnement économique, juridique des entreprises hôtelières et assimilées | La structure d'accueil | Le personnel | Les unités d'hébergement | Les équipements | Les produits | Le linge | Les relations commerciales et le client |
| <b>C 1 Préparer</b>         | C 11 Préparer les matériels, les produits d'entretien, les produits d'accueil et les supports de vente. |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
|                             | C 12 Préparer les denrées nécessaires au petit déjeuner.  |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
|                             | C 13 Sélectionner le linge propre.  |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
|                             | C 14 Préparer le départ du linge sale.  |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
| <b>C 2 Organiser, Gérer</b> | C 21 Organiser et gérer son travail   |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
|                             | C 22 Participer à la prévision des besoins  |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
|                             | C 23 Gérer le linge   |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
|                             | C 24 Répartir le linge.   |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
| <b>C 3 Réaliser</b>         | C 31 Entretien des lieux d'hébergement (chambres, appartements...)                                      |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
|                             | C 32 Nettoyer les locaux communs, leurs sanitaires et les matériels.                                    |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
|                             | C 33 Mettre en place la salle, les buffets, les plateaux de petits déjeuners et autres plateaux repas.  |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
|                             | C 34 Servir le petit déjeuner à l'étage, en salle et les plateaux repas.                                |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
|                             | C 35 Réapprovisionner le buffet et le mini-bar.   |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
|                             | C 36 Débarrasser les plateaux et les buffets.   |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
|                             | C 37 Nettoyer et ranger les équipements, les matériels et les produits.                                 |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
|                             | C 38 Conditionner le linge sale   |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
|                             | C 39 Entretien du linge.  |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
| <b>C 4 Communiquer</b>      | C 41 Prendre contact et informer le client, l'équipe, les tiers.  |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
|                             | C 42 Prendre commande d'un petit déjeuner et autres prestations   |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
|                             | C 43 Renseigner les documents internes et externes.   |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
|                             | C 44 Transmettre les demandes et les réclamations aux services concernés.                               |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
| <b>C 5 Contrôler</b>        | C 51 Repérer les anomalies et les dysfonctionnements.   |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
|                             | C 52 Vérifier les tâches effectuées.  |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
|                             | C 53 Contrôler l'approvisionnement du buffet et du mini-bar.  |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |
|                             | C 54 Contrôler le linge.  |  |                        |              |                          |                 |              |          |   |

|  |
|--|
| <p><b>LISTE DES SAVOIRS ASSOCIÉS</b></p> |
|--|

S1 – L'environnement économique, juridique  
des entreprises hôtelières et assimilées

S2 – La structure d'accueil

S3 – Le personnel

S4 – Les unités d'hébergement

S5 – Les équipements

S6 – Les produits

S7 – Le linge

S8 – Les relations commerciales et le client

**S1 – L'environnement économique, juridique  
des entreprises hôtelières et assimilées**

| <b>CONNAISSANCES</b><br><i>Savoirs associés</i>   | <b>EXIGENCES</b><br><i>Limite des connaissances</i>   |
|---|---|
| <p><b>S 11- Les concepts hôteliers</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Hôtels</li> <li><input type="checkbox"/> Résidences hôtelières</li> <li><input type="checkbox"/> Centres d'hébergement para-hôteliers</li> </ul> <p><b>S 12 - Le commerçant et son statut</b></p> <p><b>S 13 - Les formes juridiques de l'entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> S.A.</li> <li><input type="checkbox"/> S.A.R.L</li> <li><input type="checkbox"/> E.U.R.L.</li> <li><input type="checkbox"/> Autres</li> </ul> <p><b>S 14 - Les différents modes d'exploitation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Indépendant</li> <li><input type="checkbox"/> Associé</li> <li><input type="checkbox"/> Intégré</li> <li><input type="checkbox"/> Franchisé</li> </ul> <p><b>S 15 - Les acteurs de la vie économique</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Identification et différenciation des types de concepts hôteliers</li> <li>● Classement et caractéristiques essentielles des différentes typologies d'entreprises hôtelières</li> <li>● Identification des normes de classement</li> <li>● Les obligations du commerçant</li> <li>● différenciation de l'entreprise individuelle et de l'entreprise sociétaire</li> <li>● Comparaison des différents modes d'exploitation</li> <li>● Liaison avec les différents agents économiques (ménages, entreprises, administrations et institutions financières)</li> </ul> |

| <p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Savoirs associés</i></p>  | <p style="text-align: center;"><b>EXIGENCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Limite des connaissances</i></p>   |
|---|--|
| <p><b>S 16 – La réglementation générale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Affichages obligatoires à l'extérieur de l'entreprise <ul style="list-style-type: none"> <li>- classement de l'hôtel,</li> <li>- licences des débits boissons</li> <li>- protection des mineurs</li> </ul> </li> <br/> <li><input type="checkbox"/> Registres et documents obligatoires <ul style="list-style-type: none"> <li>- registre de sécurité,</li> <li>- fiches des étrangers,</li> <li>- statistiques INSEE</li> <li>- états et pièces comptables</li> </ul> </li> </ul> <p><b>S 17 - Les droits et obligations de l'hôtelier</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Énumération des affichages</li> <br/> <li>• Énumération des documents réglementaires</li> <br/> <li>• Identification des principales responsabilités de l'hôtelier à l'égard du client et de ses biens</li> </ul> |

| <p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Savoirs associés</i></p>  | <p style="text-align: center;"><b>EXIGENCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Limite des connaissances</i></p>  |
|---|---|
| <p><b>S 21 - Les structures d'accueil</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> hôtels</li> <li><input type="checkbox"/> résidences hôtelières</li> <li><input type="checkbox"/> centres d'hébergement para-hôtelières</li> </ul> <p><b>S 22 - Les affichages obligatoires internes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> signalisation</li> <li><input type="checkbox"/> plans d'évacuation</li> <li><input type="checkbox"/> consignes de sécurité,</li> <li><input type="checkbox"/> tarifs et éventuellement cours du change</li> </ul> <p><b>S 23 - Les services des structures d'accueil</b></p> <p><b>S 24 - Les modes d'organisation internes des services</b></p> <p><b>S 25 - L'information et les documents externes et internes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> bons</li> <li><input type="checkbox"/> bordereaux</li> <li><input type="checkbox"/> fiches</li> <li><input type="checkbox"/> états divers</li> </ul> <p><b>S 26 - La démarche qualité de la structure d'accueil</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Reconnaissance de la structure d'accueil et de ses principales caractéristiques</li> <br/> <li>● Énumération des affichages obligatoires</li> <br/> <li>● Lecture d'un organigramme simplifié</li> <li>● Identification des activités de chaque service</li> <li>● Mise en évidence des liaisons entre les services</li> <br/> <li>● Repérage des méthodes organisationnelles mises en place (personnel fixe, extras, sous-traitance et système mixte)</li> <br/> <li>● Lecture d'un règlement intérieur</li> <br/> <li>● Analyse et renseignement de certains documents externes et internes</li> <br/> <li>● Approche d'une démarche qualité.</li> </ul> |

