



CAP RESTAURANT

Repère pour la formation

Document finalisé au 1^{er} janvier 2007



Préface

Ce repère pour la formation au CAP restaurant, rédigé sous la responsabilité de Christian PETITCOLAS, IGEN économie et gestion, a été élaboré, dans le cadre du Centre d'études et de recherches pour l'enseignement technique (CERPET) par un groupe de travail national restreint, composé d'inspecteurs en charge de la mise en œuvre académique de ce diplôme, d'un professeur et d'un chef de travaux :

- René BOURGEOIS, IA IPR Académie de Dijon
- Alain MARIE, IEN Académie de Dijon
- Guy PINVIDIC, IEN Académie de Nantes
- Jean Claude SUC, IEN Académie de Créteil
- Norbert PRÉVOT, Chef de travaux du lycée hôtelier de METZ
- Jean Paul BOURNIQUEL, Professeur de service et commercialisation du lycée professionnel de MAZAMET.

Ce travail, dont le contenu est résumé en page suivante, s'est en particulier fondé sur des contributions académiques citées et reprises partiellement dans le repère.

Ce document, comme l'indique son intitulé, constitue un REPÈRE qui aide à identifier les points clés de la formation à dispenser pour préparer au CAP restaurant. Il ne s'agit aucunement d'un modèle à reproduire.

Chacun pourra alors apprécier l'excellence de ce support et remercier tous les acteurs ayant participé à son élaboration et plus particulièrement les membres du groupe de travail national.

Bon courage à tous pour réussir la rénovation du CAP restaurant, premier niveau de diplôme d'insertion en service et commercialisation dans les entreprises d'hôtellerie restauration.

Christian PETITCOLAS, IGEN

SOMMAIRE

- **Introduction au repère** **Page 4**

- **Le diplôme** **Page 9**
 - Référentiel des activités professionnelles**
 - Mise en relation des capacités, savoir-faire et savoirs associés**

- **Points essentiels pour réaliser la formation en lycées professionnels et en centres de formation d'apprentis** **Page 17**
 - Les techniques évaluées et leurs niveaux de difficultés**
 - Grille horaire indicative**
 - Réflexions pédagogiques pour réussir l'apprentissage des savoirs généraux et professionnels associés**

- **La formation en milieu professionnel** **Page 28**
 - Définition selon les modalités de formation**
 - Pistes pour une organisation efficace**

- **L'évaluation** **Page 32**
 - Organisation des épreuves professionnelles en CCF**
 - EP1 Approvisionnement et organisation du service**
 - EP2 Production du service des mets et des boissons**
 - Évaluation des activités en milieu professionnel**
 - EP3 Communication et commercialisation**
 - Dont recommandations pour les échanges en langue**

- **Diaporamas de présentation de la rénovation du CAP restaurant** **Page 68**

- **Situations professionnelles de certification (sujets 0)** **Page 68**

Introduction au repère

Dans le cadre des travaux de la 17^{ème} CPC et à la demande de la DESCO, un groupe de réflexion a effectué une mise en conformité des épreuves du CAP Restaurant défini par l'arrêté du 01.10.2001 paru au B.O.E.N. n° 19 du 9 mai 2002.

1. Conditions et évolutions liées à la rénovation du CAP restaurant

Ce groupe, constitué au sein de la 17^{ème} CPC de représentants de la profession et de membres de l'Éducation nationale (inspecteurs, professeurs de restaurant) a profité de cette mise en conformité pour intégrer les évolutions des métiers de la restauration.

Deux sources essentielles ont aidé à apprécier ces évolutions caractéristiques des années à venir.

D'une part, une enquête, menée par le Président de la 17^{ème} CPC auprès des membres de son organisation professionnelle représentative, a plus particulièrement mis en évidence l'évolution des compétences professionnelles attendues du commis de restaurant : absence d'utilisation des techniques de flambages et de découpages dans la très grande majorité des restaurants, importance de l'attitude commerciale du serveur. Pour satisfaire cette évolution et prendre en compte la diversité des lieux d'accueil en entreprise des élèves et des apprentis, le groupe de travail a décidé de :

- maintenir en formation en centre ou en entreprise toutes les techniques retenues dans le référentiel défini par l'arrêté du 01.10.2001 ;
- développer l'évaluation des compétences commerciales du commis de restaurant et ne plus évaluer pour la délivrance du CAP les techniques qui ne sont plus mises en œuvre en entreprise mais qui resteront évaluées à un niveau supérieur.

Par ailleurs, ces observations sont confirmées par de nombreuses études menées par exemple par le CEREQ (centre d'études sur les qualifications) ou par le GIRA (leader européen du conseil et des études de la restauration hors domicile). Les conclusions de cet organisme ont été présentées à l'occasion des séminaires de formations nationales "Multiples regards sur l'art du service" organisé par Alain Ducasse (*cédérom disponible sur le site du CERPET : <http://www.cerpnet.education.gouv.fr/>* , « Actualités EG », puis « Années précédentes »). Elles recensent, parmi les grandes pistes à suivre par les restaurateurs, la nécessité d'avoir une communication interne rassurante et plus que d'informer, d'être en mesure de faire partager à la brigade du service une culture commune au profit du client reçu, servi et à fidéliser. Ainsi, parmi les critères de retour au restaurant, figurent notamment l'atmosphère (le relationnel) permettant de créer un véritable « contact » avec l'établissement (expérience émotionnelle).

Désormais, la clientèle des restaurants attend autre chose que la mise en œuvre de techniques parfaitement maîtrisées comme celles de découpages ou de flambages. Elle est et sera davantage sensibilisée à l'accueil, au dialogue, à l'échange de connaissances, d'anecdotes, de bonnes adresses. Il faut se débarrasser du cliché du porteur d'assiettes accomplissant un type de service après avoir effectué une mise en place très longue.

C'est la relation envers le client qui est essentielle, de son accueil à sa prise de congé. Ce comportement professionnel n'exclut pas :

- la maîtrise de gestes et de techniques dans le respect des principes des guides de bonnes pratiques validés par les règlements européens sur le "paquet hygiène" applicables par tous les restaurateurs depuis janvier 2006 ;
- la connaissance des produits, des mets et des boissons servis pour développer une argumentation, adaptée au niveau du CAP.

Les évolutions apportées au CAP Restaurant visent à valoriser ce comportement commercial.

Dans le contexte des entreprises identifiées dans le référentiel d'activités professionnelles (RAP), il convient :

- de mettre en œuvre des situations professionnelles dans lesquelles s'exercent les activités du commis de restaurant exigeant des compétences définies au niveau du CAP ;
- d'identifier des critères correspondants d'évaluation favorisant l'apprentissage des techniques d'accueil, de vente et de suivi du client.

Cette démarche vaut pour le CAP Restaurant et par voie de conséquence, dans le respect des référentiels existants, s'applique au BEP des Métiers de la restauration et de l'hôtellerie et au baccalauréat professionnel Restauration.

La réalité professionnelle d'aujourd'hui et de demain oblige à mettre davantage l'accent sur l'apprentissage des techniques d'accueil, de vente et de suivi du client.

Cette approche ne met pas en cause la connaissance des types de services, les techniques de mises en place, celles associées aux services des mets et des boissons recensées dans le référentiel défini par l'arrêté du 1.10.2001 mais oblige de centrer l'évaluation sur les techniques associées à l'activité actuelle et future qui est celle que le commis de restaurant accomplit dans le cadre du CAP restaurant identifié par le présent arrêté.

La formation, dispensée en centre ou en entreprise, est un des moyens d'obtention du CAP. Elle doit évoluer en conséquence dans la répartition des temps à y consacrer :

- tous les apprentissages doivent être mis au service de l'acquisition des compétences nécessaires à l'accomplissement des tâches recensées par le RAP ;
- toute technique figurant au référentiel peut être mise en œuvre à condition de concourir à cet objectif, il en est ainsi de toutes les techniques non évaluées (ne correspondant pas à des activités accomplies en entreprises par un titulaire du CAP) ;
- une attention particulière, et donc des temps spécifiques, devront être consacrés à la formation au comportement professionnel commercial conformément aux exigences adaptées au niveau du CAP ;
- une autre attention sera portée aux temps à consacrer à des activités faisant entièrement partie de celles du commis de restaurant : nettoyage et entretien du mobilier, du matériel et des locaux ; mise en œuvre de la carcasse du restaurant, mise en place des tables... mais dont la répétition à l'identique se fait trop souvent au détriment d'un apprentissage de contextes professionnels différents (protocoles de nettoyage, modes et rythmes de mises en place...)

Cette évolution impose :

- une prise de conscience individuelle et collective des formateurs de restaurant ;
- une réflexion du lien entre cuisine et service sur les mets et boissons à servir et sur les modalités de service à effectuer ;
- la mise en place spécifique de procédures et d'organisations internes à chaque établissement (en école : technologie appliquée, travaux pratiques en restaurant d'initiation et d'application ; liens avec les entreprises durant les périodes de formations en entreprises), (en centre de formation d'apprentis : technologie appliquée, travaux pratiques en restaurant d'initiation ; mises en situations professionnelles en entreprise) ;
- l'utilisation d'outils et de matériels performants.

Ce repère pour la formation en CAP restaurant a trois objectifs essentiels :

- tracer des pistes de réflexions pédagogiques pour aider à accompagner les rénovations prévues et surtout délimiter les savoirs associés aux compétences visées par ce référentiel ;
- procurer les grilles associées à ces évaluations ;
- fournir des sujets d'examens en forme ponctuelle et des situations professionnelles de contrôles en cours de formation, non pas comme modèles, mais comme supports possibles d'évaluation des compétences terminales ou acquises.

2. Pistes pour développer des approches pédagogiques efficaces

2.1. En établissement de formation

Un exemple d'articulation de séances de technologie expérimentale (appliquée), de travaux pratiques et de technologie est fourni, sachant qu'il ne s'agit pas d'un modèle et que la progression peut différer en fonction des stratégies pédagogiques mises en place.

2.1.1. La technologie expérimentale.

La technologie expérimentale qu'elle soit d'apprentissage, d'approfondissement ou de synthèse est un moment privilégié pour donner du sens aux enseignements. Au-delà des techniques et des connaissances liées aux produits et adaptées au niveau d'exigences du référentiel du CAP, on veillera à privilégier l'analyse et la compréhension de situations professionnelles qui mettent en oeuvre des techniques d'accueil et de vente. Elle peut s'effectuer en atelier sans production commercialisable ni service à une clientèle. Parmi les pistes de travail, une démarche pédagogique basée sur l'utilisation raisonnée de l'outil vidéo et la constitution de groupes de travail est préconisée.

Elle doit favoriser l'interdisciplinarité avec les techniques de vente, la maîtrise de la langue française et une aptitude à communiquer en langue étrangère.

Cette approche favorise le développement de compétences et l'acquisition de connaissances. Sa prise en compte dans l'organisation des enseignements des lycées professionnels doit faire l'objet d'un soin particulier, et plus encore dans les centres de formation d'apprentis, en raison du temps consacré à la pratique professionnelle en entreprise comme lieu d'individualisation et d'exploitation de ce vécu en entreprise.

2.1.2. Les travaux pratiques

Ils permettent la mise en situation réelle (application) ou simulée (initiation) et contribuent à l'amélioration de l'aptitude commerciale, ainsi que l'acquisition d'un comportement autonome.

Il convient de bien cibler les objectifs de formation et d'évaluation (formative ou sommative) et de préciser, suivant le niveau de formation, les critères permettant à l'élève de s'autoévaluer. Ces situations d'apprentissage intègrent en particulier les techniques d'accueil et de vente étudiées en technologie expérimentale.

Les travaux pratiques doivent être l'espace de formation dans lequel on apprend la démarche d'évaluation des acquis. Il s'agit avant tout de repérer les points forts des élèves et apprentis afin de les valoriser et non pas de mettre l'accent uniquement sur la correction des lacunes.

Lors des travaux pratiques, l'apprenant met non seulement en œuvre des compétences professionnelles, mais mobilise également des connaissances : exemple, travail personnel demandé lors de la préparation des TP,

En école hôtelière, les travaux pratiques d'application complètent ceux d'initiation en plaçant l'élève en situation de servir des clients réels et en le préparant à l'immersion durant les périodes de formation en entreprises. En centre d'apprentissage, l'entreprise est le lieu d'application. Les travaux pratiques d'initiation (service d'autres apprenti(e)s) s'imposent donc comme le seul lieu de formation pratique permettant une réelle individualisation du suivi des apprentissages et de valorisation des acquis de chaque apprenti(e) en fonction de son vécu professionnel au travers de son contrat de travail qui le lie à l'entreprise.

2.1.3. La technologie de services

La séance de technologie permet la synthèse des connaissances acquises à l'occasion des séances de technologie expérimentale et de travaux pratiques.

Quoiqu'il en soit, il est indispensable de privilégier une démarche inductive favorisant la réflexion des élèves lors des travaux d'analyse adaptés au niveau de formation et de bien repérer les connaissances à maîtriser.

2.1.4. La démarche de projet.

Les conseils d'enseignement doivent être des moments privilégiés pour croiser les contenus du référentiel et des programmes. Cette synergie doit permettre à l'équipe pédagogique de mieux gérer le temps de formation, souci permanent des enseignants, et de s'inscrire dans une stratégie globale de formation.

À cet effet, plusieurs liens peuvent être effectués :

- celui qui justifie une progression cohérente entre la cuisine et la salle dans les espaces d'initiation (écoles ou CFA) ou dans les espaces d'application (écoles)
- celui qui réfléchit à l'articulation de la présence simultanée en espace d'application de niveaux de formation différents et rend ainsi possible la reproduction d'une hiérarchie des responsabilités en cuisine ou en salle.
- celui enfin qui réunit les enseignements différents au service de l'organisation d'apprentissages pluridisciplinaires dont le PPCP (projet pluridisciplinaire à caractère professionnel) constitue un excellent exemple.

2.2. En milieu professionnel

En écoles hôtelières :

Les périodes de formation en milieu professionnel (PFMP) sont un moment de formation à intégrer dans la progression des apprentissages des connaissances et des compétences à acquérir par un futur titulaire du CAP restaurant.

De ce fait, il convient d'élaborer des outils de liaison appropriés pour éviter le cloisonnement des différents temps de formation :

- identifier les objectifs à atteindre en établissement de formation et en milieu professionnel en matière de connaissances et de compétences à acquérir par un dialogue permanent entre professeurs et tuteurs en entreprises ;
- exploiter à l'école le vécu en entreprise de façon à individualiser la formation des élèves ou des apprenti(e)s. Il s'agit notamment de les valoriser à travers les compétences et les connaissances acquises en milieu professionnel en leur demandant de restituer leur vécu ;
- définir entre les professeurs et les tuteurs les procédures de suivi et d'évaluation des élèves dans le respect des exigences du référentiel (carnet de liaison, visites de professeurs, messages électroniques réguliers entre tuteur / apprentis et professeurs...).

En centres de formation d'apprenti(e)s :

Les observations précédentes lient d'autant plus les formateurs et les maîtres d'apprentissage que l'alternance fonde la logique des apprentissages tout au long de la formation.

L'entreprise est le lieu de l'application en présence de clients sous la responsabilité de la formation assurée par le maître d'apprentissage.

Le centre de formation est l'espace d'initiation aux connaissances et compétences associées à l'ensemble des situations professionnelles définies dans le RAP, de valorisation et d'homogénéisation des acquis en entreprise.

LE DIPLÔME

CAP RESTAURANT

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

TABLEAUX DE CROISEMENT DES CAPACITÉS, DES SAVOIR FAIRE ET DES SAVOIRS ASSOCIÉS

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

DÉFINITION

Le titulaire du certificat d'aptitude professionnelle *restaurant* est apte à remplir immédiatement la fonction de commis de restaurant dans le secteur de la restauration commerciale.

Dans le respect des consignes et des règles d'hygiène et de sécurité, il assure l'accueil, la commercialisation et le service des mets et des boissons sous l'autorité d'un responsable.

Il participe aux tâches d'entretien, d'encaissement et intervient sur l'élaboration et/ou la finition de préparations simples.

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Le titulaire du certificat d'aptitude professionnelle *restaurant* est appelé à exercer son activité de service dans le secteur de la restauration commerciale et dans les entreprises connexes offrant un service à table, au bar et au buffet *à une clientèle française et étrangère*.

Selon la taille, le type et la catégorie de l'établissement où il exerce son activité, le titulaire du certificat d'aptitude professionnelle *restaurant* pourra accéder progressivement à des postes de responsabilité.

CONDITIONS DE TRAVAIL

Le titulaire du certificat d'aptitude professionnelle *restaurant* peut être amené à travailler *selon les impératifs de la profession* 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.

FONCTIONS

L'activité du titulaire du certificat d'aptitude professionnelle *restaurant* consiste essentiellement à assurer un service complet (de l'arrivée au départ du client). Il participe également *sous l'autorité d'un responsable* à l'approvisionnement, à l'entretien, à la mise en place, à l'encaissement et à l'organisation de son travail.

Les fonctions décrites sont exercées selon l'organisation des entreprises ou des établissements et au niveau de compétence de ce professionnel.

FONCTION 1 : Approvisionnement / Stockage.

FONCTION 2 : Entretien.

FONCTION 3 : Accueil / Communication.

FONCTION 4 : Service.

- Mise en place,
- Service des mets,
- Service des boissons,
- Débarrassage, entretien.

FONCTION 5 : Facturation / Encaissement.

