

Certificat d'Aptitude Professionnelle

Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant

POLE 1 - Organisation des prestations en hôtel-café-restaurant



Grille positionnement - Épreuve de contrôle en cours de formation (y compris PFMP)

Élève		Classe / Groupe		Date	
Professeur				Professionnel	
Contexte de l'épreuve	Évaluation formative <input type="checkbox"/> <small>(Dans le cadre des enseignements)</small>	Évaluation <input type="checkbox"/> significative	N°	Autre Évaluation <input type="checkbox"/>	<i>Signature(s)</i>

➔ **Toutes les compétences ne sont pas évaluées systématiquement de manière exhaustive, il convient donc de mener un premier travail de sélection des compétences opérationnelles à évaluer, pour une situation donnée.**

COMPÉTENCES	Bilan	Sélection (cocher) <input checked="" type="checkbox"/>	COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES	Niveau de maîtrise				Commentaires / Notes								
				① - N M	② - I M	③ + M a	④ + B M									
C1 Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises	<table border="1" style="font-size: small;"> <tr><td style="background-color: red; color: white;">NM</td><td></td></tr> <tr><td style="background-color: green; color: white;">IM</td><td></td></tr> <tr><td style="background-color: yellow; color: black;">MA</td><td></td></tr> <tr><td style="background-color: lightgreen; color: black;">BM</td><td></td></tr> </table>	NM		IM		MA		BM		<input checked="" type="checkbox"/>	c1.1 Réceptionner et contrôler les livraisons					
		NM														
		IM														
		MA														
		BM														
c1.2 Utiliser les supports et les outils nécessaires à l'approvisionnement et au stockage																
c1.3 Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation																
c1.4 Participer aux opérations d'inventaire																
c1.5 Contrôler et rendre compte à son responsable																
C2 Collecter l'ensemble des informations et ordonnancer les activités	<table border="1" style="font-size: small;"> <tr><td style="background-color: red; color: white;">NM</td><td></td></tr> <tr><td style="background-color: green; color: white;">IM</td><td></td></tr> <tr><td style="background-color: yellow; color: black;">MA</td><td></td></tr> <tr><td style="background-color: lightgreen; color: black;">BM</td><td></td></tr> </table>	NM		IM		MA		BM		<input checked="" type="checkbox"/>	c2.1 Prendre connaissance des documents liés aux prestations					
		NM														
		IM														
		MA														
BM																
c2.2 Dresser la liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation																
c2.3 Identifier et sélectionner les locaux, les mobiliers et matériels nécessaires à l'activité																
c2.4 Planifier et organiser son activité																

Toutes les compétences ne sont pas évaluées systématiquement de manière exhaustive
 Curseur évaluation ①- NM Non Maîtrisée / ②- IM Insuffisamment Maîtrisée / ③- Ma Maîtrisée / ④- BM Bien Maîtrisée

Bilan sur le niveau de maîtrise des compétences du POLE 1 (éventuellement proposition d'une note s/20 correspondant au profil)

**Certificat d’Aptitude Professionnelle Commercialisation et Services en Hôtel-
Café-Restaurant**

POLE 2 - Accueil, commercialisation et services en hôtel-café-restaurant

Grille positionnement - Épreuve de contrôle en cours de formation (y compris PFMP)