## S 3 – Le personnel

| <p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Savoirs associés</i></p>   | <p style="text-align: center;"><b>EXIGENCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Limite des connaissances</i></p>  |
|--|---|
| <p><b>S 31 – Le personnel</b></p><br><p><b>S 32 – La législation du travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> la convention collective</li> <li><input type="checkbox"/> le contrat de travail</li> <li><input type="checkbox"/> les conditions et la durée du travail</li> <li><input type="checkbox"/> le règlement intérieur</li> <li><input type="checkbox"/> les états du personnel</li> <li><input type="checkbox"/> la rémunération et le bulletin de salaire</li> <br/> <li><input type="checkbox"/> les représentants du personnel</li> <br/> <li><input type="checkbox"/> la protection des risques sociaux</li> </ul> <p><b>S 33 – L'hygiène et la sécurité</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Positionnement dans un organigramme simplifié et repérage des liaisons hiérarchiques et fonctionnelles</li> <li>● Identification des qualifications courantes</li> <li>● Description des fonctions et des tâches</li> <br/> <li>● Différenciation des types de contrat de travail</li> <li>● Analyse d'un contrat de travail</li> <li>● Lecture des horaires de travail</li> <br/> <li>● Principales règles légales et conventionnelles à appliquer</li> <li>● Repérage des éléments essentiels du règlement intérieur</li> <br/> <li>● Analyse des différentes parties d'un bulletin de salaire</li> <li>● Identification des prélèvements obligatoires et des principaux organismes collecteurs</li> <br/> <li>● Rôle des différents représentants : ( des délégués, du comité d'entreprise et des syndicats)</li> <li>● Principaux systèmes de protection et d'indemnisation des salariés</li> <br/> <li>● Identification des règles d'hygiène et de sécurité au regard du personnel (hygiène corporelle, risques de contamination...)</li> </ul> <p>Identification des précautions à prendre (coiffes, gants, tenues professionnelles ...)</p> |



| <p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Savoirs associés</i></p>  | <p style="text-align: center;"><b>EXIGENCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Limite des connaissances</i></p>   |
|---|--|
| <p><b>S 45 - Les agents vecteurs de maladies dans les unités d'hébergement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Monde microbien</li> <br/> <li><input type="checkbox"/> Insectes</li> <br/> <li><input type="checkbox"/> Parasites</li> </ul> <p><b>S 46 - Les modes de transmission</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Transmission aéroportée, manuportée</li> <li><input type="checkbox"/> Réservoirs inertes</li> </ul> <p><b>S 47 - L'hygiène et la sécurité</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Présentation de la diversité du monde microbien.</li> <li>● Définition d'une bactérie, d'un virus, d'un champignon microscopique (caractéristiques structurales, modes de vie, reproduction)</li> <li>● Énumération des paramètres favorables ou défavorables au développement microbien</li> <li>● Définition du pouvoir pathogène</li> <li>● Définition de la notion de porteur asymptomatique</li> <br/> <li>● Présentation des différents agents : <ul style="list-style-type: none"> <li>- acariens ;</li> <li>- poux, agents de la gale, punaises, puces ... ;</li> <li>- larves...</li> </ul> </li> <li>● Indication des troubles et des conséquences de leur présence</li> <li>● Présentation des principaux parasites, oxyures, agents du paludisme...</li> <br/> <li>● Définition des modes de transmission</li> <li>● Indication des facteurs favorisants</li> <li>● Énumération des principales sources de biocontamination dans le secteur hôtelier</li> <br/> <li>● Identification des normes d'hygiène et de sécurité au niveau des unités d'hébergement</li> <li>● Analyse des risques de transmission et de contamination dans les unités d'hébergement (climatisation, ventilation...)</li> </ul> |

## S 5 – Les équipements

| <p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Savoirs associés</i></p>   | <p style="text-align: center;"><b>EXIGENCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Limite des connaissances</i></p>   |
|--|--|
| <p><b>S 51 - Le mobilier, le matériel de l'unité chambre</b></p><br><p><b>S 52 - Le mobilier, le matériel des autres lieux d'hébergement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> appartements</li> <li><input type="checkbox"/> studios</li> <li><input type="checkbox"/> autres</li> </ul> <p><b>S 53 - Les appareils, le matériel et le mobilier de la salle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> appareils de mise en température</li> <li><input type="checkbox"/> vaisselle et couverts</li> <li><input type="checkbox"/> buffets</li> <li><input type="checkbox"/> tables</li> <li><input type="checkbox"/> autres</li> </ul> <p><b>S 54 - Le petit matériel, les machines d'entretien et de protection des sols</b></p><br><p><b>S 55 - L'hygiène et la sécurité</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Énumération des équipements constitutifs d'une chambre selon la catégorie et le type de clientèle</li> <br/> <li>● Énumération des équipements constitutifs des autres lieux selon la catégorie de clientèle.</li> <br/> <li>● Justification du choix des équipements nécessaires en fonction du type de service</li> <br/> <li>● Justification du choix des petits matériels et des machines utilisées</li> <br/> <li>● Identification des normes d'hygiène et de sécurité au niveau des équipements</li> <br/> <li>● Identification des risques courants (inflammabilité, explosion, implosion...)</li> <br/> <li>● Analyse des risques de transmission et de contamination au regard des équipements, (litterie, sanitaires...)</li> </ul> |

| <p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Savoirs associés</i></p>  | <p style="text-align: center;"><b>EXIGENCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Limite des connaissances</i></p>  |
|---|---|
| <p><b>S 61 – Les produits alimentaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Denrées et mets<br/><br/>(charcuteries, laitages, œufs, fruits, pains, viennoiseries, céréales, confitures, compotes, miels et autres)</li> <li><input type="checkbox"/> Boissons chaudes et froides<br/><br/>(Café, chocolat, infusions<br/>Jus de fruits, jus de légumes, sodas et autres)</li> </ul> <p><b>S 62 – Les produits du mini-bar</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Boissons alcoolisées, et non alcoolisées</li> <li><input type="checkbox"/> Denrées salées et sucrées</li> </ul> <p><b>S 63 - Les produits de nettoyage et d'entretien</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Désinfectants</li> <li><input type="checkbox"/> Détergents</li> <li><input type="checkbox"/> Détartrants</li> <li><input type="checkbox"/> Antiparasites</li> <li><input type="checkbox"/> Autres</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Identification et reconnaissance des denrées et mets nécessaires au service des petits déjeuners au plateau et formule buffet.</li> <br/> <li>● Identification des produits du mini-bar</li> <br/> <li>● Choix du produit d'entretien en fonction de l'opération à effectuer.</li> <li>● Énumération des règles et des précautions d'emploi</li> <li>● Évaluation des quantités utilisées par rapport aux standards d'entretien</li> <li>● Tenue d'une fiche de stock en quantité</li> </ul> |