FONCTIONS	TÂCHES <i>(Dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur)</i>	CONDITIONS D'EXERCICE	RÉSULTATS ATTENDUS
APPROVISIONNEMENT /STOCKAGE	<p>Tâche 1 : Identifier les divers documents internes utilisés pour l'approvisionnement</p> <p>Tâche 2 : Dresser une liste de prévision des besoins pour la remise à niveau des stocks journaliers (Linge, boissons, produits d'entretien...)</p> <p>Tâche 3 : Transmettre par bon ces informations aux divers services de stockage de l'établissement</p> <p>Tâche 4 : Vérifier la conformité des produits réceptionnés avec la commande</p> <p>Tâche 5 : Ranger les denrées, produits et matériels aux endroits déterminés</p> <p>Tâche 6 : Effectuer un inventaire simple</p>	<p><u>MOYENS ET RESSOURCES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Guide des bonnes pratiques d'hygiène - Fiches techniques de fabrication - Consignes - Bons d'économat - Documents de contrôle - Documents de traçabilité - Notices d'utilisation des produits - Stocks journaliers - Matériel de stockage <p style="text-align: center;"><u>AUTONOMIE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de la bonne exécution des tâches dans le respect des procédures et des consignes données. ▪ Prise d'initiatives professionnelles courantes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Établir les besoins de réapprovisionnement pour les stocks journaliers de denrées, boissons, produits et linge. - Rédiger les bons de commande internes en fonction des besoins. - Contrôler les approvisionnements et ranger les produits par nature.
ENTRETIEN	<p>Tâche 1 : Respecter les consignes données et les tableaux de roulement</p> <p>Tâche 2 : Aménager rationnellement son poste de travail</p> <p>Tâche 3 : Entretien des locaux destinés à la clientèle en fonction des procédures définies et des résultats attendus</p> <p>Tâche 4 : Appliquer les consignes d'utilisation et de rangement des produits et des matériels</p> <p>Tâche 5 : Contrôler les tâches effectuées en fonction des résultats souhaités.</p>	<p><u>MOYENS ET RESSOURCES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Produits et matériels spécifiques aux divers entretiens - Fiches de consignes - Procédures d'entretien - Tableaux de roulement - Fiches techniques des différents appareils utilisés - Protocoles de nettoyage <p style="text-align: center;"><u>AUTONOMIE</u></p> <p>L'autonomie est totale dans les travaux de nettoyage.</p>	<p>Réaliser les tâches de nettoyage en respectant un tableau de roulement et en appliquant les règles d'hygiène et de sécurité.</p>

FONCTIONS	TÂCHES	CONDITIONS D'EXERCICE	RÉSULTATS ATTENDUS
ACCUEIL / COMMUNICATION	<p>Tâche 1 : Préparer l'arrivée des clients au restaurant</p> <p>Tâche 2 : <i>Accueillir</i> en faisant preuve d'attention et de disponibilité</p> <p>Tâche 3 : Mettre en pratique les différentes phases de commercialisation de l'arrivée au départ des clients</p> <p>Tâche 4 : <i>Présenter commercialement</i> les mets et les boissons <i>du support de vente</i>, guider le client dans son choix et <i>proposer des ventes additionnelles</i></p> <p>Tâche 5 : Enregistrer sur des bons ou à l'aide d'autres moyens en particulier l'informatique les commandes des clients et proposer des ventes additionnelles.</p> <p>Tâche 6 : Transmettre les commandes aux services distributeurs par annonce vocale ou par tous autres moyens à disposition</p> <p>Tâche 7 : Effectuer le suivi des tables et assurer le confort et le bien être des clients de leur arrivée à leur départ</p>	<p><u>MOYENS ET RESSOURCES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de salle - Planigramme de réservation - Supports de vente divers (cartes des vins, des mets...) - Documents et objets publicitaires - Bons de commande ou moyen informatique de prise et de transmission des commandes aux services distributeurs - Documentation touristique <p style="text-align: center;"><u>AUTONOMIE</u></p> <p>Totale en ce qui concerne l'accueil des clients, la transmission des commandes et le suivi des tables. Partielle ou totale selon l'établissement et le poste occupé pour la commercialisation des mets et des boissons.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contribuer à l'image de marque de l'établissement au niveau de l'accueil, du confort et du bien-être des clients de leur arrivée à leur départ.
SERVICE <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <i>Mise en place</i> </div>	<p>Tâche 1 : Monter «la carcasse » en fonction de situations précises (salle de restaurant, banquets, buffets...)</p> <p>Tâche 2 : Effectuer le nappage et la mise en place en fonction des normes professionnelles et des moyens de l'entreprise</p> <p>Tâche 3 : Composer une décoration florale adaptée aux tables et au type de manifestation</p> <p>Tâche 4 : Effectuer les mises en place des consoles, dessertes et guéridons en fonction des besoins</p> <p>Tâche 5 : Contrôler les tâches effectuées en fonction des résultats souhaités.</p>	<p><u>MOYENS ET RESSOURCES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de salle - Planigramme des réservations et des manifestations diverses - Locaux, mobilier et matériel de restauration - Linge de table - Fleurs et supports pour bouquets <p style="text-align: center;"><u>AUTONOMIE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Totale pour les travaux de mise en place 	<ul style="list-style-type: none"> - La salle de restaurant est prête à accueillir la clientèle dans les meilleures conditions en fonction des réservations ou de la manifestation prévue.

FONCTIONS	TÂCHES	CONDITIONS D'EXERCICE	RÉSULTATS ATTENDUS
<p align="center">SERVICE</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <i>Service des mets</i> </div>	<p>Tâche 1 : Assurer seul le service complet de son rang Tâche 2 : Organiser son travail et synchroniser le service de ses tables Tâche 3 : Transporter correctement les mets en évitant tout risque d'accident Tâche 4 : Utiliser des méthodes de service adaptées aux mets proposés ou à la situation Tâche 5 : Réaliser des préparations simples, filetages et finitions.</p>	<p><u>MOYENS ET RESSOURCES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Matériel et mobilier nécessaire au service des mets - Mets envoyés par la cuisine - Matériel, mobilier et denrées utilisés pour les préparations, filetages et finitions. <p align="center"><u>AUTONOMIE</u></p> <p>En suivant les directives et sous le contrôle du responsable du restaurant.</p>	<p>- La satisfaction de la clientèle est totale dans le respect des consignes et objectifs de l'établissement.</p>
<p align="center">SERVICE</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <i>Service des boissons</i> </div>	<p>Tâche 1 : Préparer les apéritifs, cocktails simples, boissons chaudes, boissons froides et digestifs au bar ou à l'office Tâche 2 : Servir les diverses boissons froides ou chaudes au plateau au départ du bar ou de l'office vers la table du client ou le salon Tâche 3 : Conditionner en fonction de la température de service appropriée les vins au départ de la cave du jour Tâche 4 : Présenter, déboucher et servir les vins aux clients en prenant toutes les précautions pour la mise en valeur optimum du produit et la totale satisfaction du client</p>	<p><u>MOYENS ET RESSOURCES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Matériel et mobilier nécessaires au service des boissons diverses et des vins - Boissons et vins au bar ou à l'office et à la cave du jour <p align="center"><u>AUTONOMIE</u></p> <p>Sous le contrôle du responsable du restaurant.</p>	<p>- La satisfaction de la clientèle est totale dans le respect des consignes et des objectifs de l'entreprise.</p>
<p align="center">SERVICE</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <i>Débarrassage et rangement</i> </div>	<p>Tâche 1 : Effectuer tout au long du service les opérations de débarrassage des assiettes et des couverts Tâche 2 : Débarrasser correctement les verres Tâche 3 : Effectuer les opérations de débarrassage et de rangement de fin de service</p>	<p><u>MOYENS ET RESSOURCES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Matériel et mobilier de restaurant <p align="center"><u>AUTONOMIE</u></p> <p>Totale</p>	<p>- Les tables de restaurant sont débarrassées avec méthode en évitant les risques d'accident. Le matériel est rangé correctement en fin de service.</p>

FONCTIONS	TÂCHES	CONDITIONS D'EXERCICE	RÉSULTATS ATTENDUS
<p>FACTURATION ET ENCAISSEMENT</p>	<p>Tâche 1 : Rédiger correctement la facture manuscrite ou <i>saisir</i>, éditer et contrôler une facture informatisée</p> <p>Tâche 2 : Encaisser <i>en euros</i> le règlement des factures en utilisant les divers modes de paiements en cours</p> <p>Tâche 3 : Rédiger <i>ou saisir et éditer</i> les divers documents journaliers de caisse.</p>	<p><u>MOYENS ET RESSOURCES</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bons de commande de restaurant ou tout autre moyen de prise de commande - Matériel de facturation manuscrit ou informatique - Fond de caisse - Matériel de paiement, Terminaux universels de paiement (Cartes bancaires, Cartes de crédit, Chèques Bancaires, Chèques restaurant, Chèques voyages...) - Main courante manuscrite ou outil informatique - Relevé des ventes manuscrit ou informatique - Relevé de recette manuscrit ou informatique <p><u>AUTONOMIE</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Sous l'autorité et le contrôle d'un responsable. 	<ul style="list-style-type: none"> - La note de restaurant est rédigée sans erreur et encaissée à l'aide des divers modes de paiements en cours. Les divers documents journaliers de caisse sont rédigés ou édités à l'aide de l'outil informatique.

RÉFÉRENTIEL des ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

CHAMPS d'INTERVENTION
Production de services

TÂCHES PRINCIPALES

Planification et organisation des tâches confiées
Inventaire

Mise en place du poste de travail
Entretien des locaux
Mise en place du restaurant
Décoration florale
Service et débarrasage en salle et au bar des mets et boissons
Réalisation de prestations simples
Facturation et encaissement
Nettoyage des locaux et matériels
Maintenance du poste de travail
Application et suivi des consignes, procédures

Réception et stockage des marchandises
Facturation et encaissements
Autocontrôles

Accueil, information du client et des services
Argumentation commerciale
Communication avec les différents services
Prise de commande
Suivi du client
Prise de congé

C 1
ORGANISER

C 2
RÉALISER

C 3
CONTRÔLER

C 4
COMMUNIQUER ET VENDRE

RÉFÉRENTIEL de CERTIFICATION

COMPÉTENCE GLOBALE
Le titulaire du C.A.P. RESTAURANT doit être capable, sous l'autorité d'un responsable, d'assurer l'accueil, la commercialisation et le service des mets et des boissons en respectant les consignes de travail, dans le souci permanent de satisfaire la clientèle et dans le respect de la réglementation

CAPACITÉS ET SAVOIR FAIRE

C 11 Dresser une liste des besoins (denrées et produits) pour la remise en état des stocks journaliers
C 12 Planifier son travail
C 13 Organiser et gérer son rang

C 21 Effectuer les tâches de nettoyage des locaux du mobilier et du matériel
C 22. Effectuer la mise en place des tables en fonction de situations précises.
C 23. Assurer le service des mets et réaliser des préparations simples : découpages, filetages et finitions.
C 24. Assurer le service des boissons froides et des boissons chaudes au restaurant et au bar.
C 25. Débarrasser correctement les tables pendant et à la fin du service
C 26. Rédiger la facture et les divers documents de caisse journaliers
C 27. Présenter la facture au client et assurer l'encaissement *en euros* avec les divers modes de paiement

C 31. Réceptionner les marchandises
C 32. Effectuer un contrôle visuel (quantité, état des emballages, aspect général) des produits, denrées et boissons réceptionnés.
C 33. Contrôler les factures et les encaissements

C 41. Accueillir le client, l'installer à sa table, présenter les supports de vente.
C 42. Prendre la commande.
C 43. Assurer en permanence la satisfaction du client.
C 44. Présenter commercialement la facture.
C 45. Prendre congé du client.
C 46. Communiquer au sein de l'entreprise.

MISE en RELATION des CAPACITÉS, des SAVOIR-FAIRE et des SAVOIRS ASSOCIÉS

C1 ORGANISER	C 11. Dresser une liste des besoins (denrées et produits) pour la remise en état des stocks journaliers				
	C 12. Planifier son travail				
	C 13. Organiser et gérer son rang				

C 2 RÉALISER	C 21. Effectuer les tâches de nettoyage des locaux du mobilier et du matériel				
	C 22. Effectuer la mise en place des tables en fonction de situations précises				
	C 23. Assurer le service des mets et réaliser préparations simples : découpages, filetages et finitions.				
	C 24. Assurer le service des boissons froides et des boissons chaudes au restaurant et au bar				
	C 25. Débarrasser correctement les tables pendant et à la fin du service				
	C 26. Rédiger ou éditer la facture et les divers documents de caisse journaliers				
	C 27. Présenter la facture au client et assurer l'encaissement avec les divers modes de paiement				

C3 CONTRÔLER	C 31 Réceptionner les marchandises				
	C 32. Effectuer un contrôle visuel (quantité, état des emballages, aspect général) des produits denrées et boissons réceptionnés				
	C 33. Contrôler les factures <i>clients</i> et les encaissements				

C4 COMMUNIQUER ET VENDRE	C 41. Accueillir le client, l'installer et assurer le suivi jusqu'à son départ				
	C 42. Prendre la commande				
	<i>C 43. Assurer en permanence la satisfaction du client</i>				
	<i>C 44. Présenter commercialement la facture</i>				
	C 45. Prendre congé du client				
	C.46 Communiquer au sein de l'entreprise				

SAVOIRS ASSOCIÉS →	S1	S2	S3	S4
---------------------------	----	----	----	----



S1 TECHNOLOGIE de SERVICE
S2 SCIENCES APPLIQUÉES
S3 COMMUNICATION et VENTE
S4 CONNAISSANCE de l'ENTREPRISE et de son ENVIRONNEMENT

RELATIONS FONDAMENTALES	
RELATIONS SECONDAIRES	

LA FORMATION EN LYCÉE PROFESSIONNEL

ET

EN CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS

Liste des techniques (classées par niveau de difficulté A – B)	Page 18
Grille horaire indicative	Page 20

Des pistes de réflexion

- **Réflexion pédagogique relative aux situations d'apprentissage permettant de valoriser le comportement commercial** **Page 21**
- **Réflexion pédagogique sur la formation des élèves à la communication et à l'éducation au goût** **Page 26**
- **Réflexion pédagogique sur la formation des élèves à la langue étrangère** **Page 27**

TECHNIQUES DE SERVICE ET COMMERCIALISATION

TECHNIQUES A	TECHNIQUES B
Mise en place	
Effectuer le nappage des tables de restaurant	Napper les tables de banquets et les buffets, en effectuer la mise en place.
Effectuer les diverses mises en place (tables, consoles, guéridon, table chaude...)	* <u>Trier, compter, et organiser le change du linge sale, réceptionner, contrôler et stocker le linge propre.</u>
Tenue des postes	
Approvisionnement	
* <u>Contrôler les livraisons internes (bar, cave...)</u>	* <u>Évaluer les quantités à commander : grammages, portionnages, volumes.</u>
Ranger par nature les produits selon les règles d'hygiène, de sécurité et de stockage selon les consignes de conservation	
Entretien	
Respecter les directives générales et particulières des tableaux de service de répartition des tâches d'entretien, appliquer les règles d'hygiène et de sécurité et réaliser seul ou en équipe les différentes tâches d'entretien des locaux, du mobilier et du matériel	
Enregistrement des ventes, facturation, caisse main courante manuelle et informatisée	
Rédiger et / ou enregistrer la commande à l'aide de divers matériels. Présenter une note au client.	* <u>Suivre la fiche de poste "main – courante", mettre en place le poste, ouvrir la main – courante, effectuer les enregistrements courants, effectuer les enregistrements spécifiques (annulation, additions séparées...). Fermer la main – courante.</u>
* <u>Distinction des différents modes de règlement et passer les écritures nécessaires.</u>	* <u>Effectuer les récapitulatifs, les balances carrées.</u>
	Contrôler les encaissements et établir le bordereau de recettes.
Service des boissons	
Apéritifs et digestifs	
Effectuer le service au plateau au départ du bar	Choisir les verres adéquats et apprécier les doses servies. Doser et élaborer des cocktails classiques simples à partir de fiches techniques.
Vins et autres boissons	
Choisir, en fonction d'un vin donné ou d'une autre boisson, la verrerie adaptée.	Respecter les consignes de stockage et de conservation (cave générale et cave du jour).
Conditionner chaque type de vin, chaque boisson afin de les servir à bonne température et de les mettre en valeur.	S'assurer de la concordance entre le produit commandé et le produit présenté au client (suivi rigoureux de l'étiquetage).
Déboucher avec méthode en fonction de la présentation de la bouteille : droite,	Déboucher avec méthode en fonction de la présentation de la bouteille : dans un seau, dans un panier.
Effectuer avec soin le service des vins en respectant les règles de préséance en assurant le suivi et le débarrassage.	
Boissons chaudes.	
Choisir le matériel approprié au service de chaque boisson, en effectuer le service au plateau ou à la verreuse.	
Analyse sensorielle	
	Découvrir et reconnaître les défauts des vins les plus fréquents (goût de bouchon, madérisation).
Service des mets	
Les Circuits	
Respecter les circuits pendant le service.	
Méthodes de service	
Identifier, choisir et appliquer les différentes méthodes de service.	
Utilisation du matériel	
Transporter en toute sécurité " la suite ".	
Débarrasser et préparer la table pour le dessert	
Utilisation du guéridon	
Positionner rationnellement son guéridon et l'organiser en fonction des mets à servir (plaque chauffante, * réchaud...).	* <u>Positionner rationnellement son guéridon et l'organiser en fonction des finitions ou flambages.</u>
Utilisation de la console	
Tenir efficacement et proprement sa console.	
Service	
Effectuer le service d'une table (4 personnes)	Synchroniser le service de deux tables.

* Les techniques précédées d'un astérisque ne seront pas évaluées lors de l'épreuve de restaurant.

TECHNIQUES A	TECHNIQUES B
Préparations spécifiques	
<u>Hors d'œuvre, charcuterie</u>	
<ul style="list-style-type: none"> * Découper différentes charcuteries : saucisse, saucissons, boudins, terrines (excepté le jambon) Dresser et servir différentes charcuteries 	Préparer une sauce émulsionnée instable,
<u>Poissons et coquillages</u>	
<ul style="list-style-type: none"> * Enlever la peau et l'arête d'une darne de poisson grillée ou pochée Fileter et servir un poisson plat portion Meunière, grillé, et frit	<ul style="list-style-type: none"> * Fileter et servir un poisson rond portion poché, grillé et Meunière, un poisson rond présenté pour 2 personnes, un poisson rond présenté froid (Saumon Bellevue) et un tronçon de turbot poché. * Ouvrir des huitres, présenter et servir avec leurs accompagnements
<u>Volailles</u>	
<ul style="list-style-type: none"> * Découper une volaille sans carcasse (poulet grillé), 	<ul style="list-style-type: none"> * Découper une volaille pour 4 personnes (poulet ou pintadeau) Découper un magret de canard.
<u>Viandes</u>	
<ul style="list-style-type: none"> * Trancher verticalement une pièce de viande rôtie Trancher verticalement une pièce avec côtes et entrecôtes 	Couper et servir une entrecôte double et une côte de bœuf pour 2 personnes. Découper un carré d'agneau.
<u>Fruits</u>	
<ul style="list-style-type: none"> * Peler, découper et servir au client les principaux fruits frais et les pamplemousses rafraîchis 	Peler et découper des agrumes en suprêmes et composer une assiette en les intégrant à d'autres produits.
<u>Finitions et flambages</u>	
	<ul style="list-style-type: none"> * Flamber une viande en terminant la sauce. Préparer des steaks tartare * Flamber des fruits Préparer une crêpe flambée. Flamber une crêpe simplement arrosée de liqueur ou d'eau de vie.
<u>Particularités de service</u>	
Portionner avec un couteau ou une cuillère	Adapter la coupe du fromage en fonction de sa forme
Préparations commerciales à l'information, à la présentation des boissons et des mets	
<u>Supports de vente</u>	
Donner aux clients les supports de vente : différentes cartes	Utiliser les documents nécessaires à chaque type de vente : Plats du jour, Menus, Cartes...
Rechercher et utiliser des propositions commerciales et réaliser des ventes additionnelles	
Les mets	Les vins, les apéritifs, les cocktails, les digestifs, les eaux minérales et les boissons chaudes
Rechercher et proposer des accords mets et vins	
Sur un plat et sur un menu simple.	Sur un menu plus complexe
<u>Mets proposés</u>	
Répondre dans un langage adapté aux questions du client et être en mesure de lui préciser la composition des plats.	Guider le client dans son choix en tenant compte de ses souhaits, de ses goûts afin de lui donner entière satisfaction. Proposer des ventes additionnelles.
Accueil dans une ambiance communicative. Prise de contact. Recherche de l'information client	
<u>Atmosphère d'accueil</u>	
	* Réaliser une décoration de table
<u>Accueil, Prise de contact</u>	
Assurer l'accueil, l'installation et le confort des clients avec le sourire en faisant preuve d'attention et de disponibilité	Appliquer les règles de savoir – vivre et de présence et notamment avec amabilité, discrétion, politesse, disponibilité... Observer avec discrétion le comportement du client. Anticiper une demande. Gérer les objections.
Continuité dans le profil général de communication (jusqu'à la prise de congé).	
<u>Tenue, attitude</u>	
Respecter une tenue professionnelle, une présentation, une hygiène corporelle irréprochable. Faire preuve de savoir – vivre, politesse, attention, disponibilité et discrétion.	
<u>État d'esprit</u>	
Entretenir des relations courtoises dans l'équipe de travail.	Avoir un comportement commercial afin de mieux vendre.
Respecter les règles, consignes, tableaux de service.	Se préoccuper constamment du confort des clients et s'enquérir de leur satisfaction ;
<u>Adaptabilité aux situations</u>	
Appliquer avec logique des techniques définies.	Être organisé, efficace, pour une tâche définie dans un contexte donné.
	Faire face aux situations : évaluer les éléments de la situation et y conformer sa conduite.
<u>Relations avec les services</u>	
Annoncer correctement une commande en cuisine en utilisant les termes professionnels adéquats.	Transmettre avec exactitude les informations aux différents services.