Élève		Classe / Groupe		Date													
Professeur		Professionnel															
Contexte de l'épreuve	Évaluation formative (Dans le cadre des enseignements)	Évaluation en PFMP				Évaluation CCF en Centre			Signature(s)								
		BRASS	HOTEL	REST		BRASSERIE	HÔTEL	RESTAURANT									
		①	②	③	④												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
COMPÉTENCES	Bilan	Sélection (cocher)	COMPÉTENCES OPÉRATIONNELLES				① - N	② - M	③ + M	④ + B	Commentaires / Notes						
C3 – Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations dans le respect des besoins spécifiques à la clientèle	<table border="1"> <tr><td>NM</td><td></td></tr> <tr><td>IM</td><td></td></tr> <tr><td>MA</td><td></td></tr> <tr><td>BM</td><td></td></tr> </table>	NM		IM		MA		BM		<input checked="" type="checkbox"/>	C3.1	Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé					
		NM															
		IM															
		MA															
		BM															
		C3.2	Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l'entreprise														
C3.3	Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter																
C3.4	Contribuer à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles																
C3.5	Prendre les commandes et les transmettre																
C3.6	Renseigner le client sur l'environnement commercial, touristique et culturel local																
C4 Mettre en œuvre les techniques de mise en place et de préparation	<table border="1"> <tr><td>NM</td><td></td></tr> <tr><td>IM</td><td></td></tr> <tr><td>MA</td><td></td></tr> <tr><td>BM</td><td></td></tr> </table>	NM		IM		MA		BM			C4.1	Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche					
		NM															
		IM															
		MA															
		BM															
		C4.2	Intégrer une démarche de développement durable dans les activités professionnelles														
		C4.3	Entretien et maintenir en état les locaux, les matériels, les mobiliers														
		C4.4	S'assurer du bon fonctionnement des équipements														
		C4.5	Compter, trier, ranger le linge														
C4.6	Effectuer les mises en place																
C4.7	Dresser les buffets																
C4.8	Réaliser les préparations																
C4.9	Valoriser les espaces destinés à la clientèle																
C5 Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi	<table border="1"> <tr><td>NM</td><td></td></tr> <tr><td>IM</td><td></td></tr> <tr><td>MA</td><td></td></tr> <tr><td>BM</td><td></td></tr> </table>	NM		IM		MA		BM			C5.1	Assurer les prestations d'hôtellerie					
		NM															
		IM															
		MA															
		BM															
		C5.2	Assurer les prestations de type café-brasserie														
		C5.3	Assurer le service, le suivi et le débarrassage des prestations de restauration et de pauses-séminaire														
		C5.4	Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client														
		C5.5	Préparer, assurer le service, le suivi et le débarrassage des boissons														
C5.6	Réapprovisionner																
C5.7	Réassortir les buffets																
C5.8	Assurer le renouvellement des mises en place pendant les prestations																
C5.9	Participer aux opérations de facturation et d'encaissement																
C6 Communiquer	<table border="1"> <tr><td>NM</td><td></td></tr> <tr><td>IM</td><td></td></tr> <tr><td>MA</td><td></td></tr> <tr><td>BM</td><td></td></tr> </table>	NM		IM		MA		BM			C6.1	Communiquer dans le cadre d'une situation professionnelle					
		NM															
		IM															
MA																	
BM																	
C6.2	Utiliser les informations spécifiques au contexte professionnel de son établissement																
C6.3	Rendre compte de son activité																
Bilan sur le niveau de maîtrise des compétences du POLE 2 (éventuellement proposition d'une note s/20 correspondant au profil)																	

Annexe - Correspondance entre les compétences opérationnelles et les résultats attendus (critères et indicateurs de performance)