## S 6 – Les produits

| <p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Savoirs associés</i></p>   | <p style="text-align: center;"><b>EXIGENCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Limite des connaissances</i></p>  |
|--|---|
| <p><b>S 64 – Les produits d'accueil et les éléments d'ambiance</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Produits chambre et salle de bains</li> <li><input type="checkbox"/> Éléments d'ambiance</li> <li><input type="checkbox"/> Autres</li> </ul> <p><b>S 65 - Les étiquettes des produits</b></p> <p><b>S 66 - Le stockage des denrées et des produits</b></p> <p><b>S 67 - La sécurité</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Justification du choix des produits d'accueil et des éléments d'ambiance selon les lieux d'hébergement et le type de clientèle</li> <li>• Analyse d'une étiquette</li> <li>• Repérage des facteurs de risques</li> <li>• Analyse d'une fiche de stock en quantité</li> <li>• Identification des règles inhérentes à la sécurité alimentaire (température, date limite de consommation, modes de conservation...)</li> <li>• Analyse des risques dus à la manipulation et au stockage des produits</li> </ul> |

| <p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Savoirs associés</i></p>  | <p style="text-align: center;"><b>EXIGENCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Limite des connaissances</i></p>   |
|---|--|
| <p><b>S 71 - Le linge des étages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Linge plat</li> <li><input type="checkbox"/> Linge éponge</li> <li><input type="checkbox"/> Uniformes et tenues professionnelles</li> </ul> <p><b>S 72 - Les vêtements du client</b></p> <p><b>S 73 - Le linge des autres services</b></p> <p><b>S 74- Les formules d'entretien du linge</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Identification des fibres couramment utilisées</li> <li>● Reconnaissance du type de linge</li> <li>● Justification du choix du détachant</li> <li>● Reconnaissance du type de linge</li> <li>● Identification de sa destination</li> <li>● Identification des modes d'organisation pour l'entretien du linge</li> </ul> |

| <p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Savoirs associés</i></p>   | <p style="text-align: center;"><b>EXIGENCES</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Limite des connaissances</i></p>   |
|--|--|
| <p><b>S 81 - L'image de marque</b></p> <p><b>S 82 - La segmentation de la clientèle</b></p> <p>S 83 - Les caractéristiques du client</p> <p><b>S 84 - Les principes de communication interpersonnelle</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> avec la clientèle</li> <li><input type="checkbox"/> avec les autres acteurs, internes et externes</li> </ul> <p><b>S 85 - Les supports de vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fiches de petit déjeuner</li> <li>- autres</li> </ul> <p><b>S 86 - Les phases de la vente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Accueil</li> <li><input type="checkbox"/> Recherche des besoins</li> <li><input type="checkbox"/> Présentation des produits</li> <li><input type="checkbox"/> Argumentation</li> <li><input type="checkbox"/> Réponse aux objections</li> <li><input type="checkbox"/> Conclusion de la vente</li> <li><input type="checkbox"/> Vente additionnelle</li> <li><input type="checkbox"/> Présentation de la note</li> <li><input type="checkbox"/> Prise de congé</li> </ul> <p><b>S 87 - Le prix de vente, le chiffre d'affaires et le résultat</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Notion des principaux éléments qui caractérisent l'image de marque de l'entreprise</li> <li>● Identification des principales typologies de la clientèle</li> <li>● Définition du profil client</li> <li>● Reconnaissance de l'émetteur et du récepteur</li> <li>● Respect des techniques de communication (écoute active, reformulation, questionnement)</li> <li>● Interprétation du langage verbal et non verbal</li> <li>● Justification de la démarche adaptée et du langage utilisé</li> <li>● Identification des supports</li> <li>● Justification des phases de la vente choisies pour une prise de commande de petits déjeuners</li> <li>● Identification des modes de paiement</li> <li>● Analyse d'un prix de vente (éléments du coût de revient, principales marges)</li> <li>● Notions élémentaires de la formation du résultat.</li> </ul> |

**ANNEXE II**

**PÉRIODE DE FORMATION  
EN MILIEU  
PROFESSIONNEL**

**PÉRIODE DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL**

**1 – OBJECTIFS**

La formation en milieu professionnel doit permettre au candidat de découvrir les réalités professionnelles du secteur hôtelier et d'acquérir les compétences : savoir-faire, savoirs et savoir-être, notamment :

- de remettre en état les unités d'hébergement,
- d'entretenir, de participer à la gestion, au contrôle du linge,
- d'assurer le service du petit déjeuner,
- de communiquer avec la clientèle à l'étage et / ou en salle.

En outre, elle facilite le développement des qualités professionnelles telles que :

- la présentation conforme à l'image, à la culture d'entreprise,
- le sens de la relation, la courtoisie, la disponibilité, l'honnêteté, la discrétion,
- le sens de l'observation, l'esprit d'équipe, la réactivité et l'adaptabilité à des situations diverses.

Les activités confiées doivent être en adéquation avec celles définies dans le référentiel des activités professionnelles.

Elles concilient au mieux les objectifs de formation et les contraintes de l'entreprise.

**2 – DURÉE, FORME ET MODALITÉS**

**Candidats relevant de la voie scolaire**

La durée totale obligatoire au sein d'une structure hôtelière est de 14 semaines, réparties sur les deux années de formation :

- 6 semaines en première année de formation qui peuvent être fractionnées en trois périodes maximum.
- 8 semaines en terminale (fractionnables en périodes de quatre semaines).

Le choix des dates des périodes de formation en milieu professionnel est laissé à l'initiative des établissements, en concertation avec les milieux professionnels et les conseillers de l'enseignement technologique, pour tenir compte des conditions locales.

Si une période se situe après la fin de l'année scolaire, l'élève doit obligatoirement bénéficier de quatre semaines consécutives de congés au titre des vacances scolaires fixées par le calendrier officiel, sauf dérogation accordée par le recteur en fonction du contexte régional.

Un candidat qui, pour une raison de force majeure, dûment constatée n'effectue qu'une partie de sa période de formation en entreprise, peut être autorisé par le recteur à se présenter à l'examen, le jury étant tenu informé de sa situation.

Conformément à la circulaire n° 2000-095 du 26 juin 2000 (note du 13/07/2001) l'établissement doit trouver pour chaque élève un lieu d'accueil pour les périodes de formation en entreprise, en fonction des objectifs de formation.

La formation en entreprise doit faire l'objet d'une convention entre l'établissement fréquenté par l'élève et les entreprises d'accueil. Cette convention est établie conformément aux dispositions en vigueur (note de service n°96-241 du 15/10/1996-BOEN n° 38 du 24 octobre 1996).

Pendant la formation en milieu professionnel, le candidat a obligatoirement la qualité d'élève stagiaire, et non de salarié. L'élève reste sous la responsabilité de l'équipe des professeurs chargés de la section. Ceux-ci effectuent plusieurs visites au cours de la formation en entreprise.

**Candidats relevant de la voie de l'apprentissage**

- a) La formation fait l'objet d'un contrat conclu entre l'apprenti et son employeur conformément aux dispositions en vigueur du Code du travail.
- b) La période de formation en entreprise auprès du maître d'apprentissage et les activités effectuées respectent les objectifs définis ci-dessus (cf. & 1).