* Les techniques précédées d'un astérisque ne seront pas évaluées lors de l'épreuve de restaurant.

HORAIRES PRÉCONISÉS
 (à partir du BO n° 21 du 23 mai 2002
 et note DESCO A7 n° 0354 du 19.10.2004)

Périodes de formation en milieu professionnel 14 semaines

<i>Domaine professionnel</i>	1 ^{re} année		2 ^e année	
	<i>Cuisine</i>	<i>Restaurant</i>	<i>Cuisine</i>	<i>Restaurant</i>
Travaux Pratiques	10 (0+10)	10 (0+10)	10 (0+10)	10 (0+10)
TA	1,5 (0+1,5)	2 (0+2)	1,5 (0+1,5)	1,5 (0+1,5)
Technologie	2	2	2	2
Sciences appliquées prélevées sur l'horaire enseignement professionnel	1 (0+1)	0,5 (0+0,5)	0,5 (0+0,5)	0,5 (0+0,5)
Gestion	2 (1+1)	2 (1+1)	1	1
PPCP enseignement professionnel	1,5 (0+1,5) <i>selon effectif</i>	1,5 (0+1,5) <i>selon effectif</i>	2 (0+2) <i>selon effectif</i>	2 (0+2) <i>selon effectif</i>
TOTAL	18 (3+13,5+1,5)	18 (3+13,5+1,5)	17 (3+12+2)	17 (3+12+2)

NB : complément de l'horaire de Sciences Appliquées à imputer sur l'horaire
 "Maths Sciences" : 0,5 heure hebdomadaire, classe entière

Des pistes de réflexion ...

Travail de réflexion sur la formation et l'évaluation en service et commercialisation : Situations d'apprentissage permettant de valoriser le comportement commercial et l'identification de critères d'évaluation.

1) Exemple de situation d'apprentissage : La simulation de situation professionnelle (SSP)

Dans le cadre de l'apprentissage des techniques d'accueil et de vente en restauration, la SSP est une technique pédagogique intéressante car elle permet :

- ▶ La mise en place de groupes de travail.
- ▶ L'utilisation de l'outil vidéo.
- ▶ Le choix d'environnements adaptés aux différentes situations de commercialisation.
- ▶ L'utilisation d'une démarche inductive.
- ▶ L'utilisation de grilles d'observation.

a) La mise en place de groupes de travail :

En créant des groupes d'élèves aux effectifs réduits (3 à 5), cela permet d'optimiser la qualité de la formation que peut offrir la SSP.

L'objectif principal, en construisant ces groupes, est de créer une tâche commune pour laquelle tous les membres ont un but commun. Chaque membre du groupe fait la connaissance de tous les autres et la découverte de points communs (opinions, idées sur le sujet traité) engendre de la sympathie ou, plus rarement, de l'antipathie. L'interaction n'est donc plus seulement au niveau des idées mais elle est aussi affective (échanges de sentiments).

En organisant les groupes de façon adaptée, il est donc possible de regrouper des élèves aux niveaux et motivations différents ce qui permet souvent que les « bons élèves » entraînent leurs camarades vers le haut.

De plus, la notion de groupe chez les élèves peut faire naître une certaine émulation, une volonté évidente d'offrir une prestation de meilleure qualité que celles proposées par les autres groupes.

Des groupes à effectifs réduits permettent également un enseignement plus individualisé. Il est plus facile de répondre dans ces conditions aux demandes et besoins de chaque individu composant le groupe.

L'organisation de la SSP avec des effectifs réduits (par exemple : deux clients, un employé de restaurant et un évaluateur) constitue une modalité d'apprentissage intéressante car chaque élève tient à son tour un rôle et peut ainsi expérimenter et découvrir les phénomènes relationnels, les difficultés incombant à chaque rôle.

Enfin en décomposant la section en petits groupes cela permet d'optimiser l'utilisation du matériel vidéo.

b) L'utilisation de l'outil vidéo :

L'outil vidéo revêt souvent aux yeux des élèves un double aspect, ludique et original.

L'expérience prouve que, dans un premier temps, il existe souvent une certaine réticence à s'exposer à la caméra pour les élèves mais très rapidement ils apprécient par la suite les témoignages qu'elle peut apporter tant au niveau des erreurs commises que des qualités dévoilées.

L'utilisation de l'outil vidéo facilite également l'évaluation de la maîtrise des objectifs de la séance en permettant de mieux saisir tous les mots et les messages non-verbaux.

Le support vidéo peut être ainsi visionné après chaque SSP par les élèves et l'enseignant et ainsi faire l'objet d'un visionnage avec arrêt sur image et remarques. Les élèves peuvent ainsi mieux apprécier l'évaluation qui est effectuée sur leur prestation.

La possibilité de graver ces scénarii sur support informatique sera de plus en plus réalisable. Cette technique permettra aux élèves de disposer des supports correspondants pour les exploiter en autonomie et en dehors des séquences pédagogiques. Cette approche pourra conduire à sensibiliser l'élève ou l'apprenti à l'autoévaluation et à prendre conscience de ses acquis et plus particulièrement ses points forts.

c) Le choix d'environnements adaptés (salle de restaurant, bar, espace accueil) :

Assurer la SSP sur l'accueil et la vente dans le cadre de la salle de restaurant ou de l'espace accueil apporte indiscutablement à la formation, à travers l'environnement, une dimension professionnelle supplémentaire, car :

- la mise en place des techniques spécifiques au thème peut être réalisée dans un cadre réel sans pour autant mobiliser des ressources extérieures (nature des clients, nombre de clients....).
- l'absence de « véritables clients » retire à l'acte de formation certes une partie de l'environnement professionnel, mais offre en contrepartie la possibilité à tous les élèves d'évoluer avec un stress réduit.
- les apprenants, en occupant successivement les rôles de client et d'employé de restaurant, peuvent apprécier les différents sentiments ressentis par l'ensemble des acteurs de la SSP.

À noter également que l'environnement du bar présente des atouts pédagogiques non négligeables qui lui sont propres :

- la proximité des clients (comptoir du bar), la convivialité qui caractérise souvent ce lieu aux yeux des élèves peuvent faciliter l'accueil et l'acte de vente.

d) La démarche inductive :

La SSP favorise l'utilisation de la démarche *strictement inductive* qui permet à partir de l'expérience, du vécu de l'élève, de ses représentations de construire des situations pédagogiques nécessaires à la construction de contenus plus théoriques et conceptuels.

e) Construction de grilles d'observation :

Pour faciliter l'animation des SSP, il est intéressant que les élèves puissent à tour de rôle vérifier le niveau d'acquisition pendant les séances et donc établir un diagnostic des difficultés et des réussites.

La construction d'une « grille d'observation » comportant des critères suffisamment nombreux et explicites est nécessaire pour que les élèves apprécient leur maîtrise du sujet et les éventuels progrès à fournir.

f) SSP et situations réelles professionnelles

Les mises en situations réelles (restaurant d'application ou d'initiation en lycées, restaurant d'initiation en CFA) peuvent aussi constituer des espaces observables prolongeant les travaux menés lors des SSP.

2) Mise en adéquation des savoir-faire à acquérir et des situations d'apprentissage :

Chronologie des savoir-faire à acquérir	Niveaux de formation		Situations d'apprentissage
	CAP Rest. B.E.P M.R.H	BAC PRO Restauration	
Participer à la mise en œuvre d'un environnement adapté à l'accueil et à la vente.	X	X	<p>B.E.P M.R.H : Assurer l'entretien des espaces réservés à l'accueil de la clientèle (Abords extérieurs de l'établissement de formation, l'espace accueil, salon de réceptions, bar, restaurant.....).</p> <p>BAC PRO Restauration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en œuvre des atmosphères d'accueil adaptées à des situations précises (prestations thématiques). - Établir les actions de communication et de promotion puis les finaliser (supports de vente, dépliants - Utiliser les techniques de restaurant (flambages, découpages, filetages) comme moyen de promotion et de commercialisation. - Multiplier l'utilisation de matériels, d'outils, et de mobiliers permettant de proposer des produits aux clients visuellement (roulantes, buffets, espaces d'exposition....pour les fromages, les desserts, les digestifs....).
Adopter les attitudes et la présentation adaptées à la profession.	X		<ul style="list-style-type: none"> - Apprécier à partir d'un check-list les tenues corporelles et vestimentaires adaptées à la profession. - Proposer aux élèves dans leur vestiaire un structurant rappelant les principes à respecter pour la tenue corporelle et la tenue vestimentaire. - Utiliser une grille d'autoévaluation spécifique à la tenue corporelle et la tenue vestimentaire.
Construire l'argumentation de vente	X		<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser pour la vente ponctuelle de produits ou de services un travail pluridisciplinaire (français, anglais, technologie professionnelle). - Demander aux élèves à partir d'un produit qui leur est personnel, de proposer un argumentaire de vente adapté. Mettre en évidence les points forts et les points faibles de leur argumentaire commercial et proposer un transfert dans le cadre professionnel.
Prendre les réservations, les enregistrer et les communiquer aux services concernés	X	X	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer aux élèves un environnement de formation proche de la réalité professionnelle nécessaire à la mise en œuvre concrète des techniques d'accueil et de vente :
Accueillir le client	X	X	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Challenge à la vente. ▶ Mise à disposition au quotidien d'une carte aux choix réduits au restaurant d'application.
Prendre la commande	X	X	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Proposer de façon permanente dans les restaurants d'application des différents centres de formation des formules adaptées aux attentes réelles des clients (formule rapide, formule gastronomique...).
Prendre congé du client	X	X	
Assurer en permanence la satisfaction du client	X	X	<ul style="list-style-type: none"> - Exploiter des activités théâtrales pour améliorer la qualité d'expression, les techniques gestuelles, la position.... - Exploiter des compétences du monde de l'entreprise au travers des interventions de spécialistes de l'accueil et de la communication. - Développer des actions pédagogiques répétées sous forme de Simulation de Situation Professionnelle (jeux de rôles). <p>La S.S.P permettant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ La mise en place de situations pédagogiques avec des groupes d'élèves réduits et performants. ▶ L'utilisation de l'outil vidéo. ▶ De multiplier les environnements adaptés aux différentes situations de commercialisation (bar, espace accueil, restaurant....). ▶ L'utilisation d'une démarche pédagogique inductive (démarche pédagogique qui semble la mieux adaptée au public en formation professionnelle). ▶ L'utilisation de grilles d'observation ou d'auto-évaluation.

3) Les grilles d'évaluation et d'observation

Constats : Les grilles d'évaluation utilisées actuellement dans le cadre des techniques d'accueil et de vente en restauration proposent un nombre relativement réduit de critères d'évaluation insuffisamment explicites.

Les grilles d'évaluation proposées ci-dessous ont été construites de façon à mettre à la disposition de l'ensemble des utilisateurs des critères suffisamment précis et nombreux permettant d'apprécier pleinement la prestation du candidat à relativiser en fonction du diplôme.

GRILLE D'ÉVALUATION SUR LES TECHNIQUES D'ACCUEIL ET DE VENTE					
CAP RESTAURANT/B.E.P M.R.H.					
		TB	B	I	TI
Attitude et présentation					
Tenue corporelle	• Cheveux propres et attachés.				
	• Mains et ongles propres.				
	• Bijoux et maquillage discrets dans le respect des règles d'hygiène.				
Tenue professionnelle	• Tenue vestimentaire conforme aux exigences professionnelle : complète, propre et repassée.				
	• Petit matériel disponible et en état de fonctionnement (stylo, limonadier, boîte d'allumettes).				
Éléments de communication verbaux et non verbaux					
Vocabulaire	• Utilisation d'un langage simple, compris par les clients.				
	• Exclusion de mots négatifs, agressifs, dévalorisants, de termes techniques.				
Voix	• Voix adaptée à la circonstance (voix chaude pour l'accueil, voix basse pour créer un climat de confiance).				
	• Rythme de la voix favorisant la compréhension.				
Sourire	• Valorisation des clients et instauration d'un climat de confiance.				
Regard	• Offrir aux clients un regard agréable et sympathique et donner une première impression positive.				
Gestes	• Adopter des gestes favorables à l'accueil et à la vente.				
Proposer des argumentaires de vente adaptés en français et/ou en langue étrangère					
Connaître les produits à vendre	• Décliner des argumentaires de vente pour chaque prestation proposée (origine et spécificités des produits utilisés, description de la présentation physique des mets).				
Respecter la chronologie de l'acte de vente en français et/ou en langue étrangère					
Prendre contact	• Saluer avec le sourire.				
	• Demander si le client a réservé, le nombre de couverts.				
	• Débarrasser éventuellement le client de ses effets personnels.				
	• Proposer une table qui corresponde aux souhaits du client.				
	• Installer le client dans le respect du protocole.				
Prendre en charge	• Présenter la carte selon les règles en usage dans la profession.				
	• S'enquérir des goûts du client.				
	• Faire des propositions en accord avec les souhaits formulés.				
Assurer la continuité	• Anticiper les désirs du client, répondre aux réclamations éventuelles.				
	• Suggérer des ventes additionnelles.				
	• Prendre la commande et la reformuler.				
Assurer la continuité	• Quitter le client avec courtoisie en le félicitant pour les choix effectués.				
	• Souhaiter un agréable repas.				
Traiter les réclamations	• Rester calme et maître de soi, conserver le sourire.				
	• Ecouter, ne pas couper la parole, laisser librement le client s'exprimer.				
	• Questionner le client, pour l'aider à bien formuler son mécontentement.				
	• Reformuler, pour prouver aux clients que l'on tient compte de ses propos.				
	• Essayer d'expliquer en présentant des excuses.				
	• Proposer une solution adaptée à l'attente du client.				
	• Conclure aimablement.				

(à relativiser en fonction du diplôme)

GRILLE D'OBSERVATION SUR LES TECHNIQUES D'ACCUEIL ET DE VENTE		
CAP RESTAURANT B.E.P M.R.H		
Développer les éléments de la communication		Commentaires :
Vocabulaire	<ul style="list-style-type: none"> •Utilisation d'un langage simple, compris par les clients. •Exclusion de mots négatifs, agressifs, dévalorisants, de termes techniques. 	
Voix	<ul style="list-style-type: none"> •Voix adaptée à la circonstance (voix chaude pour l'accueil, voix basse pour créer un climat de confiance). •Rythme de la voix favorisant la compréhension. 	
Sourire	<ul style="list-style-type: none"> •Valorisation des clients et instauration d'un climat de confiance. 	
Regard	<ul style="list-style-type: none"> •Donner aux clients un regard « souriant » pour véhiculer une image sympathique et donner une première impression positive. 	
Gestes	<ul style="list-style-type: none"> •Ouvrir les bras vers les clients et symboliser ainsi une réelle volonté d'accueillir les clients. 	
Tenue	<ul style="list-style-type: none"> •Donner une image positive en ayant une tenue corporelle et vestimentaire irréprochable. 	
Définir les clients		Commentaires :
Comprendre les clients	<ul style="list-style-type: none"> •Identifier les attentes des clients. 	
Maîtriser l'acte de vente en français et/ou langue étrangère.		Commentaires :
Connaître les produits à vendre	<ul style="list-style-type: none"> •Proposer des argumentaires de vente pour chaque prestation proposée afin de convaincre les clients. 	
Maîtriser la chronologie de la vente	<ul style="list-style-type: none"> •Prendre contact : réussir l'accueil des clients en les mettant en confiance et en les conditionnant positivement pour que la relation de vente se déroule dans un climat favorable. 	
	<ul style="list-style-type: none"> •Prendre en charge : réussir la vente en recherchant les attentes des clients afin de leur proposer le produit/service qui correspond le mieux à leurs attentes en français en langue étrangère. 	
	<ul style="list-style-type: none"> •Assurer la continuité : réussir le service en proposant, en fonction des supports de ventes proposés, des produits adaptés aux besoins détectés et ainsi aboutir à la satisfaction de la demande des clients. 	
	<ul style="list-style-type: none"> •Proposer des ventes additionnelles. 	
	<ul style="list-style-type: none"> •Prendre la commande et la reformuler (en français et/ou langue étrangère). 	
	<ul style="list-style-type: none"> •Prendre congé : réussir le départ des clients en ne se séparant pas des clients brutalement et en préparant une prochaine visite. 	

Travail de réflexion pédagogique sur la formation des élèves à la communication et l'éducation au goût.

Document téléchargeable sur le site du centre de ressources nationales en hôtellerie-restauration CRNHR.

[Travail de réflexion pédagogique sur la formation des élèves à la communication et l'éducation au goût.](#)

Le document, réalisé par l'Académie de MONTPELLIER propose :

❶ **Communication**

Les freins à la communication,
Quelques exercices de communication,
La communication au restaurant,
Comment réaliser des simulations de situations professionnelles.

❷ **Découverte des produits et éducation au goût**

Pour une véritable éducation du goût de nos élèves,
L'approche didactique,
Exigences pour la mise en œuvre,
Les différents supports,
Stratégie de formation des élèves à la connaissance des vins et vignobles du Languedoc-Roussillon,
D'autres exemples d'exercices d'initiation au goût.

Travail de réflexion pédagogique sur la formation des élèves à la langue étrangère

Le diaporama «Intégrer une langue étrangère aux activités professionnelles» est téléchargeable sur le site du centre de ressources nationales en hôtellerie-restauration (CRNHR)

Diaporama : Repère CAP RESTAURANT intégrer une langue vivante. Juin 2006

Ce diaporama a été réalisé en collaboration avec une équipe de professeurs placés sous la responsabilité des Inspecteurs de l'Éducation nationale de l'Académie de DIJON.

Il est destiné aux professeurs de lycées professionnels et aux formateurs de CFA qui préparent les élèves/apprentis à un diplôme du secteur hôtellerie-restauration.

L'objectif des auteurs est d'offrir la possibilité aux apprenants de CAP, généralement faibles en enseignement général, d'intégrer la langue vivante dans leur domaine professionnel en proposant des approches nouvelles susceptibles de favoriser la communication.

La pratique de l'anglais dans un contexte professionnel permet :

- ✚ D'élaborer des mises en situations authentiques,
- ✚ De donner du sens à l'apprentissage,
- ✚ De réaliser des tâches concrètes, telles qu'elles sont définies par le **Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL)** du Conseil de l'Europe,
- ✚ De favoriser une motivation et une meilleure implication chez les élèves.

Cette démarche pédagogique ne peut remplacer le cours de langue vivante mais constitue un complément linguistique riche et cohérent dans le parcours de formation. Afin de mener à bien ce projet pédagogique, un travail collaboratif avec le professeur de langue vivante étrangère est par conséquent fortement conseillé.

Le niveau minimum attendu d'un élève en classe de CAP sera **A2** dans les cinq activités langagières du CECRL. Toutefois, on privilégiera la **compréhension et la production orale**. Certaines tâches présentées dans ce diaporama peuvent se situer au niveau **B1**. Il convient de préciser que les activités proposées par l'auteur représentent des exemples de séquences que les professeurs pourront mettre en œuvre, à leur guise, également en classe de BEP et de BAC PRO, et ne constituent, en aucun cas, un programme d'enseignement.