Compétences opérationnelles	Résultats attendus (non exhaustifs) <i>(Critères et indicateurs de performance, critères de succès)</i>
C1.1 – Réceptionner et contrôler les livraisons	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 111 - Conformité qualitative et quantitative des produits par rapport à la commande
C1.2 – Utiliser les supports et les outils nécessaires à l'approvisionnement et au stockage	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 120 - Utilisation appropriée des outils et supports nécessaires à l'approvisionnement et au stockage • CIP 121 - Conformité des informations indiquées sur les documents administratifs et commerciaux
C1.3 – Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 130 - Stockage réalisé dans le respect des règles (zones de stockage, hygiène et sécurité, premier entré-premier sorti)
C1.4 – Participer aux opérations d'inventaire	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 131 - Conformité du tri des emballages et des consignations
C1.5 – Contrôler et rendre compte à son responsable	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 150 - Exactitude des informations transmises au responsable (écrit et oral) • CIP 151 - Signalement des anomalies et des risques de rupture de produits • CIP 210 - Pertinence des informations collectées (nombre de couverts, état des réservations, prestations proposées, besoins spécifiques, etc.)
C2.1 - Prendre connaissance des documents liés aux prestations	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 211 - Cohérence des calculs effectués • CIP 212 - Conformité des fiches techniques
C2.2 - Dresser la liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 220 - Pertinence des produits sélectionnés • CIP 221 - Attitude écoresponsable dans la prévision des produits • CIP 222 - Identification des allergènes
C2.3 - Identifier et sélectionner les locaux, les mobiliers et matériels nécessaires à l'activité	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 230 - Pertinence des locaux, des mobiliers et matériels sélectionnés • CIP 231 - Attitude écoresponsable dans la prévision des matériels • CIP 232 - Identification des points critiques éventuels (sécurité, aléas climatiques, etc.)
C2.4 - Planifier et organiser son activité	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 240 - Choix pertinent des tâches à effectuer • CIP 241 - Cohérence de l'ordonnancement des tâches • CIP 242 - Respect de la réglementation en vigueur et des consignes
C3.1 - Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 310 - Comportement professionnel et tenue adaptés à l'activité et à l'établissement • CIP 311 - Qualité et personnalisation de l'accueil • CIP 312 - Communication écrite et orale adaptée • CIP 313 - Qualité de l'accueil téléphonique • CIP 314 - Qualité de la communication en français et langue étrangère • CIP 315 - Participation dynamique à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle
C3.2 – Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 320 - Utilisation appropriée des supports de vente physiques et ou numériques • CIP 321 - Exactitude des informations transmises au client et au service
C3.3- Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 330 - Prise en compte des consignes de vente • CIP 331 - Prise en compte des attentes du client et de ses besoins spécifiques • CIP 332 - Qualité de l'argumentaire pour la vente des prestations notamment la mise en avant des modes de sélection et d'approvisionnement en marchandises (produits marqueurs locaux, spécialités, saisonnalité, labels, circuits courts, etc.)
C3.4 - Contribuer à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 340- Efficacité des propositions de vente additionnelle
C3.5- Prendre les commandes et les transmettre	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 350 - Conformité et qualité de la prise de commande • CIP 351 - Exactitude des informations transmises aux services
C3.6 - Renseigner le client sur l'environnement commercial, touristique et culturel local	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 360 - Pertinence des renseignements donnés y compris sur l'environnement commercial, touristique et culturel au plan local
C4.1 - Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 410 - Tenue et comportements professionnels adaptés • CIP 411 - Prise en compte des consignes et contraintes des prestations • CIP 412 - Respect des techniques professionnelles • CIP 413 - Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé • CIP 414 - Rapidité d'exécution et autonomie • CIP 415 - Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité • CIP 416 - Réactivité face aux aléas • CIP 417 - Qualité et conformité de la prestation chambre
C4.2 - Intégrer une démarche de développement durable dans les activités professionnelles (tri des produits, lutte contre le gaspillage, réemploi)	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 420 - Utilisation appropriée et rationnelle des produits alimentaires, des matériels et des moyens (linge, chariots, fluides, produits d'entretien, etc.) • CIP 421 - Comportement écoresponsable dans l'utilisation des produits, des fluides et des denrées dans toutes les activités professionnelles
C4.3 - Entretenir et maintenir en état les locaux, les matériels, les mobiliers	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 430 - Respect des procédures et des consignes d'utilisation