**Candidats relevant de la voie de la formation continue**

La durée de la formation en entreprise est de 14 semaines.

Toutefois, les candidats de la formation continue peuvent être dispensés des périodes de formation en entreprise s'il justifient d'au moins six mois dans le secteur du diplôme.

**ANNEXE III**

**RÈGLEMENT D'EXAMEN**

CAP SERVICES HOTELIERS

RÈGLEMENT D'EXAMEN

| CERTIFICAT D'APTITUDE<br>PROFESSIONNELLE<br>SERVICES HÔTELIERS      |        |      | Scolaires<br>(établissements publics et privés<br>sous contrat)<br>Apprentis<br>(CFA et sections d'apprentissage<br>habilités)<br>Formation professionnelle<br>continue<br>(établissements publics) | Scolaires<br>(établissements privés hors contrat)<br>Apprentis<br>(CFA et sections d'apprentissage non<br>habilités)<br>Formation professionnelle continue<br>(établissements privés)<br>enseignement à distance –<br>candidats individuels |        |
|---|--------|------|---|---|--------|
| ÉPREUVES  | Unités | Coef | MODE  | MODE  | DURÉE  |
| <b>UNITÉS PROFESSIONNELLES</b>                                      |        |      |   |   |        |
| EP1<br>Entretien des unités<br>d'hébergement et<br>service du linge | UP1    | 9(1) | CCF*  | Ponctuelle<br>pratique  | 5h (2) |
| EP2 –<br>Service du petit<br>déjeuner                               | UP2    | 5    | CCF   | Ponctuelle<br>pratique  | 2h     |
| <b>UNITÉS D'ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL</b>                                |        |      |   |   |        |
| EG1-<br>Français et histoire<br>géographie                          | UG1    | 3    | CCF   | Ponctuelle écrite<br>et orale   | 2h15   |
| EG2 – Mathématiques-<br>sciences                                    | UG2    | 2    | CCF   | Ponctuelle écrite   | 2h     |
| EG3 –<br>Éducation physique<br>et sportive                          | UG3    | 1    | CCF   | Ponctuelle  |        |
| EG4 –<br>Langue vivante (3)   | UG4    | 1    | CCF   | Ponctuelle orale  | 20 mn  |

(1) dont coefficient 1 pour la vie sociale et professionnelle.

(2) dont une heure pour la vie sociale et professionnelle.

(3) ne sont autorisées que les langues vivantes enseignées dans l'académie, sauf dérogation accordée par le recteur.

\*contrôle en cours de formation

**ANNEXE IV**

**DÉFINITION  
DES ÉPREUVES**

ÉPREUVE EP1

ENTRETIEN DES UNITÉS D'HÉBERGEMENT  
et SERVICE DU LINGE

*Coef. 9 dont coef.1 pour l'évaluation de la VSP*

*UP1*

**FINALITÉS ET OBJECTIFS DE L'ÉPREUVE**

Les activités professionnelles relatives à cette épreuve sont :

- la remise en état des unités d'hébergement
- l'entretien, la participation à la gestion et au contrôle du linge

**CONTENU DE L'ÉPREUVE**

**Peuvent être évalués en tout ou partie les compétences :**

- C 11 préparer les matériels, les produits et les supports de vente ;
- C 13 sélectionner le linge propre ;
- C 14 préparer le départ du linge sale ;
  
- C 21 organiser et gérer son travail ;
- C 22 participer à la prévision des besoins ;
- C 23 gérer le linge ;
- C 24 répartir le linge ;
  
- C 31 entretenir les lieux d'hébergement (chambres, appartements...) ;
- C 32 nettoyer les locaux communs, leurs sanitaires et les matériels ;
- C 35 réapprovisionner le mini-bar ;
- C 37 nettoyer et ranger les équipements, les matériels, les produits ;
- C 38 conditionner le linge sale ;
- C 39 entretenir le linge ;
  
- C 43 renseigner les documents internes et externes.
- C 44 transmettre les demandes et les réclamations aux services concernés.
  
- C 51 repérer les anomalies et les dysfonctionnements ;
- C 52 vérifier les tâches effectuées ;
- C 53 contrôler l'approvisionnement du mini-bar ;
- C 54 contrôler le linge.

**et les savoirs associés :** S1, S2, S3, S4, S 51, S 52, S 54,S 55, S 62, S 63, S 64, S 65, S 7

L'épreuve prend la forme d'une réalisation pratique.

Les tâches à effectuer permettent de vérifier que le candidat est capable de :

- préparer les matériels, les produits et le linge nécessaires à l'entretien d'une unité d'hébergement ;
- entretenir les unités d'hébergement, les équipements, les matériels et le linge ;
- répartir le linge ;
- ranger les équipements, les matériels et les produits ;
- réapprovisionner le mini-bar ;
- renseigner les documents internes et externes ;
- transmettre les demandes et les réclamations aux services concernés ;
- repérer les anomalies, les dysfonctionnements et contrôler les tâches effectuées.

## CRITÈRES D'ÉVALUATION

L'évaluation porte principalement sur :

- le respect des procédures ;
- la maîtrise des techniques d'entretien ;
- l'exactitude des informations portées sur les documents renseignés ;
- le contrôle du travail réalisé ;
- l'exactitude des connaissances concernant l'environnement technologique, scientifique, économique et juridique.

## MODES D'ÉVALUATION

### *I – Évaluation par épreuve ponctuelle pratique : 4 heures maximum*

Elle comprend deux parties :

A – Une partie pratique, sur 15 points

D'une durée de 3 h 30 maximum, ; elle se déroule sous forme d'atelier.

On demande au candidat de mettre en œuvre des techniques permettant de valider les compétences et les savoirs associés cités dans les finalités, les objectifs et le contenu de l'épreuve.

Cette partie est notée sur 15 points, ainsi répartis :

- organisation du poste de travail et préparation des équipements, des matériels, des produits, du linge 3 points
- réalisation pratique des techniques d'entretien et remise en état des unités d'hébergement 9 points
- entretien, gestion et contrôle du linge 3 points

B – Une partie écrite, notée sur 5 points

D'une durée d'une demi-heure maximum, elle porte sur les savoirs listés dans le contenu de l'épreuve et relatifs à l'environnement technologique, scientifique, économique et juridique.

### *II – Évaluation par contrôle en cours de formation*

L'évaluation des compétences des candidats s'effectue sur la base d'un contrôle en cours de formation à l'occasion de deux situations d'évaluation différentes dans les objectifs et dans le contenu, organisées au cours de la dernière année de formation.

L'une des situations d'évaluation a lieu dans le centre de formation et dans le cadre des activités habituelles de formation, l'autre en milieu professionnel au cours de la formation.

Le candidat est informé du moment prévu pour le déroulement des situations d'évaluation.

Chaque situation permet l'évaluation de savoir-faire, de savoirs et de savoir-être. Un professionnel au moins y est associé.