Les professeurs de service et commercialisation, désireux d'intégrer la langue vivante dans leur enseignement, contribuent ainsi à la préparation de l'épreuve EP3 «communication et commercialisation», à la diversité culturelle et à l'ouverture européenne.

L'attribution de la certification complémentaire (BO n° 39 du 28 octobre 2004), diplôme nécessaire aux professeurs de DNL en sections européennes, est recommandée pour valider leurs compétences en langue étrangère.

LA FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

- Périodes de formation en milieu professionnel
- Organisation de la formation en entreprise

PÉRIODE DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

A) OBJECTIFS.

La période de formation en milieu professionnel (PFMP) doit permettre au candidat de :

- ❑ découvrir l'entreprise, les réalités professionnelles du secteur de la restauration.
- ❑ acquérir des compétences professionnelles (savoir-faire et savoir être), faisant l'objet de l'annexe pédagogique de la convention.
- ❑ faciliter et développer des qualités professionnelles :
 - la présentation, conforme à l'image et à la culture d'entreprise,
 - le sens de la relation, la disponibilité, l'honnêteté, la discrétion,
 - le sens de l'observation, l'esprit d'équipe...
- ❑ assurer une complémentarité et une continuité pédagogique entre l'établissement de formation et l'entreprise.

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

B) FORME - DURÉE – MODALITÉ

CANDIDATS RELEVANT DE LA VOIE SCOLAIRE

Durée

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

- 6 semaines en première année de formation, dont 4 semaines sont évaluées.
- 8 semaines en dernière année de formation, fractionnées en deux périodes de 4 semaines en fin de formation. Les 4 semaines de fin de formation donnent lieu à évaluation.

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.

La période de formation en milieu professionnel, qui se situe en fin de première année scolaire, se termine avant le 13 juillet de cette année scolaire. L'élève doit obligatoirement bénéficier de quatre semaines consécutives de congés au titre des vacances scolaires d'été définies par le calendrier officiel, sauf dérogation accordée par le recteur en fonction du contexte régional.

Conformément à la circulaire n°2000-095 du 26 juin 2000 (BO n°25 du 29 juin 2000), l'établissement doit trouver pour chaque élève un lieu d'accueil pour les périodes de formation en milieu professionnel, en fonction des objectifs de formation.

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

Modalités

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

Pendant la période de 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 pédagogique des professeurs chargés de la section. Ceux-ci effectuent plusieurs visites au cours de la période de formation en milieu professionnel.

CANDIDATS RELEVANT DE LA VOIE DE L'APPRENTISSAGE

Durée

La formation fait l'objet d'un contrat conclu entre l'apprenti et son employeur conformément aux dispositions du code de travail.

Modalités

La période de formation en milieu professionnel auprès du maître d'apprentissage et les activités effectuées respectent les objectifs définis ci-dessus. Afin d'assurer une formation méthodique et complète, l'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis informe le maître d'apprentissage des objectifs de la formation en milieu professionnel (document de liaison), définit et réalise toute la procédure de suivi.

CANDIDATS RELEVANT DE LA VOIE DE LA FORMATION CONTINUE

La durée de la période de formation en milieu professionnel est de 14 semaines.

Toutefois, les candidats de la formation continue peuvent être dispensés des périodes de formation en milieu professionnel s'ils justifient d'une expérience professionnelle d'au moins six mois dans le secteur d'activités concerné.

Pour les candidats ayant bénéficié d'une décision de positionnement, la durée de la période de formation en milieu professionnel sera indiquée dans cette décision ou à défaut précisée par le Recteur après avis de l'équipe pédagogique et de l'Inspecteur de l'éducation nationale de la spécialité.

CANDIDATS POSITIONNÉS

En cas de positionnement (prononcé dans les mêmes conditions que celles définies par l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur) ou de formation aménagée, la durée minimale de la formation en milieu professionnel est de huit semaines pour les candidats issus de la voie scolaire et de quatre semaines pour les candidats issus de la formation continue.

Ces périodes s'inscrivent dans le respect des exigences professionnelles définies par le référentiel du diplôme.

ORGANISATION DE LA PÉRIODE DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

Les élèves de CAP sont en formation en entreprise pendant 14 semaines réparties sur 2 ans.

Quatre semaines au minimum doivent se situer en fin de première année de formation et quatre semaines au minimum en fin de deuxième année de formation pour permettre d'effectuer une évaluation certificative.

Les lieux de formation se situent dans **tous les secteurs** de la restauration. Dans un souci de dispenser une formation ouverte et évolutive, il est souhaitable que les périodes de formation en entreprise intègrent une dimension européenne. Le repérage et la sélection de lieux d'accueil nécessitent l'implication de l'ensemble de l'équipe pédagogique.

Le but est de choisir l'entreprise en rapport avec les objectifs et le niveau de formation. La constitution d'une banque de données informatiques régulièrement mise à jour permet un tri critérié pour le placement des jeunes.

Le souci de qualité doit prévaloir. Pour cela, il convient de mettre en œuvre une organisation structurée, une préparation des visites lors de chaque PFMP et une politique de communication personnalisée et un dialogue entre l'établissement de formation et l'entreprise sous la responsabilité de l'équipe pédagogique.

Le premier contact avec l'entreprise est primordial, un soin particulier doit y être apporté. Le formateur doit tenir compte du profil du jeune pour sélectionner l'entreprise d'accueil afin que les conditions de travail lui permettent de s'épanouir et de réussir.

Après la prise de rendez-vous avec le représentant de l'entreprise, la première visite comporte les étapes suivantes (prévoir les documents à remettre à l'entreprise) :

- présentation de l'établissement de formation, de la formation, de la convention, de l'évaluation,
- repérage des particularités, des règles de vie de l'entreprise,
- recherche de l'adéquation entre les objectifs de formation et les possibilités offertes par l'entreprise,
- recensement des activités qui seront à réaliser par le jeune,
- identification du tuteur et sensibilisation à son rôle de formateur.

À l'issue de ce contact, le professeur ou le formateur complète l'annexe pédagogique comprenant les objectifs négociés avec le tuteur. Cette annexe pédagogique est signée par le tuteur, le professeur puis l'élève ou l'apprenti. Elle devient un contrat qui lie les parties.

La convention de stage est adressée à l'entreprise accompagnée de l'annexe pédagogique. Le jeune est préparé pour le premier contact avec l'entreprise et pour la période de formation. Les documents d'information et d'évaluation sont remis à l'entreprise ainsi qu'au stagiaire.

Les membres de l'équipe pédagogique sont tous concernés par les visites en entreprise. Le planigramme est établi afin que l'élève puisse recevoir au moins une visite par PFMP. La dernière visite (proche de la fin de la PFMP) comporte l'entretien d'évaluation avec le tuteur au cours duquel le professeur ou le formateur complète, avec le tuteur, les grilles de suivi et d'évaluation avec précision, les conditions d'exécution sont indiquées. Le **professeur/formateur de l'élève**, lors de la visite en entreprise, doit s'assurer que les tâches confiées à l'élève ou à l'apprenti correspondent à l'annexe pédagogique préétablie ; il doit aussi tenir compte du degré d'autonomie laissé à l'élève. **Seule l'autonomie permet d'attribuer le positionnement maximum.**

La présence d'un formateur en "Techniques professionnelles" est indispensable lorsqu'il y a évaluation certificative.

L'ÉVALUATION

Calendrier récapitulatif des évaluations par CCF	Page 33
--	---------

1 – L'évaluation de l'épreuve EP1

▪ Modalités de déroulement de l'épreuve EP1	Page 34
▪ Grille d'évaluation de synthèse EP1	Page 35

2 – L'évaluation de l'épreuve EP2

▪ Modalités de déroulement de l'épreuve EP2 (partie production du service)	Page 36
▪ Modalités de déroulement de l'épreuve EP2 (partie VSP)	Page 37

2-1 - L'évaluation en centre de formation

▪ Consignes pour l'élaboration des situations d'évaluation S1 et S2	Page 38
▪ Fiches analytiques d'élaboration des situations d'évaluation S1 et S2	Page 40
▪ Grille d'évaluation (CCF) Situation n° 1 en centre de formation	Page 42
▪ Grille d'évaluation (CCF) Situation n° 2 en centre de formation	Page 43

2-2 - L'évaluation en milieu professionnel

▪ Consignes pour l'évaluation des activités en milieu professionnel	Page 44
▪ Grille d'évaluation PFMP n° 1 (<i>savoir être</i>)	Page 45
▪ Grille d'évaluation PFMP n° 2 et 3 (<i>savoir être</i>) formative et certificative	Page 46
▪ Document d'aide à l'évaluation des attitudes professionnelles	Page 47
▪ Grille d'évaluation PFMP n° 1 (<i>savoir-faire</i>)	Page 49
▪ Document d'aide à l'évaluation des compétences professionnelles - PFMP n°1	Page 50
▪ Grille d'évaluation PFMP n° 2 et 3 (<i>savoir-faire</i>) formative et certificative	Page 52
▪ Grille récapitulative : proposition de note EP2 (CCF)	Page 54
▪ Grille d'évaluation EP2 en contrôle ponctuel	Page 55
▪ Document d'aide à l'évaluation des compétences professionnelles S2 en PFMP et contrôle ponctuel	Page 56

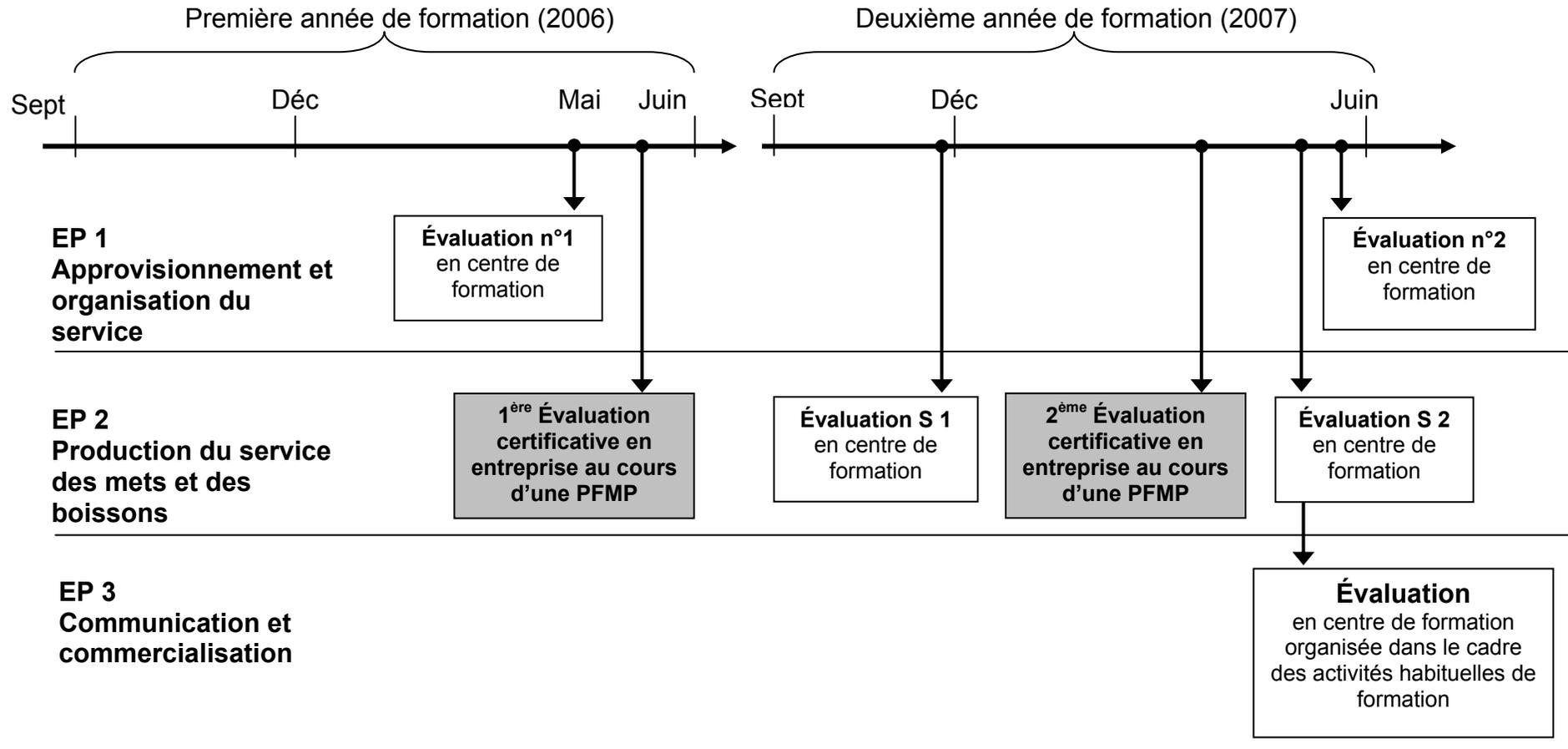
3 – L'évaluation de l'épreuve EP3

▪ Modalités de déroulement de l'épreuve EP3	Page 59
▪ Grille d'évaluation de l'épreuve EP3 (CCF et contrôle ponctuel)	Page 60
▪ Document d'aide à l'évaluation des compétences de communication et de commercialisation	Page 61
▪ Recommandations relatives à l'évaluation des échanges en langue vivante étrangère	Page 63
▪ Document inter langues d'aide à la préparation de l'épreuve de communication et de commercialisation	Page 66

Les grilles d'évaluation présentées seront appliquées à la session 2007. Elles pourront faire l'objet de modifications à la suite du bilan de la session dans le respect d'une harmonisation nationale.

CAP RESTAURANT (première session 2007) - ÉPREUVES PROFESSIONNELLES

CANDIDATS SCOLAIRES ET APPRENTIS DES CFA HABILITÉS PRÉPARANT LA FORMATION EN DEUX ANS



PFMP. = Période de formation en milieu professionnel
S1 et S2 = Situations d'évaluation 1 et 2

Il est recommandé de terminer la PFMP le 13 juillet de façon à permettre un suivi efficace
Le tableau ci-dessus met bien en évidence que les PFMP s'effectuent toujours sur le temps scolaire

① Évaluation par contrôle en cours de formation

Contenu de l'épreuve	Particularités	Pts	Évaluations	Quand ?	Où ?	Qui ?
Partie 1 : Technologie de service	L'épreuve permet d'apprécier la maîtrise des connaissances sur le plus grand nombre possible d'éléments du référentiel. Les questions doivent porter sur la situation professionnelle définie.	8	2 situations d'évaluation écrites s'appuyant sur une situation professionnelle définie élaborée par les enseignants des trois domaines Les questions peuvent être illustrées par la présentation de documents Supports utilisés : <ul style="list-style-type: none"> • Référentiel • Repères pour la formation 2006 • Grilles d'évaluation 	1^{ère} situation d'évaluation : en fin de 1 ^{ère} année de formation 2^{ème} situation d'évaluation : en fin de 2 ^{ème} année de formation.	En centre de formation	Professeurs de : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Technologie restaurant ▪ Sciences appliquées ▪ Connaissance de l'entreprise
Partie 2 : Sciences appliquées	L'épreuve comprend plusieurs questions, indépendantes ou liées, portant sur au moins trois parties du programme, dont une sur l'hygiène et une autre sur la sécurité.	8				
Partie 3 : Connaissance de l'entreprise	Les épreuves devront comporter plusieurs questions simples, portant sur au moins trois des quatre parties du référentiel, l'une de ces parties étant obligatoirement l'environnement social.	4				

Remarques :

📌 Le candidat est informé du moment prévu pour le déroulement de la situation d'évaluation

📌 La note finale est proposée au jury (professeurs de technologie, de sciences appliquées et de connaissances de l'entreprise) à partir de la grille de synthèse EP1

② Évaluation par épreuve ponctuelle

Il s'agit d'une épreuve écrite de 2 heures portant sur les trois parties décrites ci-dessus.

L'évaluation du candidat doit permettre d'évaluer les compétences et les savoirs associés cités dans les finalités, objectifs et contenu de l'épreuve.

Rappel de la finalité de l'épreuve :

On évalue l'aptitude du candidat à organiser, à contrôler et à utiliser un vocabulaire approprié à une situation professionnelle définie.

L'évaluation porte principalement sur :

- *L'organisation du travail,*
- *Les différents contrôles à effectuer,*
- *Les connaissances technologiques, scientifiques relatives à l'activité professionnelle,*
- *L'utilisation d'un vocabulaire approprié,*
- *La capacité à tirer parti d'éléments de documentation.*

Académie de : Établissement :	CAP RESTAURANT SESSION :
----------------------------------	-------------------------------------

EP 1 - APPROVISIONNEMENT ET ORGANISATION DU SERVICE
CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION
ÉVALUATIONS ÉCRITES EN CENTRE DE FORMATION

Nom et Prénom du candidat :

ÉVALUATION N° 1	Date de l'évaluation :	
Intitulé de l'épreuve	Points	Note
PARTIE 1 : TECHNOLOGIE DE SERVICE	/32	/08
PARTIE 2 : SCIENCES APPLIQUÉES	/32	/08
PARTIE 3 : CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE	/16	/04
TOTAL ÉVALUATION N° 1	/80	/20

ÉVALUATION N° 2	Date de l'évaluation :	
Intitulé de l'épreuve	Points	Note
PARTIE 1 : TECHNOLOGIE DE SERVICE	/32	/08
PARTIE 2 : SCIENCES APPLIQUÉES	/32	/08
PARTIE 3 : CONNAISSANCE DE L'ENTREPRISE	/16	/04
TOTAL ÉVALUATION N° 2	/80	/20

ÉVALUATION ÉPREUVE EP1 Note moyenne obtenue aux évaluations n° 1 et n° 2 (points entiers ou ½ points)	/20
--	------------

Noms – Fonctions	Émargement des évaluateurs

① Évaluation par contrôle en cours de formation

Finalités de l'épreuve	Contenu de l'épreuve	Évaluations	Pts	Coef	Quand ?		Qui ?
					Formation en 2 ans	Formation réduite	
L'épreuve a pour but de s'assurer que le candidat est capable, sur instructions, d'assurer un service commercial en mettant en œuvre, d'une part des techniques de base de mise en place et de distribution, d'autre part des techniques de base de vente et de communication. L'évaluation porte principalement sur : - le respect des procédures de nettoyage des locaux et du matériel, - l'organisation du travail, - la maîtrise des techniques de service des mets et boissons. Chaque situation permet l'évaluation tant de savoir-faire que de savoirs technologiques associés.	Deux situations d'évaluation en centre de formation	1^{ère} situation d'évaluation - S 1 <i>Assurer un service commercial en se limitant aux techniques A de service et commercialisation.</i>	4	2	En fin de l'année civile précédant l'examen (fin novembre-décembre de la 2 ^{ème} année de formation)	Au 3/4 du parcours de la formation	Professeur de service et commercialisation et le ou les professionnels associés
		2^{ème} situation d'évaluation - S 2 <i>Assurer un service commercial selon les techniques A et B de service et commercialisation.</i>	10	5	En fin de formation (en fin de 2 ^{ème} année scolaire : mai/juin)	En fin de formation	
	Deux situations d'évaluation en milieu professionnel	▪ 1^{ère} évaluation certificative en entreprise au cours de la PFMP 1	2	1	En fin de 1 ^{ère} année de formation	Au milieu de la formation	Professeur de service et commercialisation et le tuteur professionnel
▪ 2^{ème} évaluation certificative en entreprise au cours de la PFMP 3		4	2	A la fin de la dernière PFMP	En fin de formation		

Remarques :

- ✚ Le candidat est informé du moment prévu pour le déroulement de la situation d'évaluation.
- ✚ Chaque situation fait l'objet d'une proposition de note établie conjointement par l'équipe pédagogique et le(s) professionnels associés.