C4.4 – S’assurer du bon fonctionnement des équipements	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 431 - Respect des procédures d’entretien, des normes d’hygiène, de santé et de sécurité au travail • CIP 432 - Propreté des locaux, des matériels et des mobiliers • CIP 440 - Réactivité face aux aléas Respect des procédures d’entretien, des normes d’hygiène, de santé et de sécurité au travail
C4.5 – Compter, trier, ranger le linge	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 450 - Respect des techniques professionnelles • CIP 451 - Respect des procédures de gestion du linge • CIP 452 - Rapidité d’exécution • CIP 453 - Exactitude des informations
C4.6 – Effectuer la mise en place	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 460 - Tenue et comportements professionnels adaptés • CIP 461 - Prise en compte des consignes et contraintes des prestations • CIP 462 - Respect des techniques professionnelles Qualité et conformité des différentes mises en place
C4.7 – Dresser les buffets	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 470 - Respect des procédures d’entretien, des normes d’hygiène, de santé et de sécurité au travail • CIP 471 - Réactivité face aux aléas • CIP 472 - Rapidité d’exécution • CIP 473 - Efficacité de l’autocontrôle • CIP 474 - Qualité et conformité des différentes mises en place
C4.8 – Réaliser les préparations	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 480 - Tenue et comportements professionnels adaptés • CIP 481 - Prise en compte des consignes et contraintes des prestations • CIP 482 - Respect des techniques professionnelles • CIP 483 - Respect des procédures de conditionnement et de conservation des denrées tout au long de l’activité • CIP 484 - Application des protocoles, des pratiques d’hygiène, de sécurité et de santé • CIP 485 - Réactivité face aux aléas • CIP 486 - Rapidité d’exécution • CIP 487 - Efficacité de l’autocontrôle
C4.9 – Valoriser les espaces destinés à la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 490 - Valorisation et utilisation pertinentes des facteurs d’ambiance • CIP 491 - Valorisation et utilisation pertinentes des éléments de confort respectant les préconisations en matière d’économie d’énergie
C5.1 – Assurer les prestations d’hôtellerie	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 500 - Tenue et comportements professionnels adaptés • CIP 501 - Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations • CIP 502 - Respect des techniques mises en œuvre • CIP 503- Aisance, élégance des gestes, rapidité d’exécution et autonomie • CIP 504 - Application des protocoles, des pratiques d’hygiène, de sécurité et de santé • CIP 505 - Application de principes de développement durable dans sa pratique • CIP 506 - Autocontrôle de sa prestation tout au long de l’activité • CIP 507 - Qualité et conformité des prestations • CIP 508 - Respect des réglementations en vigueur (protection des mineurs, etc.) • CIP 509 - Satisfaction et fidélisation de la clientèle
C5.2 – Assurer les prestations de type café-brasserie	
C5.3 – Assurer le service, le suivi et le débarrassage des prestations de restauration et de pauses-séminaire	
C5.4 – Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client	
C5.5 – Préparer, assurer le service, le suivi et le débarrassage des boissons	
C5.6 – Réapprovisionner	
C5.7 – Réassortir les buffets	
C5.8 – Assurer le renouvellement des mises en place pendant les prestations	
C5.9 – Participer aux opérations de facturation et d’encaissement	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 590 - Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations • CIP 591 - Aisance, rapidité d’exécution • CIP 592 - Autocontrôle de sa prestation tout au long de l’activité • CIP 593 - Exactitude de la facturation et de l’encaissement • CIP 594 - Satisfaction et fidélisation de la clientèle
C6.1 – Communiquer dans le cadre d’une situation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 610- Tenue adaptée aux codes de l’entreprise • CIP 611 - Positionnement et communication adaptés au contexte professionnel • CIP 612 - Qualité de l’écoute et réactivité
C6.2 - Rendre compte de son activité	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 620 - Identification pertinente des informations économiques, sociales et juridiques liées au contexte professionnel • CIP 621 - Exactitude et pertinence des informations transmises et des supports utilisés (notamment numériques) • CIP 622 - Utilisation d’un vocabulaire professionnel à l’oral comme à l’écrit • CIP 623 - Participation à la valorisation du travail au moyen d’outils et de médias numériques • CIP 624 - Contribution à une ambiance de travail professionnelle
C6.2 – Utiliser les informations spécifiques au contexte professionnel de son établissement	<ul style="list-style-type: none"> • CIP 630 - Identification des aléas • CIP 631 - Efficacité et pertinence du compte-rendu de l’activité • CIP 632 - Qualité de l’écoute et réactivité