Chaque situation fait l'objet d'une proposition de note établie conjointement par l'équipe pédagogique et le(s) professionnel(s) associé(s).

## CAP SERVICES HOTELIERS

### 1 – Situation d'évaluation en centre de formation

sur 14 points

Elle est notée sur 14 points ainsi répartis :

- organisation du poste de travail et préparation des équipements, des matériels, des produits, du linge (sous forme d'atelier) 2 points
- réalisation pratique des techniques d'entretien et de remise en état des unités d'hébergement, (sous forme d'atelier). 6 points
- entretien, gestion et contrôle du linge (sous forme d'atelier) 2 points
- connaissance de l'environnement technologique, scientifique, économique et juridique, (évaluation sous forme écrite ou orale) 4 points

L'inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement de l'évaluation organisée sous la responsabilité du chef d'établissement.

### 2 – Situation d'évaluation en milieu professionnel

sur 6 points

Elle a lieu au cours de la première période de formation en milieu professionnel, en deuxième année de formation.

Elle permet d'évaluer les compétences relatives à l'entretien d'une unité d'hébergement, aux tâches inhérentes à l'entretien, la gestion et le contrôle du linge et d'évaluer les attitudes professionnelles du candidat.

- Les compétences professionnelles sont notées sur 2 points
- Les attitudes professionnelles sont notées sur 4 points

## ÉVALUATION DE LA VIE SOCIALE ET PROFESSIONNELLE

Coef. 1

L'évaluation de la vie sociale et professionnelle est intégrée à l'épreuve EP1. Elle est notée sur 20 points.

L'épreuve de vie sociale et professionnelle évalue des connaissances et des compétences du référentiel et s'appuie plus particulièrement sur la mise en œuvre d'une démarche d'analyse de diverses situations.

### *I – Évaluation par épreuve ponctuelle écrite : 1 heure*

Le sujet comprend une ou plusieurs questions sur chacune des 5 parties du programme.

Pour ce qui concerne la partie 3, relative à l'individu au poste de travail, l'évaluation privilégie l'identification et le repérage des risques professionnels ainsi que la sélection de mesures de prévention.

L'évaluation inclut obligatoirement l'un des risques communs à tous les secteurs professionnels : risques liés à l'activité physique, risques liés à la charge mentale, risques liés au bruit.

***II – Évaluation par contrôle en cours de formation***

Il déroule sous la forme de deux situations d'évaluation. Celles-ci sont organisées en centre de formation.

Une proposition de note est établie, qui résulte de l'addition de la note obtenue lors de la première situation d'évaluation et de la note obtenue lors de la deuxième situation d'évaluation. La note définitive est délivrée par le jury.

**1) Une situation d'évaluation écrite notée sur 14 points**

Cette situation est organisée en dernière année de formation. Elle comporte deux parties:

***1<sup>ère</sup> partie : Une évaluation écrite d'une durée de 1 heure notée sur 7 points***

Les questions portent sur l'ensemble du programme.

Pour ce qui concerne la partie 3, relative à l'individu au poste de travail, l'évaluation privilégie l'identification et le repérage des risques professionnels ainsi que la sélection de mesures de prévention.

L'évaluation inclut obligatoirement l'un des risques communs à tous les secteurs professionnels : risques liés à l'activité physique, risques liés à la charge mentale, risque lié au bruit.

Pour ce qui concerne la partie 4 : l'individu acteur des secours, seule la partie 4.1 «Incendie et conduite à tenir» est évaluée dans cette partie.

***2<sup>ème</sup> partie : un travail personnel écrit noté sur 7 points***

Ce travail permet d'évaluer la maîtrise de quelques compétences du programme à travers la rédaction d'un document de 2 pages maximum par le candidat. Il peut s'agir d'un travail relatif :

- à la prévention d'un risque professionnel : analyse ou participation à une action ;
- ou à une exploitation de documentation liée aux parties du programme relatives au parcours professionnel, à l'entreprise, au poste de travail ou à la consommation.

Ce travail ne fait pas l'objet d'une présentation orale.

**2) Une situation d'évaluation pratique consistant en une intervention de secourisme notée sur 6 points**

Cette situation est organisée au cours du cycle de formation.

L'évaluation des techniques de secourisme (sauveteur secouriste de travail (SST) ou attestation de formation aux premiers secours (AFPS) est effectuée, comme la formation, par un moniteur de secourisme conformément à la réglementation en vigueur.

|                |   |            |
|----------------|---|------------|
| <i>Coef. 5</i> | <b>ÉPREUVE EP 2<br/>SERVICE DU PETIT DÉJEUNER</b> | <i>UP2</i> |
|----------------|---|------------|

**FINALITÉS ET OBJECTIFS DE L'ÉPREUVE**

Les activités professionnelles relatives à cette épreuve sont :

- la préparation et le service du petit déjeuner au plateau ou en salle ;
- la communication avec le client.

**CONTENU DE L'ÉPREUVE**

**Peuvent être évalués en tout ou partie les compétences :**

- C 11 préparer les matériels, les produits et les supports de vente ;
- C 12 préparer les denrées nécessaires au petit déjeuner ;
- C 13 sélectionner le linge propre ;
- C 14 préparer le départ du linge sale ;
  
- C 21 organiser et gérer son travail ;
- C 22 participer à la prévision des besoins ;
- C 23 gérer le linge ;
- C 24 répartir le linge ;
  
- C 33 mettre en place la salle, les buffets, les plateaux de petits déjeuners et autres plateaux-repas ;
- C 34 servir le petit déjeuner à l'étage, en salle et les plateaux-repas ;
- C 35 réapprovisionner le buffet ;
- C 36 débarrasser les plateaux, les buffets et la salle ;
- C 37 nettoyer et ranger les équipements, les matériels et les produits ;
  
- C 41 prendre contact et informer le client, l'équipe, les tiers ;
- C 42 prendre commande d'un petit déjeuner et autres prestations ;
- C 43 renseigner les documents internes et externes ;
- C 44 transmettre les demandes et les réclamations aux services concernés ;
  
- C 51 repérer les anomalies et les dysfonctionnements ;
- C 52 vérifier les tâches effectuées ;
- C 53 contrôler l'approvisionnement du buffet ;
- C 54 contrôler le linge.

**et les savoirs associés** : S 53, S 55, S 61, S 64, S 65, S 66, S 67, S 71, S 73, S 8.

Les tâches à effectuer permettent de vérifier que le candidat est capable de :

- préparer les matériels, les produits, les denrées, les supports de vente et le linge nécessaires au service d'un petit déjeuner ou autres prestations ;
- mettre en place la salle, les buffets, les plateaux de petits déjeuners et autres prestations ;
- servir le petit déjeuner à l'étage, en salle et les plateaux repas ;
- réapprovisionner le buffet ;
- débarrasser les plateaux, les tables et les buffets ;
- nettoyer et ranger les équipements, les matériels, les produits ;
- conditionner le linge ;
- contrôler l'approvisionnement du buffet ;
- vérifier les tâches effectuées ;
- prendre contact et informer le client, l'équipe ;

## CAP SERVICES HOTELIERS

- prendre commande d'un petit déjeuner ou autres prestations ;
- répondre à tout autre situation ou de communication ;
- renseigner les documents internes ;
- transmettre les demandes et les réclamations aux services concernés.