② Évaluation par épreuve ponctuelle

Épreuve pratique d'une durée de 4 heures 30. Le candidat doit accomplir les diverses tâches de préparation et faire le service de 2 menus imposés, des boissons froides et chaudes d'accompagnement à deux tables (2 x 2 couverts).

Les techniques utilisées pour le service des menus et des boissons doivent permettre de valider les savoir-faire et les savoir être situés dans les finalités et les objectifs de l'épreuve (techniques A et B du tableau des techniques de service et commercialisation). Un professionnel du secteur « service et commercialisation » est associé à l'évaluation.

① Évaluation par contrôle en cours de formation

Finalités de l'épreuve	Contenu de l'épreuve	Évaluations	Pts	Qui ?	Quand ?
L'évaluation de la vie sociale et professionnelle est intégrée à l'épreuve EP2. Cette épreuve 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	A - Une situation d'évaluation écrite	1^{ère} partie une évaluation écrite d'une durée de 1 heure 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, risques liés 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.	7	En dernière année de formation	Le professeur en charge de la VSP
		2^{ème} partie un travail personnel écrit 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.	7	En dernière année de formation	Le professeur en charge de la VSP
	B – Une situation d'évaluation pratique	Une situation d'évaluation pratique consistant en une intervention de secourisme (sauveteur secouriste de travail (SST) ou attestation de formation aux premiers secours AFPS).	6	Au cours du cycle de formation	Un moniteur de secourisme conformément à la réglementation en vigueur.

Remarques :

Le candidat est informé du moment prévu pour le déroulement de la situation d'évaluation.

La proposition de note résulte de l'addition de la note de la première situation d'évaluation et de celle obtenue lors de la deuxième évaluation.

② Évaluation par épreuve ponctuelle

Épreuve écrite d'une durée d'une 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 lié au bruit.

Épreuve EP 2 : Production du service des mets et des boissons

Consignes pour l'organisation de la situation d'évaluation n° 1 (S 1)

L'évaluation porte sur **les techniques A du référentiel** et se déroule dans le cadre d'une séance de travaux pratiques à l'occasion d'un service commercial d'une table de 2 à 4 couverts.

Le candidat doit assurer la mise en place de son poste de travail et effectuer le service du menu pré-établi.

Le menu doit comporter :

- obligatoirement un mets présenté à l'assiette,
- un mets à servir à l'anglaise,
- et/ou un mets à servir au guéridon.

Ces 3 techniques sont indispensables.

Exemple :

	COMPOSITION	DRESSAGE	SERVICE/ TECHNIQUE
ENTRÉE	Au choix	Sur plat	À l'anglaise
PLAT PRINCIPAL	Mets au choix portionné ou prédécoupé Garniture au choix	Sur plat	Au guéridon
DESSERT	Au choix	Sur assiette	Sur assiette

Service des boissons

- Service d'un vin rouge **debout sur assiette**
- Service des boissons chaudes

Les boissons froides, vins et boissons chaudes proposées aux clients sont les boissons figurant habituellement sur la carte de l'établissement de formation.

Consignes pour l'organisation de la situation d'évaluation n° 2 (S 2)

L'évaluation porte sur **les techniques A et B du référentiel** et se déroule dans le cadre d'une séance de travaux pratiques à l'occasion d'un service commercial de **4 à 6 couverts répartis sur 2 tables**.

Le menu doit comporter :

- un mets obligatoirement présenté à l'assiette,
- un mets à servir à l'anglaise,
- un mets à servir au guéridon comportant une des techniques suivantes :

- ✓ *Fileter et servir un poisson plat portion, meunière, grillé ou frit*
- ✓ *Découper un magret de canard*
- ✓ *Couper et servir une entrecôte double*
- ✓ *Couper et servir une côte de bœuf pour 2 personnes*
- ✓ *Découper un carré d'agneau*
- ✓ *Préparer un steak tartare*

Flamber une crêpe simplement arrosée de liqueur ou d'eau de vie

Certaines préparations peuvent également être évaluées en complément de celles mentionnées ci-dessus :

- ✓ Dresser et servir une charcuterie
 - ✓ Préparer une sauce émulsionnée instable
 - ✓ Préparer des agrumes en suprême
- un service de fromages au plateau ou à la voiture.

Exemple :

	TABLE N°1		TABLE N°2	
	COMPOSITION	SERVICE/ TECHNIQUE	COMPOSITION	SERVICE/ TECHNIQUE
ENTRÉE	Au choix présentée sur assiette	À l'assiette	Au choix présentée sur plat	À l'Anglaise
PLAT PRINCIPAL	Mets au choix comportant une technique A ou B Garniture au choix	Guéridon Filetage, découpe ou finition devant le client Guéridon	Mets au choix portionné ou prédécoupé Garniture au choix	Guéridon Anglaise
FROMAGE/ DESSERT	Fromage *	Plateau ou voiture	Fromage *	Plateau ou voiture
	ou dessert	Au choix, avec technique A ou B éventuellement	ou dessert	Au choix, avec technique A ou B éventuellement

* le service du fromage se fera obligatoirement au plateau ou à la voiture et sur l'une des 2 tables

Chaque établissement veillera à équilibrer les menus des 2 tables du point de vue des difficultés.

Service des boissons

- Service d'un vin blanc ou rosé **en seau** et/ou d'un vin rouge **en panier**
- Service des apéritifs, des digestifs et des boissons chaudes

Les boissons froides, vins et boissons chaudes proposées aux clients sont celles figurant habituellement sur la carte de l'établissement de formation.

CAP Restaurant	EP2 : Production du service des mets et des boissons	Date :
	Contrat d'évaluation : situation n° 1	Session : Groupe :
MENU	PRÉ-REQUIS	
Assiette de jambon de pays et condiments Steak grillé pommes sautées à cru Plateau de fromages Tarte aux fraises	Dresser le jambon à l'office et servir à l'assiette Servir le plat principal à l'anglaise Découper et servir les fromages au plateau Découper et servir la tarte au guéridon	
Objectif final : Assurer le service et le suivi d'une table de 2 à 4 couverts, en mettant en œuvre les techniques A du référentiel de formation, dans le cadre d'un TP		
Compétences		Exigences
ORGANISER		
■ Planifier son travail, organiser et gérer son rang (mobilier, matériel ...)	- Travail planifié, organisé, adapté au matériel et mobilier mis à disposition	
RÉALISER		
■ Effectuer les tâches de nettoyage des locaux, du mobilier et du matériel	- Utilisation des produits et matériels mis à disposition - Respect des dosages, usages, règles d'hygiène et de sécurité	
■ Effectuer la mise en place à la carte d'une table de 2 à 4 couverts	- Technique de nappage, suivant la forme de la table - Nappage propre et équilibré - Alignement respecté, harmonie générale de la table dressée - Respect des usages professionnels de mise en place	
■ Assurer le service des mets (assiette, anglaise, guéridon) En fonction des mets prévus au menu	- Organisation et service efficace - Identification et application des méthodes de service - Respect des circuits	
■ Assurer le service des boissons froides et des boissons chaudes au restaurant et au bar (<i>Apéritifs, cafés et digestifs sont envoyés du bar</i>)	- Service au plateau - Service du vin assuré selon les usages professionnels	
■ Débarrasser correctement les tables pendant et à la fin du service	- Méthodes appliquées	
■ Rédiger et présenter une note au client	- Rédaction de la note - Contrôle du contenu - Technique de présentation de la note au client	
COMMUNIQUER ET VENDRE		
■ Accueillir le client, l'installer et assurer le suivi jusqu'à son départ	- Disponibilité, courtoisie, tenue	
■ Prendre la commande	- Présentation du support de vente - Rédaction des bons	
■ Communiquer au sein de l'entreprise	- Annonces correctes des bons au passe	

CAP Restaurant	EP2 : Production du service des mets et des boissons	Date :
	Contrat d'évaluation : situation n° 2	Session : Groupe :
MENU		PRÉ-REQUIS
Table n°1 Quiche des pêcheurs Côtelettes d'agneau grillées garnitures Plateau de fromages Fraises Melba	Table n°2 Cocktail d'agrumes Magret de canard grillé au miel, garnitures Plateau de fromages Tartelette aux fraises	- Peler, découper et dresser les agrumes en office - Organiser son guéridon en vue d'un découpage - Découper les fromages selon leurs formes - Synchroniser deux tables
Objectif final : Assurer le service de 4 à 6 couverts sur deux tables, en mettant en œuvre les techniques A et B du référentiel de formation, dans le cadre d'un TP. (Une préparation d'office : un découpage et un service de fromages en salle sont prévus)		
Compétences		Exigences
ORGANISER		
■ Planifier son travail pour la mise en place et le service		- Organisation, rapidité
■ Organiser et gérer son rang		- Synchronisation de 2 tables - Respect des attentes du client (horaires)
RÉALISER		
■ Effectuer les diverses mises en place (tables, console, table chaude)		- Respect de la carcasse - Nappage professionnel - Dressage conforme au menu et service
■ Réaliser et présenter une préparation d'office		- Organisation, technique de travail, hygiène - Aspect commercial final
■ Assurer techniquement et selon les règles de service les mets à l'assiette		- Rapidité - Respect des consignes de service
■ Assurer techniquement et selon les règles de service des mets à l'anglaise		- Hygiène et sécurité - Rapidité - Technique professionnelle
■ Réaliser techniquement et selon les règles, découpages ou filetage ou flambage		- Hygiène et sécurité - Rapidité - Aspect commercial du produit fini - Respect des formes et quantités
■ Réaliser le découpage et service des fromages		- Hygiène, technique - Quantité servie
■ Assurer le service des boissons froides au restaurant et au bar		- Service au plateau - Technique de préparation
■ Assurer le conditionnement et le service des vins, selon les règles et en fonction du choix des clients		- Concordance produit et commande - Matériel et verrerie adaptés - Présentation, débouchage - Suivi durant le service
■ Assurer le service des boissons chaudes		- Service au plateau
■ Débarrasser correctement les tables pendant et à la fin du service		- Méthodes appliquées
■ Effectuer l'encaissement		- Respect des usages professionnels - Encaissement sans erreur
CONTRÔLER		
■ Contrôler les factures clients et les encaissements		- Note et encaissement exacts
COMMUNIQUER ET VENDRE		
■ Accueillir le client, l'installer et assurer le suivi		- Disponibilité, courtoisie, tenue
■ Prendre la commande		- Présentation des mets - Réponses formulées au client - Caractéristiques des mets
■ Présenter commercialement la facture au client		- Respect du choix du client, discrétion
■ Assurer en permanence la satisfaction du client		- Satisfaction des mets, des vins - Vente additionnelle possible
■ Communiquer au sein de l'entreprise		- Communication avec les services
■ Prendre congé du client		- Vestiaire restitué - Formule de politesse, courtoisie

Académie de : Établissement :	CAP RESTAURANT SESSION :
----------------------------------	---

EP 2 – PRODUCTION DU SERVICE DES METS ET DES BOISSONS

CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION

Nom et Prénom du candidat :

SITUATION D'ÉVALUATION (S1) EN CENTRE DE FORMATION Date :

CRITÈRES	ÉVALUATION			
	TB	B	I	TI
<i>L'évaluation porte sur les techniques A du référentiel et se déroule dans le cadre d'une séance de TP Service d'une table de 2 à 4 couverts</i>	3	2	1	0

Valeur en points de chaque niveau

RÉALISER

Effectuer les tâches de nettoyage des locaux, du mobilier et du matériel				
Réaliser la mise en place de la console et du guéridon, Effectuer le nappage et la mise en place de la table en fonction des besoins				
Assurer techniquement le service des mets prévus au menu (assiette, anglaise, guéridon)				
Assurer techniquement le service des boissons froides et des boissons chaudes au restaurant au départ de l'office ou du bar				
Présenter, déboucher et servir selon les règles une bouteille de vin droite Assurer le suivi du service des vins au cours du repas				
Respecter la préséance et les règles de service				
Débarrasser correctement les tables pendant le service				

COMMUNIQUER

Respecter une tenue professionnelle, une présentation, une hygiène corporelle irréprochable conforme aux exigences de la profession				
Assurer l'accueil, l'installation et le confort des clients avec le sourire en faisant preuve d'attention et de disponibilité. Prendre congé du client				
Prendre la commande et communiquer avec les clients pendant la durée du service Présenter la note au client				

NOMBRE TOTAL DE POINTS OBTENUS À CHAQUE NIVEAU				
NOMBRE TOTAL DE POINTS OBTENUS À LA S1 sur 30				
NOTE PROPOSÉE AU JURY (nombre total de points x 2/3)	/20		

ÉVALUATEURS

NOM et FONCTION	ÉMARGEMENT	CONSEILS À COMMUNIQUER AU CANDIDAT

Académie de : Établissement :	CAP RESTAURANT SESSION :
----------------------------------	---

EP 2 – PRODUCTION DU SERVICE DES METS ET DES BOISSONS

CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION

Nom et Prénom du candidat :

SITUATION D'ÉVALUATION (S2) EN CENTRE DE FORMATION Date :

CRITÈRES	ÉVALUATION			
	TB	B	I	TI
<i>L'évaluation porte sur les techniques A et B du référentiel et se déroule dans le cadre d'une séance de TP Service de 4 à 6 couverts sur 2 tables.</i>				
<i>Un filetage, découpage ou finition en salle seront prévus dans le menu ainsi qu'un plateau ou voiture de fromages.</i>	3	2	1	0

ORGANISER

Organiser son travail et gérer son rang (table, console, table chaude, guéridon, matériel...)				
---	--	--	--	--

RÉALISER

Effectuer les tâches de nettoyage des locaux, du mobilier et du matériel				
Réaliser la mise en place de la console.				
Effectuer le nappage et la mise en place des tables en fonction des besoins				
Rédiger correctement les bons en vue de la délivrance des denrées et de la facturation				
Assurer techniquement et selon les règles le service des mets présentés à l'assiette				
Assurer techniquement et selon les règles le service des mets à l'anglaise				
Assurer techniquement et selon les règles le service des mets au guéridon en positionnant rationnellement son guéridon et en l'organisant en fonction des mets à servir				
Réaliser méthodiquement et selon les règles filetage, découpage ou flambage				
Réaliser le service du fromage à la voiture ou au plateau en respectant les règles de découpage et de service				
Assurer selon les règles le service des boissons froides (apéritifs, digestifs...) au départ du bar ou de l'office				
Présenter, déboucher et assurer selon les règles, le service d'une bouteille de vin en seau et/ou en panier (respect de la verrerie, service, suivi des tables)				
Assurer selon les règles le service des boissons chaudes au départ du bar ou de l'office				
Débarrasser correctement les tables pendant et à la fin du service				
Synchroniser le service des deux tables				
Présenter la facture aux clients et en effectuer l'encaissement				

CONTRÔLER

Contrôler les factures et les encaissements				
---	--	--	--	--

COMMUNIQUER ET VENDRE

Respecter une tenue professionnelle, une présentation, une hygiène corporelle irréprochable conforme aux exigences de la profession				
Assurer l'accueil, l'installation des clients avec le sourire				
Se préoccuper constamment du confort des clients et s'enquérir de leur satisfaction				
Prendre congé du client				
Appliquer les règles de savoir-vivre et de présence et notamment avec amabilité, discrétion, politesse, disponibilité				
Prendre la commande et l'annoncer correctement en cuisine en utilisant les termes professionnels adéquats				

NOMBRE TOTAL DE POINTS OBTENUS À CHAQUE NIVEAU				
--	--	--	--	--

NOMBRE TOTAL DE POINTS OBTENUS À LA S2 sur 60				
---	--	--	--	--

NOTE PROPOSÉE AU JURY (nombre total de points /3)	/20
--	-------	------------

ÉVALUATEURS

NOM et FONCTION	ÉMARGEMENT	CONSEILS À COMMUNIQUER AU CANDIDAT

ÉVALUATION DES ACTIVITÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL

(Candidats des établissements publics, privés sous contrat et CFA habilités)

Les activités en entreprise donnent lieu à **2 évaluations certificatives**. L'évaluation se déroule dans le cadre des périodes de formation en milieu professionnel.

I - PÉRIODES D'ÉVALUATION

Les 14 semaines sont réparties sur les deux années de formation :

- 6 semaines dont au minimum 4 semaines en fin de première année de formation donneront lieu à une **évaluation certificative**.
- 8 semaines en terminale fractionnées en deux périodes dont au minimum 4 semaines en fin de formation qui donneront lieu à une **évaluation certificative**.

II – ÉVALUATIONS

Les évaluations certificatives sont effectuées par le formateur avec le tuteur lors des visites en entreprise.

Le formateur explique au tuteur l'importance de l'évaluation et lui en décrit les modalités.

→ **La première évaluation** est une évaluation chiffrée et certificative qui doit permettre à l'élève de se situer à la fin de la première année de formation au niveau des savoir être (attitudes professionnelles) et des savoir-faire (compétences professionnelles). Elle a pour objectif de faire une proposition de note qui sera prise en compte pour l'attribution de la note de l'épreuve EP2.

Par ailleurs, le tuteur professionnel formulera sur la grille d'évaluation des conseils et des recommandations à l'apprenant (élève ou apprenti).

→ **Une deuxième évaluation est formative**. Elle doit permettre à l'élève de se situer et de prendre en compte les conseils formulés par le tuteur à l'élève (positionnement).

→ **Une troisième évaluation certificative** a pour objectif de faire une deuxième proposition de note pour l'attribution de la note de l'épreuve EP2. Elle prend en compte les compétences professionnelles (savoir-faire) et les attitudes professionnelles (savoir être).

Le dialogue avec le tuteur sur les compétences professionnelles doit être assuré par un professeur de la spécialité lors des évaluations certificatives.

Attitudes et comportements professionnels (savoir être), compétences professionnelles (savoir-faire) sont évalués selon des critères dont l'appréciation correspond à des niveaux notés de 3 à 0 :

Appréciation	Niveau	Note
Très bien	Très bonne maîtrise	3
Bien	Conforme aux exigences	2
Insuffisant	Maîtrise insuffisante	1
Très Insuffisant	Non conforme	0

III – ÉVALUATION DES ACQUIS

Pour chaque évaluation certificative (PFMP n° 1 et 3) l'ensemble des critères est ramené à une note, à savoir :

- Attitudes et comportements professionnels sur **10 points**
- Compétences professionnelles sur **10 points**.

La proposition de note est alors arrêtée. **L'élève n'a pas connaissance de la note proposée.**

Académie de : Établissement :	CAP RESTAURANT SESSION :
----------------------------------	---

EP 2 – PRODUCTION DU SERVICE DES METS ET DES BOISSONS
CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION

ÉVALUATION CERTIFICATIVE DES PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL
ATTITUDES PROFESSIONNELLES (SAVOIR ÊTRE) : PFMP N° 1

Nom et Prénom du candidat :	Date :
-----------------------------	--------

<i>L'évaluation P.F.M.P. 1 se déroule en fin de première année de formation et donne lieu à une évaluation certificative</i>	ÉVALUATION				CONSEILS DU TUTEUR
	TB	B	I	TI	
Faire preuve de curiosité professionnelle et demander conseil.					
Effectuer son travail sans attendre les ordres.					
Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité.					
Faire preuve de motivation.					
Faire preuve de dynamisme, de participation active, de rapidité et de vivacité dans son travail.					
Se présenter et avoir une tenue propre et adaptée au milieu professionnel.					
S'intégrer d'une manière active au sein de l'équipe.					
Garder la maîtrise de soi.					
Savoir s'adapter aux remarques formulées.					
Faire preuve de discrétion.					