### CRITÈRES D'ÉVALUATION

L'évaluation porte principalement sur :

- le respect des procédures ;
- le respect des techniques de préparation et d'élaboration d'un petit déjeuner ou autre prestation ;
- le contrôle du travail réalisé ;
- le respect des principes de communication interpersonnelle ;
- la connaissance des supports de vente et des phases de la vente ;
- l'exactitude des informations portées sur les documents renseignés ;
- l'exactitude des connaissances relatives à l'environnement technologique, scientifique, économique et juridique.

### MODES D'ÉVALUATION

#### *I – Évaluation par épreuve ponctuelle pratique : 2 heures maximum*

Cette épreuve comprend deux parties :

A – Une partie pratique, sur 16 points

D'une durée d'une heure trente maximum. On demande au candidat de mettre en œuvre les techniques permettant de valider les compétences et les savoirs associés cités dans les finalités, les objectifs et le contenu de l'épreuve.

Cette partie est notée sur 16 points ainsi répartis :

- prise de commande d'un petit déjeuner ou autre prestation, sous forme de dialogue : 6 points
- préparation et service du petit déjeuner au plateau ou en salle ou autre prestation (plateau repas), sous forme d'atelier pratique : 10 points

Un professionnel au moins est associé à cette évaluation.

B – Une partie écrite, notée sur 4 points.

D'une durée d'une demi-heure maximum, elle porte sur les savoirs listés dans le contenu de l'épreuve et relatifs à l'environnement technologique, scientifique, économique et juridique.

#### *II – Évaluation par contrôle en cours de formation*

L'évaluation des compétences des candidats s'effectue sur la base d'un contrôle en cours de formation à l'occasion de deux situations d'évaluation différentes dans les objectifs et dans le contenu, organisées au cours de la dernière année de formation.

L'une des situations d'évaluation a lieu dans le centre de formation et dans le cadre des activités habituelles de formation, l'autre en milieu professionnel au cours de la formation.

Le candidat est informé du moment prévu pour le déroulement des situations d'évaluation.

Chaque situation permet l'évaluation de savoir-faire, de savoirs et de savoir être. Un professionnel au moins y est associé.

Chaque situation fait l'objet d'une proposition de note établie conjointement par l'équipe pédagogique et le(s) professionnel(s) associé(s).

## CAP SERVICES HOTELIERS

Les points sont additionnés pour obtenir la proposition de note finale qui sera transmise au jury.

### 1 – Situation d'évaluation en centre de formation

sur 14 points

Elle est notée sur 14 points ainsi répartis :

- prise de commande d'un petit déjeuner ou autre prestation, (sous forme d'atelier relationnel) 4 points
- préparation et service du petit déjeuner au plateau ou en salle ou autre prestation (le plateau repas), (sous forme d'atelier technique) 7 points
- ◆ connaissance de l'environnement technologique, scientifique, économique et juridique (évaluation sous forme écrite ou orale) 3 points

L'inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité veille au bon déroulement de l'évaluation organisée sous la responsabilité du chef d'établissement.

### 2 – Situation d'évaluation en milieu professionnel

sur 6 points

Elle a lieu au cours de la deuxième période de formation en milieu professionnel, en dernière année de formation.

Elle permet d'évaluer les compétences relatives à la préparation et au service du petit déjeuner, à la communication avec la clientèle et d'évaluer les attitudes professionnelles du candidat.

- Les compétences professionnelles sont notées sur 3 points
- Les attitudes professionnelles sont notées sur 3 points

|                |  |            |
|----------------|--|------------|
| <b>Coef. 3</b> | <b>ÉPREUVE EG1<br/>FRANÇAIS ET HISTOIRE-GÉOGRAPHIE</b> | <b>UG1</b> |
|----------------|--|------------|

Arrêté du 26 juin 2002 fixant le programme d'enseignement du français et de l'histoire-géographie pour les certificats d'aptitude professionnelle

Arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général

### 1 – OBJECTIFS

L'épreuve de français et d'histoire – géographie permet d'apprécier :

- les qualités de lecture et d'analyse de textes documentaires, de textes fictionnels, de documents iconographiques, de documents de nature historique et géographique ;
- les qualités d'organisation des informations et d'argumentation dans la justification des informations sélectionnées ;
- les qualités d'expression et de communication à l'oral et à l'écrit, en particulier la maîtrise de la langue.

### MODES D'ÉVALUATION

|   |
|---|
| <b><i>1 – Évaluation par épreuve ponctuelle écrite : 2 heures + 15 mn</i></b> |
|---|

Les deux parties de l'épreuve (français et histoire-géographie), qui évaluent des compétences complémentaires, sont évaluées à part égale, sur 10 points.

#### **1) Première partie (français)**

Le candidat répond par écrit, sur un texte fictionnel, à des questions de vocabulaire et de compréhension). Il rédige ensuite, dans une situation de communication définie par un type de discours, soit un récit, un dialogue, une description, un portrait, une opinion argumentée (quinze à vingt lignes), soit une courte production écrite répondant à une consigne en lien avec l'expérience professionnelle (quinze à vingt lignes).

## **2) Deuxième partie (histoire – géographie)**

Le candidat se présente à l'épreuve avec deux dossiers qu'il a préalablement constitués, un à dominante histoire, l'autre à dominante géographie, comprenant chacun trois ou quatre documents de nature variée (textes, images, tableaux de chiffres, cartes...).

Ces dossiers, d'un maximum de trois pages chacun, se réfèrent aux thèmes généraux du programme.

Les documents sont accompagnés d'une brève analyse en réponse à une problématique liée à la situation historique et géographique étudiée dans le dossier.

L'examineur choisit l'un des deux dossiers. Le candidat présente oralement, pendant cinq minutes, le dossier retenu ; la présentation est suivie d'un entretien (dix minutes maximum) au cours duquel le candidat justifie ses choix et répond aux questions.

En l'absence de dossier le candidat peut néanmoins passer l'épreuve.

### **II – Évaluation par contrôle en cours de formation**

L'épreuve de français et d'histoire – géographie est constituée de deux situations d'évaluation, comprenant chacune deux parties : une partie écrite en français, une partie orale en histoire – géographie.

Les deux situations d'évaluation sont évaluées à part égale. Par ailleurs, les deux parties de chaque situation d'évaluation, évaluent des compétences complémentaires, à parts égales.

L'évaluation se déroule dans la deuxième moitié de la formation. Toutefois, lorsque le cycle de formation est de deux ans, il peut être envisagé de proposer une situation d'évaluation en fin de première année.

Une proposition de note, sur 20, est établie. La note définitive est délivrée par le jury.

#### **A) Première situation d'évaluation**

##### **Première partie (français)**

Le candidat rédige une production écrite réalisée en trois étapes. Cette situation d'évaluation, de nature formative, s'inscrit dans le calendrier d'une séquence.

Dans la première étape, le candidat rédige à partir d'un texte fictionnel une production qui, soit fait intervenir un changement de point de vue, soit donne une suite au texte, soit en change la forme (mise en dialogue à partir d'un récit, portrait d'un personnage à partir de vignettes de bande dessinée, etc.).

Dans la deuxième étape, le candidat reprend sa production initiale à partir de nouvelles consignes, ou d'une grille de correction, ou à l'aide d'un nouveau support textuel, ou d'un didacticiel d'écriture, etc., cette étape est individuelle ou collective.

Dans la troisième étape, le candidat finalise sa production, notamment à l'aide du traitement de texte lorsque cela est possible.

Les trois séances, d'une durée d'environ quarante minutes, s'échelonnent sur une durée de quinze jours.

##### **Deuxième partie (histoire-géographie)**

Le candidat présente oralement un dossier (constitué individuellement ou par groupe) comprenant trois ou quatre documents de nature variée (textes, images, tableaux de chiffres, cartes...).

Ces documents sont accompagnés d'une brève analyse en réponse à une problématique relative à la situation historique ou géographique proposée.

Les documents concernent un des thèmes généraux du programme étudiés dans l'année, à dominante histoire ou géographie. Si la dominante du dossier de la situation 1 est l'histoire, la dominante du dossier de la situation 2 est la géographie, et inversement.

## CAP SERVICES HOTELIERS

Le candidat présente son dossier pendant cinq minutes. La présentation est suivie d'un entretien (dix minutes maximum) au cours duquel le candidat justifie ses choix et répond aux questions.

L'entretien est conduit, par le professeur de la discipline assisté, dans la mesure du possible, d'un membre de l'équipe pédagogique.

### B) Deuxième situation d'évaluation

#### *Première partie (français)*

Le candidat répond par écrit, sur un texte fictionnel ou un document iconographique ou sur un texte professionnel, à des questions de vocabulaire et de compréhension, puis rédige, dans une situation de communication définie par un type de discours, un récit, un dialogue, une description, un portrait, une opinion argumentée (quinze à vingt lignes).

La durée est d'environ une heure trente minutes.

#### *Deuxième partie (histoire-géographie)*

Se référer à la deuxième partie de la situation n° 1. Seule la dominante change (histoire ou géographie)

|   |            |
|---|------------|
| <b>ÉPREUVE EG2<br/>MATHÉMATIQUES - SCIENCES</b> |            |
| <i>Coef. 2</i>                                  | <i>UG2</i> |

Arrêté du 26 juin 2002 fixant le programme d'enseignement des mathématiques et des sciences pour les certificats d'aptitude professionnelle

Arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général

L'épreuve de mathématiques - sciences englobe l'ensemble des objectifs, domaines de connaissances et compétences mentionnés dans le programme de formation de mathématiques, physique - chimie des certificats d'aptitude professionnelle.

### 1 – OBJECTIFS

L'évaluation en mathématiques – sciences a pour objectifs :

- d'apprécier les savoirs et compétences des candidats ;
- d'apprécier leur aptitude à les mobiliser dans des situations liées à la profession ou à la vie courante ;
- de vérifier leur aptitude à résoudre correctement un problème, à justifier les résultats obtenus et à vérifier leur cohérence ;
- d'apprécier leur aptitude à rendre compte par écrit ou oralement.

### MODES D'ÉVALUATION

***I – Évaluation par épreuve ponctuelle écrite : 2 heures***

L'épreuve comporte deux parties écrites d'égale importance concernant l'une les mathématiques, l'autre la physique - chimie.

#### **Mathématiques : 1 heure – notée sur 10 points**

Le sujet se compose de plusieurs exercices avec des questions de difficulté progressive recouvrant une part aussi large que possible des connaissances mentionnées dans le programme.

Les thèmes mathématiques concernés portent principalement sur les domaines de connaissances les plus utiles pour résoudre un problème en liaison avec la physique, la chimie, la technologie, l'économie, la vie courante...

Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

**Physique – chimie : 1 heure – notée sur 10 points**

Le sujet doit porter sur des champs différents de la physique et de la chimie. Il se compose de deux parties

**Première partie**

Un ou deux exercices restituent, à partir d'un texte (en une dizaine de lignes au maximum) et éventuellement d'un schéma, une expérience ou un protocole opératoire. Au sujet de cette expérience décrite, quelques questions conduisent le candidat, par exemple :

- à montrer ses connaissances ;
- à organiser les observations fournies, à en déduire une interprétation et, plus généralement, à exploiter les résultats.

**Deuxième partie**

Un exercice met en œuvre, dans un contexte donné, une ou plusieurs grandeurs et relations entre elles.

Les questions posées doivent permettre de vérifier que le candidat est capable :

- de montrer qu'il connaît le vocabulaire, les symboles, les grandeurs et les unités mises en œuvre ;
- d'indiquer l'ordre de grandeur d'une valeur compte tenu des mesures fournies et du contexte envisagé ;
- d'utiliser des définitions, des lois et des modèles pour résoudre le problème posé.

Dans un même exercice, les capacités décrites pour ces deux parties peuvent être mises en œuvre.

Lorsque l'épreuve s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

|  |
|--|
| <b><i>II – Évaluation par contrôle en cours de formation</i></b> |
|--|

Le contrôle en cours de formation comporte deux situations d'évaluation qui se déroulent dans la deuxième moitié de la formation.

Une proposition de note est établie. La note définitive est délivrée par le jury.

**Première situation d'évaluation : notée sur 10**

Elle consiste en la réalisation écrite (individuelle ou en groupe restreint de trois candidats au plus) et la présentation orale (individuelle), si possible devant le groupe classe, d'un compte rendu d'activités comportant la mise en œuvre de compétences en mathématiques, physique ou chimie, en liaison directe avec la spécialité. Ce compte rendu d'activités, qui doit garder un caractère modeste (3 ou 4 pages maximum), prend appui sur le travail effectué au cours de la formation professionnelle (en milieu professionnel ou en établissement) ou sur l'expérience professionnelle ; il fait éventuellement appel à des situations de la vie courante.

Lorsque le thème retenu ne figure pas dans une unité pouvant faire l'objet d'une évaluation, tout en restant dans le cadre de la formation, toutes les indications utiles doivent être fournies au candidat avant la rédaction du compte rendu d'activités.

Au cours de l'entretien dont la durée maximale est de 10 minutes, le candidat est amené à répondre à des questions en liaison directe avec les connaissances et compétences mises en œuvre dans les activités relatives.

La proposition de note individuelle attribuée prend principalement en compte la qualité de la prestation orale (aptitude à communiquer, validité de l'argumentation, pertinence du sujet).

**Deuxième situation d'évaluation : notée sur 20**

Elle comporte deux parties d'égale importance concernant l'une les mathématiques, l'autre la physique et la chimie.