NOMBRE TOTAL DE POINTS OBTENUS À CHAQUE NIVEAU.					
NOMBRE TOTAL DE POINTS OBTENUS À LA PFMP 1 sur 30					
NOTE PROPOSEE AU JURY (nombre total de points X 2/3)				/20

ÉVALUATEURS	
NOM et FONCTION	ÉMARGEMENT

Académie de : Établissement :	CAP RESTAURANT SESSION :
----------------------------------	---

EP 2 – PRODUCTION DU SERVICE DES METS ET DES BOISSONS
CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION

ÉVALUATION FORMATIVE PUIS CERTIFICATIVE DES PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL
ATTITUDES PROFESSIONNELLES (SAVOIR ÊTRE) : P.F.M.P N° 2 et 3

Nom et Prénom du candidat :	Date :
-----------------------------	--------

<i>Ces évaluations se déroulent durant la deuxième année de formation. La première évaluation (PFMP 2) est formative Elle doit permettre à l'élève de se situer et de corriger ses points faibles. La troisième période donne lieu à évaluation certificative prise en compte pour la délivrance du diplôme.</i>	PFMP n° 2 Évaluation Formative				CONSEIL DU TUTEUR	PFMP n° 3 Évaluation Certificative			
	TB	B	I	TI		TB	B	I	TI
Faire preuve de curiosité professionnelle et demander conseil									
Effectuer son travail sans attendre les ordres									
Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité									
Faire preuve de motivation									
Faire preuve de dynamisme, de participation active, de rapidité et de vivacité dans son travail									
Se présenter et avoir une tenue propre et adaptée au milieu professionnel									
S'intégrer d'une manière active au sein de l'équipe									
Garder la maîtrise de soi									
Savoir s'adapter aux remarques formulées									
Faire preuve de discrétion									

NOMBRE TOTAL DE POINTS OBTENUS À CHAQUE NIVEAU.				
NOMBRE TOTAL DE POINTS OBTENUS À LA PFMP 3 sur 30				
NOTE PROPOSÉE AU JURY (nombre total de points X 2/3)	/20		

ÉVALUATEURS PFMP n°2		ÉVALUATEURS PFMP n°3	
NOM et FONCTION	ÉMARGEMENT	NOM et FONCTION	ÉMARGEMENT

EP 2 : AIDE À L'ÉVALUATION DES ATTITUDES PROFESSIONNELLES EN PFMP (SAVOIR ÊTRE)

CRITÈRES D'ÉVALUATION	NIVEAU	DESCRIPTION DES NIVEAUX DE PERFORMANCE
Faire preuve de curiosité professionnelle et demander des conseils	TB	Pose des questions pertinentes. Met toujours les conseils reçus en application.
	B	Fait preuve de curiosité, s'intéresse à son travail.
	I	Ne demande pratiquement pas de conseils, ne semble pas très intéressé.
	TI	Ne pose jamais de questions, fait preuve de désintérêt.
Effectuer son travail, (<i>selon les consignes,</i>) sans attendre les ordres	TB	Effectue les tâches journalières en toute autonomie. Applique intelligemment les consignes particulières.
	B	N'attend pas les ordres pour se mettre au travail. Applique les consignes de façon logique.
	I	N'effectue son travail qu'une fois les consignes et directives répétées.
	TI	N'effectue pas son travail, ne respecte pas les consignes.
Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité	TB	Est toujours à l'heure et en tenue à son poste de travail.
	B	Respecte l'horaire d'arrivée.
	I	Connaît quelques retards injustifiés.
	TI	Retards et absences sont répétés et injustifiés.
Faire preuve de motivation	TB	Volontaire, cherche à apprendre le métier au quotidien. A une attitude toujours positive.
	B	Attitude positive.
	I	Choisit ses centres d'intérêts, irrégulier.
	TI	N'est pas intéressé par son travail.
Faire preuve de dynamisme, de participation active, de rapidité, de vivacité dans son travail	TB	Dynamique et vif, est capable de s'adapter rapidement aux différents rythmes de l'entreprise. Fait preuve d'initiative.
	B	Réactif au travail, mais manque un peu de rapidité.
	I	Manque de constance dans sa participation.
	TI	Aucun investissement, aucune réactivité.

CRITÈRES D'ÉVALUATION (Suite)	NIVEAU	DESCRIPTION DES NIVEAUX DE PERFORMANCE
Se présenter et avoir une tenue propre et adaptée au milieu professionnel	TB	Tenue et présentation professionnelles impeccables ; hygiène corporelle toujours irréprochable.
	B	Tenue conforme ; de rares imperfections.
	I	Des négligences trop fréquentes (tenue ou hygiène).
	TI	Tenue, présentation et hygiène corporelle inadaptées au milieu professionnel.
S'intégrer d'une manière active au sein de l'équipe	TB	S'intègre naturellement et rapidement.
	B	Fait des efforts pour s'intégrer et communiquer.
	I	Fait peu d'efforts pour s'intégrer.
	TI	Est isolé, n'a pas l'esprit d'équipe.
Garder la maîtrise de soi	TB	Assure et fait face à la pression du service.
	B	Essaie de faire face aux différentes situations rencontrées.
	I	Assume avec difficultés la pression du métier.
	TI	Perd le contrôle de lui-même dans certaines situations.
Savoir s'adapter aux remarques formulées	TB	Tient compte des remarques et les met à profit pour progresser.
	B	S'adapte aux remarques formulées (positives et négatives).
	I	N'accepte pas les remarques.
	TI	Ne tient aucun compte des remarques (provocation, arrogance).
Faire preuve de discrétion	TB	Discret, sait rester à sa place en toutes circonstances.
	B	Modifie son attitude pour faire preuve de discrétion.
	I	Fait preuve d'une attitude désinvolte avec les clients.
	TI	Attitude familière et/ou irrespectueuse avec l'environnement professionnel.

Académie de : Établissement :	CAP RESTAURANT SESSION :
----------------------------------	-------------------------------------

**EP 2 – PRODUCTION DU SERVICE DES METS ET DES BOISSONS
CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION**

**ÉVALUATION CERTIFICATIVE DES PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL
COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES (SAVOIR-FAIRE)
SITUATION D'ÉVALUATION (S1) EN ENTREPRISE : PFMP n° 1**

Nom et Prénom du candidat :	Date :
-----------------------------	--------

<i>L'évaluation n°1 se déroule dans le cadre de la PFMP n°1 à la fin de la première année de formation et donne lieu à une évaluation certificative.</i>		TB	B	I	TI
RÉALISER					
Effectuer les tâches de nettoyage des locaux, du mobilier et du matériel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser les opérations de nettoyage dans le respect de l'environnement et des règles d'hygiène et de sécurité ▪ Utiliser rationnellement les produits d'entretien selon des directives données ▪ Signaler les anomalies éventuelles dans le fonctionnement d'un matériel 				
Effectuer la mise en place des tables en fonction de situations précises	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Établir la carcasse conformément aux directives ▪ Exécuter le nappage selon les techniques professionnelles et les exigences commerciales ▪ Dresser tables, consoles, buffets, guéridons, plateaux vitrines, voitures ou chariots en fonction des consignes et des normes professionnelles 				
Assurer le service des mets	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurer le service des mets selon les techniques professionnelles et les consignes reçues ▪ Réaliser le service aux différentes tables avec efficacité 				
Assurer le service des boissons chaudes et froides au restaurant au départ du bar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurer le dosage et le service des boissons chaudes et froides selon les techniques professionnelles et les consignes reçues 				
Assurer le service des vins au restaurant	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conditionner les vins au départ de la cave du jour en fonction de la température de service appropriée ▪ Réaliser la présentation, le débouchage et le service des vins avec soin 				
Débarrasser correctement les tables pendant et à la fin du service	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le débarrassage des tables est effectué selon les procédures et les consignes reçues 				
COMMUNIQUER - VENDRE					
Accueillir le client et l'installer à sa table, présenter les supports de vente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueillir le client avec attention, disponibilité et courtoisie ▪ Respecter les règles de tenue et de préséance ▪ Prendre en charge le vestiaire ▪ Présenter les supports de vente ou d'accueil aux clients 				
Assurer en permanence la satisfaction du client	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir une attention constante pour le client ▪ Repérer et rapporter un éventuel incident (objections et réclamations) avec diligence au supérieur immédiat ▪ Vérifier la satisfaction du client 				
Prendre congé du client	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Restituer le vestiaire au client avec amabilité ▪ Raccueillir le client à la sortie, le saluer et le remercier avec courtoisie 				
Communiquer au sein de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Échanger régulièrement avec les services de production selon des modalités adaptées au contexte. 				

NOMBRE TOTAL DE POINTS OBTENUS À CHAQUE NIVEAU				
NOMBRE TOTAL DE POINTS OBTENUS À LA S1 sur 30				
NOTE PROPOSÉE AU JURY (nombre total de points X 2/3)			/20

ÉVALUATEURS		
NOM et FONCTION	ÉMARGEMENT	CONSEILS À COMMUNIQUER AU CANDIDAT

EP 2 : AIDE À L'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES EN PFMP (SAVOIR-FAIRE) : SITUATION D'ÉVALUATION S1

CRITÈRES D'ÉVALUATION	NIVEAU	DESCRIPTIONS DES NIVEAUX DE PERFORMANCE
Effectuer les tâches de nettoyage des locaux, du mobilier et du matériel	TB	Les opérations de nettoyage sont réalisées dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité. Les locaux et matériels sont nettoyés, rangés conformément aux procédures. Les produits d'entretien sont utilisés rationnellement selon des directives données. Les postes de travail et les locaux sont remis en état et rangés.
	B	Les opérations de nettoyage, de rangement et de remise en état sont réalisées dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité et selon les directives données. Ce travail pourrait être fait de façon plus rationnelle.
	I	Les opérations de nettoyage, de rangement et de remise en état sont réalisées partiellement.
	TI	Les tâches de nettoyage des locaux, du matériel et du mobilier ne sont pas effectuées.
Effectuer la mise en place des tables en fonction de situations précises/en fonction de l'entreprise	TB	La carcasse est établie conformément aux directives. La MEP (avec ou sans nappage) est exécutée selon les techniques professionnelles, une organisation chronologique et selon les usages de l'entreprise.
	B	La carcasse est établie conformément aux directives. La MEP est correcte, avec un léger manque d'organisation cependant.
	I	La MEP comporte des erreurs d'alignements et des défauts de propreté.
	TI	La MEP est inadaptée aux techniques professionnelles et aux usages de l'entreprise.
Assurer le service des mets	TB	Le service des mets est assuré avec efficacité et en autonomie dans le respect des techniques professionnelles et selon les consignes reçues.
	B	Le service des mets est assuré dans le respect des techniques professionnelles et selon les consignes reçues.
	I	Les techniques professionnelles et les consignes reçues ne sont pas toujours respectées.
	TI	Les techniques professionnelles et les consignes reçues ne sont pas respectées.
Assurer le service des boissons chaudes et froides au restaurant au départ du bar	TB	Le service des boissons est assuré avec aisance et efficacité dans le respect des techniques professionnelles et selon les consignes reçues.
	B	Le service des boissons est assuré dans le respect des techniques professionnelles et selon les consignes reçues.
	I	Les techniques professionnelles et les consignes reçues ne sont pas toujours respectées.
	TI	Les techniques professionnelles et les consignes reçues ne sont pas respectées.

CRITÈRES D'ÉVALUATION (Suite)	NIVEAU	DESCRIPTIONS DES NIVEAUX DE PERFORMANCE
Assurer le service des vins au restaurant	TB	Le service des vins est assuré avec aisance dans le respect des techniques professionnelles et selon les consignes reçues.
	B	Le service des vins est assuré dans le respect des techniques professionnelles et selon les consignes reçues.
	I	Les techniques professionnelles et les consignes reçues ne sont pas toujours respectées.
	TI	Les techniques professionnelles et les consignes reçues ne sont pas respectées.
Débarrasser correctement les tables pendant et à la fin du service	TB	Le débarrassage des tables est effectué avec aisance selon les procédures et les techniques professionnelles ; Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées.
	B	Le débarrassage des tables est effectué selon les procédures et les techniques professionnelles.
	I	Le débarrassage des tables est effectué avec un manque d'assurance et d'efficacité.
	TI	Le débarrassage des tables n'est pas effectué selon les procédures et les techniques professionnelles.
Accueillir le client et l'installer à sa table, Présenter les supports de vente	TB	Le client est accueilli avec attention, disponibilité et courtoisie. Le vestiaire est pris en charge et restitué au client avec amabilité.
	B	Le client est accueilli avec attention. Le vestiaire est pris en charge et restitué au client.
	I	Le client est accueilli sans attention. Le vestiaire est pris en charge mais non restitué.
	TI	Le client n'est pas accueilli.
Assurer en permanence la satisfaction du client	TB	La satisfaction du client fait l'objet d'une attention de tous les instants.
	B	La satisfaction du client fait l'objet d'une bonne attention.
	I	La satisfaction du client est peu prise en compte.
	TI	Désintérêt total de la satisfaction du client.
Prendre congé du client	TB	Le client est raccompagné lors de son départ, remercié avec courtoisie et amabilité.
	B	Le client est raccompagné lors de son départ.
	I	Le client est salué mais pas raccompagné aucune attention particulière n'est portée au client.
	TI	Le client n'est ni salué ni raccompagné.
Communiquer au sein de l'entreprise	TB	La liaison et les échanges avec les différents services et avec la hiérarchie de l'entreprise sont adaptés aux différentes situations.
	B	La liaison et les échanges avec les différents services sont adaptés aux différentes situations.
	I	La liaison et les échanges avec les différents services sont plus ou moins adaptés au contexte.
	TI	La liaison et les échanges sont inadaptés ; aucune communication au sein de l'entreprise.

Académie de :	CAP RESTAURANT
Établissement :	
SESSION :	

EP 2 – PRODUCTION DU SERVICE DES METS ET DES BOISSONS

CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION

ÉVALUATION FORMATIVE PUIS CERTIFICATIVE DES PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU

PROFESSIONNEL N° 2 et 3

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES (SAVOIR-FAIRE)

SITUATION D'ÉVALUATION (S2) EN ENTREPRISE : PFMP n° 3

Nom et Prénom du candidat :	Date :
-----------------------------	--------

<i>L'évaluation formative se déroule dans le cadre de la PFMP 2 au cours de la deuxième année de formation. La deuxième situation d'évaluation certificative se déroule dans le cadre de la PFMP 3 en fin de 2^{ème} année.</i>	PFMP n°2				Conseils du tuteur	PFMP n°3				
	TB	B	I	TI		TB	B	I	TI	
ORGANISER										
Planifier son travail Organiser son rang.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planifier avec cohérence le travail à effectuer en fonction des consignes reçues ▪ Adapter de manière satisfaisante son travail aux postes et aux matériels ▪ Organiser le travail de façon rationnelle 									
Gérer ses tables	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser la synchronisation des tables dans un souci de rapidité et d'efficacité 									
RÉALISER										
Effectuer les tâches de nettoyage des locaux, du mobilier et du matériel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser les opérations de nettoyage dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité ▪ Utiliser rationnellement les produits d'entretien selon des directives données ▪ Signaler d'éventuelles anomalies dans le fonctionnement d'un matériel 									
Effectuer la mise en place des tables en fonction de situations précises	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Établir la carcasse conformément aux directives ▪ Exécuter le nappage selon les techniques professionnelles et les exigences commerciales ▪ Dresser tables, consoles, buffets, guéridons, plateaux vitrines, voitures ou chariots en fonction des consignes et selon les normes professionnelles 									
Assurer le service des mets et réaliser des découpages, filetages, préparations simples	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurer le service des mets selon les techniques professionnelles et les consignes reçues ▪ Réaliser le service aux différentes tables avec efficacité ▪ Mettre en œuvre les techniques et les préparations simples (découpages, filetages et finitions) afin de satisfaire le client 									
Assurer le service des boissons chaudes et froides au restaurant et au bar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurer le dosage et le service des boissons chaudes et froides selon les techniques professionnelles et les consignes reçues 									
Assurer le service des vins	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conditionner les vins au départ de la cave du jour en fonction de la température de service appropriée ▪ Réaliser la présentation, le débouchage et le service des vins avec soin 									
Débarrasser correctement les tables pendant et à la fin du service	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Effectuer le débarrassage des tables selon les procédures et les consignes reçues 									
Rédiger la facture et les divers documents de caisse journaliers	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Effectuer l'édition des factures et des divers documents de caisse journaliers de façon informatique en respectant les règles et la législation en vigueur 									
Participer au tri sélectif des déchets	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réaliser le tri sélectif des déchets en tenant compte des impératifs de l'entreprise et des normes environnementales 									

Critères de performances : suite.		PFMP n°2				Conseils du tuteur	PFMP n°3			
		TB	B	I	TI		TB	B	I	TI
CONTRÔLER										
Réceptionner les marchandises	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réceptionner, identifier et stocker les produits selon leur nature ▪ Contrôler les produits, denrées et boissons livrés afin de compléter les stocks journaliers 									
Contrôler les factures clients et les encaissements	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contrôler les factures avant la remise aux clients ▪ Réaliser les encaissements avec les différents modes de paiement 									
COMMUNIQUER - VENDRE										
Accueillir le client et l'installer à sa table, présenter les supports de vente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accueillir le client avec attention, disponibilité et courtoisie ▪ Respecter les règles de tenue, de préséance ▪ Prendre en charge le vestiaire ▪ Présenter et commenter les supports de vente ou d'accueil aux clients 									
Prendre la commande	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Effectuer la prise de commande dans le cadre d'une prestation simple et d'un nombre de convives limité ▪ Maîtriser les connaissances des produits et des prestations ▪ Renseigner et conseiller le client. Prendre en compte ses choix ▪ Argumenter commercialement avec efficacité. Proposer des ventes additionnelles ▪ Enregistrer, reformuler et transmettre la commande avec exactitude à l'aide des moyens à disposition 									
Assurer en permanence la satisfaction du client	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir une attention constante pour le client ▪ Repérer et rapporter un éventuel incident (objections et réclamations) avec diligence au supérieur immédiat ▪ Vérifier la satisfaction du client 									
Communiquer au sein de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Échanger régulièrement avec les services de production selon des modalités adaptées au contexte 									
Présenter commercialement la facture	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Présenter la facture au client avec discrétion et courtoisie 									
Prendre congé du client	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Restituer le vestiaire au client avec amabilité ▪ Raccompagner le client à la sortie, le saluer et le remercier avec courtoisie 									
Utiliser une langue étrangère	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procéder à des échanges simples avec la clientèle étrangère (salutations, remerciements, renseignements simples) 									
Connaître l'entreprise et son environnement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Porter de l'intérêt aux outils de promotion développés au sein de l'entreprise (guides, site Internet...) et aux attraits touristiques et culturels environnants 									

NOMBRE TOTAL DE POINTS OBTENUS À CHAQUE NIVEAU.				
NOMBRE TOTAL DE POINTS OBTENUS À S2 (PFMP 3) sur 60.				
NOTE PROPOSÉE AU JURY (nombre total de points /3)	/20		

ÉVALUATEURS	
NOM et FONCTION	ÉMARGEMENT

Académie de : Établissement :	CAP RESTAURANT SESSION :
----------------------------------	---

EP 2 – PRODUCTION DU SERVICE DES METS ET DES BOISSONS

CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION

PROPOSITION DE NOTE DANS LE DOMAINE PROFESSIONNEL

Nom et Prénom du candidat :	Date :
-----------------------------	--------

EP2	SITUATION S1	SERVICE DE RESTAURANT	/20	COEF 2	/40
	SITUATION S2	SERVICE DE RESTAURANT	/20	COEF 5	/100
	FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL	SITUATION N°1	/20	COEF 1	/20
		SITUATION N°2	/20	COEF 2	/40
	TOTAL			COEF 10	/200
	VIE SOCIALE ET PROFESSIONNELLE	ÉVALUATION ÉCRITE	/7	COEF 1	/20
		TRAVAIL PERSONNEL	/7		
		ÉVALUATION AFPS	/6		
	TOTAL GÉNÉRAL			COEF 11	/220

CACHET DU CENTRE DE FORMATION

NOTE SUR 20 (points entiers ou ½ points)

Académie de : Établissement :	CAP RESTAURANT SESSION :
--	---

EP 2 – PRODUCTION DU SERVICE DES METS ET DES BOISSONS

CONTRÔLE PONCTUEL

Nom et Prénom du candidat :	Date :
------------------------------------	---------------

CRITÈRES	ÉVALUATION			
<i>L'évaluation porte sur les techniques A et B du référentiel et se déroule dans le cadre du service de deux menus imposés sur 2 tables (2x2 couverts). Un filetage, découpage ou finition en salle seront prévus dans le menu ainsi qu'un plateau ou voiture de fromages.</i>	TB	B	I	TI
	3	2	1	0

ORGANISER				
Organiser son travail et gérer son rang (table, console, table chaude, guéridon, matériel...)				

RÉALISER				
Effectuer les tâches de nettoyage des locaux, du mobilier et du matériel				
Réaliser la mise en place de la console et du guéridon				
Effectuer le nappage et la mise en place des tables en fonction des besoins				
Rédiger correctement les bons en vue de la délivrance des denrées et de la facturation				
Assurer techniquement et selon les règles le service des mets présentés à l'assiette				
Assurer techniquement et selon les règles le service des mets à l'anglaise				
Assurer techniquement et selon les règles le service des mets au guéridon en positionnant rationnellement son guéridon et en l'organisant en fonction des mets à servir				
Réaliser méthodiquement et selon les règles filetage, découpage ou flambage				
Réaliser le service du fromage à la voiture ou au plateau en respectant les règles de découpage et de service				
Assurer selon les règles le service des boissons froides (apéritifs, digestifs...) au départ du bar ou de l'office				
Présenter, déboucher et assurer selon les règles, le service d'une bouteille de vin en seau et/ou en panier (respect de la verrerie, service, suivi des tables)				
Assurer selon les règles le service des boissons chaudes au départ du bar ou de l'office				
Débarrasser correctement les tables pendant et à la fin du service				
Synchroniser le service des deux tables				
Présenter la facture aux clients et en effectuer l'encaissement				

CONTRÔLER				
Contrôler les factures et les encaissements				

COMMUNIQUER ET VENDRE				
Respecter une tenue professionnelle, une présentation, une hygiène corporelle irréprochable conforme aux exigences de la profession				
Assurer l'accueil, l'installation des clients avec le sourire Se préoccuper constamment du confort des clients et s'enquérir de leur satisfaction Prendre congé du client				
Appliquer les règles de savoir-vivre et de préséance et notamment avec amabilité, discrétion, politesse, disponibilité				
Prendre la commande et l'annoncer correctement en cuisine en utilisant les termes professionnels adéquats				

NOMBRE TOTAL DE POINTS OBTENUS À CHAQUE NIVEAU				
NOMBRE TOTAL DE POINTS OBTENUS À LA S1 sur 60				
NOTE PROPOSÉE AU JURY (nombre total de points /3) (points entiers ou demi-point)			/20

ÉVALUATEURS		
NOM et FONCTION	ÉMARGEMENT	OBSERVATIONS

EP 2 : AIDE À L'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES : S2 en PFMP et CONTRÔLE PONCTUEL

CRITÈRES D'ÉVALUATION	NIVEAU	DESCRIPTION DES NIVEAUX DE PERFORMANCE
ORGANISER		
Organiser son travail et gérer son rang	TB	Fait preuve d'anticipation, s'organise efficacement. Effectue un service rythmé avec enchaînement.
	B	Fait preuve d'une organisation efficace. Effectue un service rythmé avec enchaînement mais sans anticipation.
	I	Lent, effectue beaucoup d'allers et venues inutiles.
	TI	Est dépassé par le service.
RÉALISER		
Effectuer les tâches de nettoyage des locaux, du mobilier et du matériel	TB	Le nettoyage des locaux du mobilier et du matériel est effectué de manière irréprochable.
	B	Le nettoyage des locaux du mobilier et du matériel est effectué.
	I	Le nettoyage des locaux du mobilier et du matériel est partiellement effectué.
	TI	Le nettoyage des locaux du mobilier et du matériel n'est pas correctement effectué.
Effectuer la mise en place de la console et du guéridon. Effectuer le nappage et la mise en place des tables en fonction des besoins	TB	Le matériel est propre, rangé selon les règles, en nombre suffisant par rapport au menu mais pas en surnombre.
	B	Le matériel est propre, rangé selon les règles. Quelques surnombres par rapport au menu.
	I	<i>Idem supra (1 critère non respecté)</i>
	TI	<i>Idem supra (2 critères non respectés)</i>
Rédiger correctement les bons en vue de la délivrance des denrées et de la facturation	TB	La rédaction des bons est faite sans aucune erreur. Elle est claire et précise.
	B	La rédaction des bons est faite sans aucune erreur.
	I	Les bons sont mal rédigés et occasionnent des explications pour une facturation correcte.
	TI	Les bons ne sont pas conformes aux règles de rédaction.
Assurer techniquement et selon les règles le service des mets présentés à l'assiette	TB	Transporte 2 assiettes + 1 avec dextérité, les dépose par la droite ; respecte les règles de dressage ; utilise le guéridon pour les préparations froides.
	B	Transporte 2 assiettes + 1 avec dextérité, les dépose par la droite en respectant les règles de dressage ; n'utilise pas le guéridon pour les préparations froides ou l'utilise pour le chaud.
	I	Transporte plus de 3 assiettes en un voyage, les dépose du mauvais côté. L'équilibre est aléatoire (2 erreurs).
	TI	Transporte plus de 3 assiettes en un voyage, les dépose du mauvais côté. L'équilibre est aléatoire (+ de 2 erreurs).
Assurer techniquement et selon les règles le service des mets à l'anglaise	TB	Présente le plat sur la gauche du client le plus près possible de l'assiette, prend les aliments avec la pince avec dextérité, dresse l'assiette avec harmonie.
	B	Présente le plat sur la gauche du client le plus près possible de l'assiette, prend les aliments avec la pince avec un peu de difficulté, dresse l'assiette avec harmonie.
	I	Sert du mauvais côté, mais le dressage est harmonieux.
	TI	Sert du mauvais côté et trop loin, ne respecte pas les règles de dressage (risque potentiel pour la clientèle).
Assurer techniquement et selon les règles le service des mets au guéridon en le positionnant rationnellement et en l'organisant en fonction des mets à servir	TB	Le guéridon est positionné correctement par rapport à la table, le matériel préparé est conforme au plat à servir, le service est effectué avec rapidité, aisance et dextérité, les assiettes sont dressées harmonieusement.
	B	Le guéridon est positionné correctement par rapport à la table, le matériel préparé est conforme au plat à servir, le service est effectué correctement.
	I	Le guéridon est mal positionné, certaines pièces de matériel manquent, le service manque de rapidité.
	TI	Techniques non conformes : le guéridon est mal positionné, il n'est pas préparé lors de l'arrivée des plats, le service est long, les assiettes sont mal dressées ...

Réaliser méthodiquement et selon les règles filetage, découpage ou flambage	TB	Organise la mise en place de son guéridon et réalise les préparations demandées avec technicité et efficacité. Le dressage est harmonieux et les règles d'hygiène et de sécurité respectées.
	B	Organise la mise en place de son guéridon et réalise les préparations demandées en respectant les règles d'hygiène et de sécurité. La maîtrise des techniques est correcte et le dressage harmonieux.
	I	Met en œuvre les techniques de façon hasardeuse, le résultat est à la limite de la commercialisation (température de service).
	TI	Ne maîtrise pas la technique de la préparation à effectuer, ne respecte pas les règles d'hygiène. Le mets n'est pas commercialisable.
Réaliser le service du fromage à la voiture ou au plateau en respectant les règles de découpage et de service	TB	Prépare le matériel nécessaire sur le guéridon ou la voiture. Argumente le choix des fromages, les portionne en respectant formes et quantités, utilise des couteaux différents par famille de fromages, vérifie le pain et le vin.
	B	Prépare le matériel nécessaire sur le guéridon ou la voiture. Argumente le choix des fromages et les portionne en respectant les formes mais les quantités servies sont trop importantes ou insuffisantes. Utilise des couteaux différents par famille de fromages, vérifie le pain et le vin.
	I	Prépare le matériel nécessaire sur le guéridon ou la voiture. Portionne les fromages en respectant les formes mais les quantités servies sont trop importantes ou insuffisantes. Utilise des couteaux différents par famille de fromages, vérifie le pain et le vin.
	TI	Les quantités sont aléatoires, les découpes ne correspondent pas aux formes. N'utilise pas de couteaux différents par famille.
Assurer selon les règles le service des boissons froides au départ du bar ou de l'office	TB	Transporte le plateau avec équilibre, sert par la droite sans prendre de risque, tient le verre par le pied et débarrasse dès que possible.
	B	Transporte le plateau avec équilibre, sert par la droite sans prendre de risque, tient le verre par le pied.
	I	<i>Idem supra (1 critère non respecté)</i>
	TI	<i>Idem supra (2 critères non respectés)</i>
Présenter, déboucher et assurer selon les règles, le service d'une bouteille de vin en seau et/ou en panier (respect de la verrerie, service, suivi des tables)	TB	Transporte le vin selon les règles (assiette sous seau), présente la bouteille au client, découpe la capsule au-dessous de la bague, débouche avec facilité sans faire tourner la bouteille, fait goûter le client et sert en respectant les quantités. Assure le suivi tout au long du repas.
	B	<i>Idem supra (2 critères non respectés)</i>
	I	<i>Idem supra (3 critères non respectés)</i>
	TI	<i>Idem supra (4 critères non respectés)</i>
Assurer selon les règles le service des boissons chaudes au départ du bar ou de l'office	TB	Dépose une assiette d'attente, transporte le plateau avec le matériel nécessaire non dressé, monte au fur et à mesure les tasses sur une sous-tasse avec une cuillère à café, sert avec l'anse de la tasse à droite et dispose le sucre de façon accessible à tous. Prévoit un dessous sous les pots à lait, à eau, théières.
	B	<i>Idem supra (1 critère non respecté)</i>
	I	<i>Idem supra (2 critères non respectés)</i>
	TI	<i>Idem supra (3 critères ou plus non respectés)</i>
Débarrasser correctement les tables pendant et en fin de service	TB	Débarrasse dans un sens logique et avec aisance, loin du client, croise ses couverts, vide les déchets avec dextérité, part avec une seule pile, fait la place nette en un voyage (ménages dans assiette propre).
	B	<i>Idem supra (1 critère non respecté)</i>
	I	<i>Idem supra (2 critères non respectés)</i>
	TI	<i>Idem supra (3 critères ou plus non respectés)</i>
Synchroniser le service de deux tables	TB	Fait preuve d'anticipation, s'organise de façon efficace et intervient de façon équilibrée sur les 2 tables.
	B	Fait preuve d'anticipation et s'organise de façon efficace. Intervient sur les 2 tables.
	I	Rencontre des difficultés à intervenir sur les 2 tables.
	TI	Laisse une des 2 tables à l'abandon pendant un certain temps.

Présenter la facture aux clients et effectuer l'encaissement	TB	Fait éditer la facture au moment opportun et la présente discrètement au client qui l'a demandée. Procède à l'encaissement.
	B	Présente discrètement la facture au client qui l'a demandée, puis procède à l'encaissement.
	I	N'apporte pas la facture au client, qui doit se déplacer à la caisse pour régler.
	TI	Ne se préoccupe ni de la facturation, ni de l'encaissement.
CONTRÔLER		
Contrôler les factures et les encaissements	TB	Contrôle la facturation avec ses bons, vérifie discrètement le total et le montant encaissé.
	B	Contrôle la facturation avec ses bons, vérifie le total et le montant encaissé.
	I	<i>Idem supra (1 des contrôles non effectué).</i>
	TI	<i>Idem supra (aucun contrôle n'est effectué).</i>
COMMUNIQUER ET VENDRE		
Respecter une tenue professionnelle, une présentation, une hygiène corporelle irréprochable conforme aux exigences de la profession	TB	Tenue et présentation professionnelles impeccables ; hygiène corporelle toujours irréprochable.
	B	Tenue conforme ; de rares imperfections.
	I	Des négligences trop fréquentes (tenue ou hygiène).
	TI	Tenue, présentation et hygiène corporelle inadaptées au milieu professionnel.
Assurer l'accueil, l'installation des clients avec le sourire Se préoccuper constamment du confort des clients et s'enquérir de leur satisfaction Prendre congé du client	TB	Salue les clients avec convivialité en respectant la préséance, leur demande leur réservation et leur propose de prendre leur vestiaire. Les accompagne à leur table et les aide à s'installer. A la fin du repas, les raccompagne et leur souhaite une bonne journée
	B	Maîtrise des phases de l'accueil mais manque de convivialité.
	I	Salue sans respecter les usages en vigueur, communique difficilement avec les clients.
	TI	Ne respecte aucune phase de l'accueil, laisse le client à l'abandon.
Appliquer les règles de savoir-vivre et de préséance et notamment avec amabilité, discrétion, politesse, disponibilité	TB	Assure une présence discrète et efficace. S'inquiète régulièrement de la satisfaction du client, sans se montrer obséquieux. Sert en respectant la préséance.
	B	Intervient à la demande, de façon justifiée et appropriée. Sert en respectant la préséance.
	I	Intervient de façon maladroite et inappropriée.
	TI	Ne porte aucune attention particulière au client, ne cherche pas à le voir satisfait du service. Ne respecte aucune préséance.
Prendre la commande et l'annoncer correctement en cuisine en utilisant les termes professionnels adéquats	TB	Adopte une attitude très professionnelle lors de la prise de commande, argumente les plats et présente le menu au client. Annonce les bons à haute et intelligible voix. Maîtrise les termes techniques professionnels.
	B	Argumente et présente le menu. Annonce les bons à haute et intelligible voix. Connaît les termes techniques professionnels mais ne les utilise pas toujours à bon escient.
	I	Prend la commande sans adopter une attitude commerciale. Annonce les bons à haute et intelligible voix. N'utilise pas les termes techniques professionnels.
	TI	La commande est prise sans aucune attention particulière. Ne sait pas annoncer clairement les bons. Ne connaît pas les termes techniques professionnels.

① Évaluation par contrôle en cours de formation

Finalité de l'épreuve	Évaluation	Pts	Quand ?	Qui ?
<p>L'épreuve permet de vérifier que le candidat est capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> accueillir le client avec attention, disponibilité et courtoisie, respecter les règles de préséances, prendre en charge un vestiaire client, présenter les supports de vente et les commenter en français et dans une langue étrangère, connaître les caractéristiques des produits et prestations, renseigner, conseiller et prendre en compte les choix du client, argumenter commercialement de façon efficace, repérer les éventuels incidents, répondre aux objections ou réclamations du client, enregistrer, reformuler et transmettre la commande à l'aide des moyens mis à disposition et selon les normes définies, vérifier la satisfaction du client, proposer des ventes additionnelles. <p>L'évaluation porte sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le respect des procédures d'accueil, d'installation à table, La connaissance des produits, mets et boissons proposés, La prise de commande en français avec quelques échanges en langue étrangère. 	<p>L'épreuve a lieu dans le contexte professionnel, autour d'une table dressée, les évaluateurs jouant le rôle de clients. Elle nécessite des supports, qui sont communiqués aux candidats au moins un mois avant l'épreuve.</p> <p>Ces supports sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> une carte menu comprenant : <ul style="list-style-type: none"> une carte (4 entrées, 4 poissons, 4 viandes, 1 plateau de fromages, 4 desserts) un menu à prix fixe avec choix du type « formule » une carte des boissons <ul style="list-style-type: none"> un choix de 10 apéritifs courants, 3 cocktails simples, 20 références de vins des différentes régions de France, 6 digestifs (eaux de vie et liqueurs), 6 boissons non alcoolisées. 	20	<p>En fin de formation. La situation d'évaluation a lieu dans l'établissement de formation, dans le cadre des activités habituelles de formation.</p>	<p>Le professeur de service et commercialisation, le professeur de langue vivante et le(s) professionnel(s) associé(s).</p>
	<p>L'évaluation portera sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> La prise de contact, l'accueil et l'installation à table des clients La prise de commande en français Un échange en langue étrangère 	5		

Remarques :

- Le candidat est informé du moment prévu pour le déroulement de la situation d'évaluation.
- La situation d'évaluation fait l'objet d'une proposition de note établie conjointement par l'équipe pédagogique et le(s) professionnel(s) associé(s).

② Évaluation par épreuve ponctuelle

Épreuve pratique, orale, d'une durée de 30 minutes. L'épreuve a lieu dans le contexte professionnel. La prise de commande commerciale comprend quelques échanges en langue étrangère. Un professionnel exerçant dans le domaine "service et commercialisation" est associé à l'évaluation.