*Première partie*

Une évaluation écrite en mathématiques, notée sur 10, d'une durée d'une heure environ, fractionnée dans le temps en deux ou trois séquences.

Chaque séquence d'évaluation comporte un ou plusieurs exercices avec des questions de difficulté progressive recouvrant une part aussi large que possible des connaissances mentionnées dans le référentiel.

Certaines compétences peuvent être évaluées plusieurs fois par fractionnement de la situation de l'évaluation dans le temps. Les thèmes mathématiques concernés portent principalement sur les domaines de connaissances les plus utiles pour résoudre un problème en liaison avec la physique, la chimie, la technologie, l'économie, la vie courante, ...

Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

*Deuxième partie*

Une évaluation d'une durée d'une heure environ en physique - chimie, fractionnée dans le temps en deux ou trois séquences, ayant pour support une ou plusieurs activités expérimentales (travaux pratiques). Elle est notée sur 10 (7 points pour l'activité expérimentale, 3 points pour le compte rendu).

Ces séquences d'évaluation sont conçues comme des sondages probants sur des compétences terminales. Les notions évaluées ont été étudiées précédemment.

Chaque séquence d'évaluation s'appuie sur une activité expérimentale (travaux pratiques) permettant d'apprécier les connaissances et savoir-faire expérimentaux des candidats.

Au cours de l'activité expérimentale, le candidat est évalué à partir d'une ou plusieurs expériences. L'évaluation porte nécessairement sur les savoir-faire expérimentaux du candidat observés durant les manipulations qu'il réalise, sur les mesures obtenues et leur interprétation.

Lors de cette évaluation, il est demandé au candidat :

- de mettre en œuvre un protocole expérimental ;
- d'utiliser correctement le matériel mis à sa disposition ;
- de mettre en œuvre les procédures et consignes de sécurité établies ;
- de montrer qu'il connaît le vocabulaire, les symboles, les grandeurs et unités mises en œuvre ;
- d'utiliser une ou plusieurs relations, ces relations étant données ;
- de rendre compte par écrit des résultats des travaux réalisés.

Le candidat porte, sur une fiche qu'il complète en cours de manipulation, les résultats de ses observations, de ses mesures et de leur interprétation. L'examineur élabore une grille d'observation qui lui permet d'évaluer les connaissances et savoir-faire expérimentaux du candidat lors de ses manipulations.

Lorsque la situation s'appuie sur d'autres disciplines, aucune connaissance relative à ces disciplines n'est exigible des candidats et toutes les indications utiles doivent être fournies dans l'énoncé.

|   |
|---|
| <b><i>III - Instructions complémentaires pour l'ensemble des évaluations écrites (contrôle en cours de formation ou épreuves ponctuelles)</i></b> |
|---|

Le nombre de points affectés à chaque exercice est indiqué sur le sujet.

La longueur et l'ampleur du sujet doivent permettre à tout candidat de le traiter et de le rédiger posément dans le temps imparti.

L'utilisation des calculatrices électroniques pendant l'épreuve est définie par la réglementation en vigueur.

Les trois alinéas suivants doivent être rappelés en tête des sujets :

- la clarté des raisonnements et la qualité de la rédaction interviendront dans l'appréciation des copies ;
- l'usage des calculatrices électroniques est autorisé sauf mention contraire figurant sur le sujet ;
- l'usage du formulaire officiel de mathématiques est autorisé.

**ÉPREUVE EG3  
ÉDUCATION PHYSIQUE ET SPORTIVE**

*Coef. 1*

*UG3*

Arrêté du 25 septembre 2002 fixant le programme d'enseignement de l'éducation physique et sportive pour les certificats d'aptitude professionnelle, les brevets d'études professionnelles et les baccalauréats professionnels

L'épreuve se déroule dans les conditions définies par l'arrêté du 22 novembre 1995 relatif aux modalités d'organisation du contrôle en cours de formation et de l'examen ponctuel terminal prévus pour l'éducation physique et sportive en lycées (BO. n° 46 du 14 décembre 1995).

**ÉPREUVE EG4  
ÉPREUVE OBLIGATOIRE LANGUE VIVANTE**

*Coef. 1*

*UG4*

Arrêté du 8 juillet 2003 fixant le programme d'enseignement des langues vivantes étrangères pour les certificats d'aptitude professionnelle

Arrêté du 17 juin 2003 fixant les unités générales du certificat d'aptitude professionnelle et définissant les modalités d'évaluation de l'enseignement général

**Durée : 20 mn - Préparation : 20 mn**

L'épreuve comporte un entretien se rapportant:

- soit à un document étudié au cours de la formation (texte ou image) ;
- soit à un document lié à l'activité et/ou à l'expérience du candidat.

**ANNEXE V**

**TABLEAU DE CORRESPONDANCE  
D'ÉPREUVES et UNITÉS**

CAP SERVICES HOTELIERS

TABLEAU DE CORRESPONDANCE

|   |   |
|---|---|
| <p><b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE SERVICES HÔTELIERS</b><br/>(arrêté du 1<sup>er</sup> octobre 2001)</p> <p>Dernière session 2004</p> | <p><b>CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE SERVICES HÔTELIERS</b><br/>(défini par le présent arrêté)</p> <p>1<sup>ère</sup> session 2005</p> |
| <b>DOMAINE PROFESSIONNEL (1)</b>  | <b>ENSEMBLE DES UNITÉS PROFESSIONNELLES</b>   |
| <p><b>EP1 / U 1</b><br/>Entretien des unités d'hébergement et service du linge</p>  | <p><b>UP1</b><br/>Entretien des unités d'hébergement et service du linge</p>  |
| <p><b>EP2 / U 2</b><br/>Service du petit déjeuner</p>   | <p><b>UP2 (2)</b><br/>Service du petit déjeuner</p>   |
| <b>DOMAINES GÉNÉRAUX</b>  | <b>UNITÉS GÉNÉRALES</b>   |
| <p><b>EG1 / U 3</b><br/>Expression française</p>  | <p><b>UG1</b><br/>Français et histoire-géographie</p>   |
| <p><b>EG2 / U 4</b><br/>Mathématiques</p>   | <p><b>UG2</b><br/>Mathématiques-sciences</p>  |
| <p><b>EG3 / U5</b><br/>Langue vivante étrangère</p>   | <p><b>UG4</b><br/>Langue vivante étrangère</p>  |
| <p><b>EG4 / U6</b><br/>Vie sociale et professionnelle</p>   |   |
| <p><b>EG5 / U7</b><br/>Éducation physique et sportive</p>   | <p><b>UG3</b><br/>Éducation physique et sportive</p>  |

À la demande du candidat et pendant la durée de validité des notes :

(1) : la note égale ou supérieure obtenue au domaine professionnel peut être reportée sur l'ensemble des unités professionnelles

(2) : la note reportée sur l'unité UP2 est affectée du coefficient total de cette unité incluant celui de la vie sociale et professionnelle.

N.B. : toute note obtenue aux épreuves, à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2002 peut être conservée pendant cinq ans (décret n° 2002-463 du 4 avril 2002 relatif au CAP).