Académie de : Établissement : Date de l'évaluation :	CAP RESTAURANT SESSION :
--	---

ÉPREUVE EP3
COMMUNICATION ET COMMERCIALISATION
CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION/ CONTRÔLE PONCTUEL

Nom et Prénom du candidat :

CRITÈRES	ÉVALUATION
Prise de contact avec les clients, l'accueil et l'installation à table	
▪ Accueillir le client avec attention, disponibilité et courtoisie	
▪ Prendre en charge le client : vestiaire, accompagnement...	
▪ Respecter les règles de tenue et de préséances	
▪ Avoir une tenue conforme aux normes professionnelles	
Total	/5 points

Prise de commande commerciale en français	TB	B	I	TI
▪ Présenter les supports de vente et les commenter				
▪ Connaître les caractéristiques des produits et des prestations	3	2	1	0
▪ Être à l'écoute du client, détecter ses envies, le renseigner, le conseiller. Prendre en compte ses choix				
▪ Argumenter commercialement de façon efficace	3	2	1	0
▪ Proposer des ventes additionnelles.				
▪ Vérifier la satisfaction du client				
▪ Repérer les éventuels incidents	3	2	1	0
▪ Répondre aux objections ou réclamations				
▪ Reformuler et rédiger de façon concise la commande à l'aide des moyens mis à disposition	3	2	1	0
▪ Communiquer correctement en utilisant un langage adapté				
Total	/12 points			

Prise de commande commerciale, avec quelques échanges en langue étrangère	
▪ Utiliser un vocabulaire simple et adapté au support de vente	
▪ Connaître les formules simples et usuelles de politesse	
Total	/ 3 points

Récapitulatif	NOMS – FONCTIONS DES ÉVALUATEURS
▪ Prise de contact avec les clients, l'accueil et l'installation à table	/05
▪ Prise de commande commerciale en français	/12
▪ Prise de commande commerciale avec quelques échanges en langue étrangère	/03
NOTE EP3 (points entiers ou demi-point)	/20

EP 3 : AIDE À L'ÉVALUATION DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES DE COMMUNICATION ET COMMERCIALISATION

CRITÈRES D'ÉVALUATION	NIVEAU	DESCRIPTION DU NIVEAU DE PERFORMANCE
Accueil du client, de la prise de contact à la prise de congé		
Prendre contact avec le client. Avoir une tenue professionnelle adaptée. Installer le client à table. Prendre congé.	TB	A une tenue professionnelle irréprochable. Accueille le client avec attention, disponibilité et courtoisie. Prend en charge le vestiaire client. Respecte les règles de préséance. Installe le client à table. Prend congé avec courtoisie.
	B	A une tenue professionnelle irréprochable ; les phases d'accueil et de départ sont réalisées mais sans courtoisie/convivialité.
	I	A une tenue professionnelle non conforme. Ne respecte pas les usages professionnels, ni lors de l'accueil, ni lors de la prise de congé.
	TI	Tenue professionnelle inacceptable. Ne respecte aucune des phases de l'accueil et de la prise de congé. Laisse le client à l'abandon.
Présenter les supports de vente et les différentes formules. S'informer des désirs du client.	TB	Présente les cartes en respectant les règles de préséance ; présente les différentes formules ; s'informe des désirs du client.
	B	Présente les cartes en respectant les règles de préséance ; présente les différentes formules mais n'est pas suffisamment à l'écoute du client.
	I	Ne respecte pas les règles de préséance. Ne s'enquiert pas des désirs des clients.
	TI	Ne présente pas les cartes ; ne respecte pas les règles professionnelles en vigueur.
Prise de commande commerciale		
Présenter et argumenter les différents mets de la carte. Guider le client dans son choix.	TB	Est capable de renseigner, conseiller et de prendre en compte les choix du client. Argumente commercialement de façon efficace. Répond aux objections du client.
	B	Est capable d'expliquer les produits et préparations de la carte ; oriente le client.
	I	N'argumente que très superficiellement les produits de la carte ; ne cherche pas à orienter le client.
	TI	Est incapable de fournir une explication sur les mets ou formules de la carte.
Proposer et argumenter les boissons, (apéritifs, vins, eaux...) et proposer des ventes additionnelles.	TB	Est capable de renseigner, conseiller et prendre en compte les choix du client ; d'argumenter commercialement de façon efficace ; de proposer des ventes additionnelles.
	B	Est capable de renseigner, conseiller et prendre en compte les choix du client. L'argumentation commerciale et la proposition de ventes additionnelles sont perfectibles.
	I	Renseigne insuffisamment le client et ne propose pas de ventes additionnelles.
	TI	Ne conseille pas, n'argumente pas, ne propose pas de ventes additionnelles.

CRITÈRES D'ÉVALUATION	NIVEAU	DESCRIPTION DU NIVEAU DE PERFORMANCE
Prise de commande commerciale (suite)		
Enregistrer et reformuler la commande selon les règles. (selon les moyens mis à disposition et selon les normes définies)	TB	L'enregistrement, la reformulation et la transmission de la commande sont faits de façon claire, précise et sans erreur. Vérifie la satisfaction du client.
	B	L'enregistrement ou la rédaction de la commande sont faits de façon claire, précise et sans erreur. La reformulation est partielle.
	I	La commande est mal rédigée ou n'a pas été reformulée. Une erreur a entraîné un problème de distribution ou de facturation.
	TI	La commande est mal rédigée et n'a pas été reformulée. Une erreur a entraîné un problème de distribution et de facturation.
Avoir un comportement et un vocabulaire professionnels adaptés. S'assurer de la satisfaction du client.	TB	A une attitude très professionnelle ; un vocabulaire professionnel adapté aux clients. Aide le client dans sa prise de commande de façon active et efficace.
	B	A une attitude professionnelle ; un vocabulaire professionnel adapté aux clients. Aide le client dans sa prise de commande.
	I	Attitude ou vocabulaire inadapté ; ne s'assure pas de la satisfaction du client.
	TI	Attitude désinvolte ; vocabulaire inadapté, voire incorrect.
Prise de commande commerciale, avec quelques échanges en langue étrangère		
Utiliser une langue étrangère lors de quelques échanges avec les clients : Présenter les supports de vente et les commenter.	TB	Le candidat comprend les questions formulées par le client et lui répond en s'exprimant correctement (respect des structures syntaxiques). Il est à l'aise dans sa prestation en langue étrangère. Il maîtrise les termes techniques et professionnels.
	B	Le candidat comprend le message dans son ensemble – éventuellement après reformulation ; Il parvient à s'exprimer. Les fautes de syntaxe, la méconnaissance des termes professionnels ou du vocabulaire courant n'entravent pas la communication.
	I	Le candidat comprend partiellement les demandes du client. Son lexique est pauvre : il ne maîtrise ni les termes techniques ni les termes professionnels. Il ne respecte pas les structures syntaxiques.
	TI	Le candidat ne comprend pas les demandes du client ; il ne peut établir aucun échange. La communication est réduite à un échange de politesse.

Recommandations relatives à l'évaluation des échanges en langue vivante étrangère

▶ Le candidat devra prouver sa capacité à comprendre et à réagir oralement face à une situation professionnelle de service en restauration. Le niveau attendu sera **A2** du *cadre européen commun de référence pour les langues*.

▶ Les candidats au CAP seront interrogés sur l'une des trois phases du repas. Le choix étant laissé à l'appréciation du jury.

▶ Les échanges en langue étrangère auront lieu soit au début soit à la fin d'une phase du repas mais en aucun cas ils ne devront être mêlés aux échanges en français. Durée maximum : 5 minutes.

▶ Dans certains centres d'examen le professeur de langue étrangère peut être amené à intervenir sur plusieurs jurys et à se déplacer pour interroger les candidats à chacune des tables dressées. L'interrogation s'adaptera à la situation en cours de réalisation.

▶ Le candidat sera évalué sur les points suivants :

PHASE 1 : L'accueil du client et l'installation à table	
Salutations	Good morning/afternoon Sir/Madam Welcome to... Can I help you? I'm ...the waiter.
	Guten Tag / Guten Abend. Kann ich Ihnen behilflich sein? Ich bin, ..., der Kellner/die Kellnerin
Information sur la réservation	Do you have / Have you got a reservation?
	Haben Sie einen Tisch reserviert?
Le choix de la table	Smoking or non smoking? Is this table all-right? Please, follow me. I'll show you to your table.
	Möchten Sie lieber einen Platz in der Raucher- oder Nicht-Raucher Zone? Passt Ihnen dieser Tisch? Folgen Sie mir bitte. Ich zeige Ihnen den Tisch.
Vêtements	Shall I take your coat/handbag?
	Darf ich Ihnen Ihren Mantel abnehmen? Möchten Sie ablegen?
Installation à table	Please, sit down! /Would you sit down...
	Darf ich bitten?
Distribution des supports de vente	Here is the menu/ wine list, Sir/ Madam
	Darf ich Ihnen die Menü-Karte geben? Darf ich Ihnen die Weinkarte geben?

Prise de commande de l'apéritif. Le candidat doit être capable de proposer au moins deux types d'apéritif ; avec ou sans alcool. Il doit être capable de citer le nom de quelques jus de fruits et d'expliquer la composition d'un cocktail proposé dans la carte.	Would you like an aperitif? Would you prefer a soft/light/strong/bitter/drink? May I suggest you...? Do you want ice?
	Möchten Sie einen Aperitif? Kann ich Ihnen empfehlen? Möchten Sie Eis?

PHASE 2 : La prise de commande d'un plat (viande ou poisson et accompagnement)	
Les attentes du client La rapidité du service	Are you in a hurry? Do you want a quick service?
	Haben Sie es eilig? Möchten Sie schnell bedient werden?
Suggestions et conseils	May I suggest you...? I recommend you...
	Kann ich Ihnen ... empfehlen? Ich empfehle Ihnen ...
Explication simple d'un plat garni	It's made of... It's served with... It goes with...
	Das wird mit... zubereitet. Das wird mit ... serviert. Es passt zu...
Rédaction du bon de commande Points de cuisson	Are you ready to order? May I take your order? How would you like your steak? Rare / medium / well-done?
	Möchten Sie bestellen? Kann ich Ihre Bestellung aufnehmen? Wie möchten Sie Ihr Fleisch? Nicht durchgebraten/Medium/durchgebraten?
Vins et boissons Accorder le vin et le mets Le candidat doit pouvoir proposer une eau plate ou une eau gazeuse.	Anything to drink? Would you like some wine? I advise you... to go with...
	Was möchten Sie dazu trinken? Möchten Sie Wein? Ich empfehlen Ihnen ... dazu.
Reformulation	So, it will be ...
	Also, Sie möchten ...

PHASE 3 : Ventes additionnelles (fromage, dessert, boissons...)	
Proposer un fromage Le candidat doit pouvoir proposer le plateau de fromage sans fournir d'explication supplémentaire.	What about cheese? Would you like cheese? Here's the cheeseboard!
	Möchten Sie Käse? Ein Stück Käse?
Proposer un dessert	I recommend you... May I suggest...?
	Kann ich Ihnen ...als Nachtisch empfehlen? Ich empfehle Ihnen ...
Explication d'un dessert	It's made of... It's served with... It's a mixture of...
	Das wird mit... zubereitet Das wird mit ... serviert Es passt zu...
Boissons chaudes Digestifs	Would you like a tea or a coffee? Would you like a hot drink? How about a liqueur?
	Möchten Sie einen Kaffee oder einen Tee? Darf ich Ihnen einen Digestif anbieten?

CAP RESTAURANT – Langues vivantes - Préparation à l'épreuve EP3 : communication et commercialisation

SAVOIR-FAIRE	FRANÇAIS	ANGLAIS	ESPAGNOL	ITALIEN	ALLEMAND
Accueillir le client	Bonjour, bonsoir ! Madame, Monsieur Avez-vous réservé une table ? A quel nom ? Puis-je prendre votre manteau ? Par ici, s'il vous plaît ! Voulez-vous me suivre ? Cette table vous conviendrait-elle ? Voici la carte	Good morning, good afternoon Madam, Sir Have you booked a table? What name, please? Shall I take your coat? This way, please! Would you like to follow me? Will this table suit you? There is the menu.	Buenos días, buenas tardes, buenas noches Señora, Señor ¿ Ha reservado una mesa ? ¿ A qué nombre ? ¿ Puedo coger su abrigo ? ¡ Por aquí, por favor ! ¡ Sígame, por favor ! ¿ Le parece bien esta mesa ? He aquí la carta	Buon giorno, buona sera Signora, Signore Avete prenotato un tavolo ? A che nome, scusi? Se volete darmi il vostro cappotto Di qua, prego! Le faccio strada ... Va bene questa tavolo? Ecco il menù	Guten Morgen, Guten Abend Die Herrschaften Haben Sie einen Tisch vorbestellt? Auf welchen Namen? Darf Ich Ihren Mantel nehmen? Hier entlang, bitte! Folgen Sie mir, bitte! Ist Ihnen dieser Tisch recht? Hier ist die Speisekarte
Proposer un apéritif	Prendrez-vous un apéritif ? Fort, doux, léger Frais Préférez-vous une boisson avec ou sans alcool Avec ou sans glaçons	Would you like an aperitif? Strong, sweet, light Chilled Would you prefer a soft drink or a strong drink On the rocks or straight up?	¿ Tomará usted un aperitivo ? fuerte, dulce, ligero, fresco ¿ Prefiere una bebida con o sin alcohol, con o sin hielo	Gradirebbe un aperitivo? Forte, dolce, leggero Fresco Preferireste una bevanda Alcolica o analcolica? Con o senza ghiaccio ?	Möchten Sie einen Aperitif? Stark, süß, leicht frisch Ein Getränk mit Alkohol oder ein alkoholfreies Getränk Mit oder ohne Eiswürfeln
Quelques formules : Pour aider le client à choisir	Puis-je vous aider ? Puis-je vous conseiller vous recommander / vous suggérer	May I help you ? May I advise you May I recommend ... May I suggest you ...	¿ Puedo ayudarle ? ¿ Puedo aconsejarle... Puedo recomendarle... Puedo sugerirle...	Posso aiutarLa? Posso consigliarLe... Posso raccomandarLe... Posso suggerirLe ...	Darf ich Ihnen helfen? Darf ich Sie beraten? Darf ich Ihnen ...empfehlen? Unsere Empfehlungen....
Pour l'encourager dans ses choix	C'est un bon choix ! Bon appétit !	It's a good choice! Enjoy your meal!	Su elección es excelente ¡ Que aproveche !	Ha scelto bene Buon appetito!	Aber sicher! Guten Appetit !
Pour exprimer son désarroi	Bien sûr	Of course	¡ Claro !	Certo	Gute Wahl!
Pour exprimer son désarroi	Je suis désolé ! Veuillez m'excuser!	I'm sorry! I apologize!	¡ Lo siento ! ¡ Discúlpeme !	Mi dispiace Scusatemi	Es tut mir leid! Entschuldigung!
Prendre la commande	Puis je prendre la commande ?	May I take your order?	¿Se puede tomar su pedido ?	Posso prendere l'ordinazione?	Darf ich ihren Auftrag zu nehmen?
Prendre en charge le paiement (Partie non évaluée à l'épreuve)	addition Payer en espèces Avec un chèque Une carte de crédit	Bill To pay in cash By cheque By credit card	Cuenta Pagar en efectivo Con cheque Con tarjeta de crédito	Conto Pagare in contanti Con un assegno Una carta di credito	Rechnung bar zahlen Mit Scheck Mit Kreditkarte
Prendre congé du client	J'espère que vous avez bien mangé Merci J'espère vous revoir bientôt Au revoir	I hope you've enjoyed your meal Thanks for coming I hope you will come back soon Good bye	Espero que haya tenido una comida agradable Muchas gracias por su visita Espero volver a verle pronto Adiós, buenas noches	Spero che abbiate gradito il pranzo Grazie Spero di riveder vi presto / Arrivederci	Hoffentlich hat es Ihnen geschmeckt? (=Waren Sie zufrieden?) Danke für ihren Besuch Hoffentlich kommen Sie bald wieder Auf wieder sehen!

LEXIQUE COMPLÉMENTAIRE	FRANCAIS	ANGLAIS	ESPAGNOL	ITALIEN	ALLEMAND
Présenter le menu	Le menu, la carte	An « à la carte » menu, a set menu	La carta o el menú	Il menu, alla carta	Das Menü, Das Menü « à la carte »
Éléments de lexique (non exhaustif)	Entrée plat principal Plat du jour Poisson (truite, saumon, morue, sole...)	Starter main course Today's special	Entrada Plato principal Plato del día Pescado (trucha, salmón, bacalao, lenguado...)	Antipasti Primo e secondo Piatto del giorno Pesce (trota, salmone, baccalà, sogliola)	Die Vorspeise Das Hauptgericht Das Tagesgericht Fisch(Forelle, Salm, Kabeljau Seezunge...)
Les mets et les cuissons	Fruits de mer moules ... Viande (bœuf, veau mouton, agneau Porc, Poulet ...) Cru, saignant à point Bien cuit	Fish (trout, salmon, cod, sole ...) Seafood, mussels ... Meat (beef, veal, mutton, lamb, pork, chicken ...) Raw, rare medium Well done	Mariscos, Mejillones... Carne (vaca, ternera, carnero, cordero, cerdo, pollo...) Crudo, poco hecho, en su punto muy hecho Legumbres, verduras Queso, postre Fruta (fresa, frambuesa, mora, cereza, melocotón, albaricoque...)	Frutti di mare Cozze Carne (manzo, vitello, montone, agnello, maiale, pollo ...) Crudo, al sangue, cotto a puntito Ben cotto Verdure, insalate, Formaggio, dolce Frutta (fragola, lampone, mora, ciliegia, pesca, albicocca ...)	Meeresfrüchte Miesmuscheln Fleisch(Rind, Kalb, Hammel, Lamm, Schwein Hähnchen) blau, englisch, Medium durchgebraten Gemüse, Rohkost Käse, Nachtisch Obst (Erdbeere, Himbeere, Brombeere, Kirsche, Pfirsich, Aprikose....)

Les boissons	Vin rouge, blanc, rosé Sec, doux, corsé Une bouteille Une demi-bouteille Un verre L'eau minérale Eau gazeuse Jus de fruits Jus d'oranges Les boissons chaudes Avec ou sans sucre Café, café au lait, thé lait Les digestifs Cognac, eau-de-vie	Red wine, white, rose Dry, sweet, full-bodied a bottle a half bottle a glass mineral water sparkling water fruit juice orange juice hot drinks with or without sugar coffee, white coffee, tea milk spirits brandy, aquavit	Vino tinto, blanco, rosado Seco, dulce, vigoroso Una botella Media botella Una copa El agua mineral El agua con gas Zumo de fruta Zumo de naranja Las bebidas calientes Con o sin azúcar Café, café con leche, té Leche Los licores Coñac, aguardiente	Vino rosso, bianco, Rosato/ chiarretto Secco, dolce Corposo Una bottiglia Una mezza bottiglia Un bicchiere L'acqua minerale (liscia) frizzante Succo di frutta Spremuta d'arancia Le bevande calde Con o senza zucchero Caffè, caffelatte Tè Latte I digestivi Grappa, acquavite	Rotwein, Weißwein Rosewein trocken, süß kräftig eine Flasche eine halbe Flasche ein Glas Mineralwasser Sprudelwasser Fruchtsaft, Orangensaft warme Getränke mit oder ohne Zucker Kaffee, Kaffee mit Milch Tee, Milch Spirituosen Kognak, Brände
---------------------	--	---	--	---	--

Diaporamas de présentation de la rénovation du CAP restaurant

Sont téléchargeables sur le site du centre national de ressources en hôtellerie-restauration (CNRHR)

Diaporama N°1: Finalité du diplôme et fonction par G. Kirchmeyer, IEN. Juin 2006

Diaporama N°2: Finalité du diplôme et fonction par M.J. Becker, IEN. Juin 2006

Les situations professionnelles de certifications (Sujets 0)

Nature de l'épreuve	Nature du sujet proposé	Remarque	Support téléchargeable
EP1 : approvisionnement et organisation du service	Restaurant "Le lingot d'Or"	Au regard de la progression, un choix pourra être opéré parmi les activités proposées dans les diverses parties afin que le temps cumulé des situations 1 et 2 avoisine le temps imparti à l'épreuve ponctuelle de 2 heures	 Cliquez sur l'icône
	Situation d'évaluation n°1 en CCF		
	Restaurant "Le Vieux Mas"	En complément des compétences évaluées lors de la situation n°1, l'enseignant/formateur pourra sélectionner dans ce sujet des activités qui lui permettront d'élaborer la situation n°2 en CCF.	 Cliquez sur l'icône
	Épreuve ponctuelle écrite		
EP2 : Production du service des mets et des boissons	Restaurant "Les médaillés d'Or"	Seules les techniques A du tableau des techniques de service et commercialisation peuvent être évaluées.	 Cliquez sur l'icône
	Situation d'évaluation n°1 en CCF		
	Restaurant "Les médaillés d'Or"	En complément des techniques évaluées lors de la situation n°1, l'enseignant/formateur pourra sélectionner dans ce sujet des activités qui lui permettront d'élaborer la situation n°2 support de l'évaluation des techniques A et des techniques B du tableau des techniques de service et commercialisation.	 Cliquez sur l'icône
	Épreuve pratique en contrôle ponctuel		
EP 3 : communication et commercialisation	Carte des boissons et carte menu	Les supports sont communiqués aux candidats au moins 1 mois avant le déroulement de l'épreuve	 Cliquez sur l'icône
	Épreuve pratique orale en CCF ou en contrôle ponctuel		

Ces situations professionnelles de certification ne sont pas des modèles. Elles visent seulement à fournir l'esprit et la nature des évaluations à produire.