

Repère de la formation
Certificat d'Aptitude Professionnelle
Services Hôteliers

SOMMAIRE

1 - Le diplôme

Référentiel des activités professionnelles	3
Tableaux de croisement	5

2 - La formation

Aspects pédagogiques et organisationnels

• Remarque préliminaire.....	8
• Tenue professionnelle des apprenants.....	8
• Additif au guide d'équipement des métiers de l'hôtellerie et de la restauration	9
Périodes de formation en entreprise (P.F.E.).....	10

3 - L'évaluation

	U1	U2
Tableaux de croisement	13	22
Listes des compétences et des savoirs associés des situations d'évaluation en centre de formation	14	23
Tableaux d'exigences	15	24
Grilles d'évaluation en centre de formation	17	26
Grilles d'évaluation en entreprise	19	28
Grilles récapitulatives	21	30

4 – Formation complémentaire diplômante

Grilles horaires	32
------------------------	----

Référentiel des Activités Professionnelles (R.A.P).

DÉFINITION

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

CONTEXTE PROFESSIONNEL

Emplois concernés

Le titulaire du C.A.P. Services Hôteliers peut accéder aux emplois de

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

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

Secteurs économiques

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

Place dans l'organisation de l'entreprise

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

Environnement technique de l'emploi

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

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

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

Conditions de travail

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

C.A.P. Services Hôteliers

DÉLIMITATION ET PONDÉRATION DES ACTIVITÉS

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

- 1 - Entretien des locaux,
- 2 - Gestion, utilisation et entretien du linge,
- 3 - Service de restauration à l'étage,
- 4 - Communication.

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

**TABLEAUX
DE
CROISEMENT**

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

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

1- Le diplôme

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

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

ASPECTS PÉDAGOGIQUES ET ORGANISATIONNELS

REMARQUE PRÉLIMINAIRE

Il est essentiel que les professeurs d'enseignement professionnel responsables de la formation à savoir : les professeurs de services et commercialisation, de sciences appliquées et de gestion procèdent à une mise à plat du référentiel afin d'identifier les compétences et les savoirs associés inhérents à chaque discipline.

Ils doivent élaborer un projet de formation commun et cohérent

TENUES PROFESSIONNELLES DES APPRENANTS

Il faut exiger deux tenues professionnelles adaptées aux services concernés :

- tenue pour le travail des étages
- tenue pour le service du petit déjeuner ou autre prestation

Il convient de veiller au respect des règles d'hygiène et de sécurité.

**ADDITIF AU GUIDE D'ÉQUIPEMENT DES MÉTIERS DE
L'HOTELLERIE ET DE LA RESTAURATION**

I - LOCAUX

Il serait souhaitable, lors de la mise en place du C.A.P. SERVICES HOTELIERS que l'établissement puisse disposer de six chambres d'application, d'une salle pour les petits déjeuners et d'espace réservé à l'entretien du linge.

Sachant que l'office d'étage doit comprendre trois secteurs distincts :

- linge propre
- linge sale
- matériels et produits d'entretien

II - MATÉRIEL

1 - ESPACE RÉSERVÉ A L'ENTRETIEN DU LINGE

- machine à laver
- sèche linge
- table à repasser
- fer vapeur ou centrale vapeur
- machine à coudre
- boîte à couture
- portants
- sacs à linge sale
- housses
- sacs à linge vêtements clients
- évier à double bac
- étagères pour le linge
- placards fermés à clé pour les produits d'entretien
- planning
- poste micro informatique (ordinateur avec logiciel(s) professionnel(s), scanner et imprimante)
- téléphone

2 – CAFÉTERIE

- moulin à café
- bouilloire
- thermos
- four à micro-ondes
- machine à glaçons
- lave vaisselle
- matériel de cuisson
- matériel divers
- placards fermés à clé (denrées et produits d'entretien)
- tableau d'affichage
- poste micro informatique (ordinateur avec logiciel(s) professionnel(s), scanner et imprimante)
- téléphone

PÉRIODE DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

I – OBJECTIFS

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

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

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

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

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

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

2 – DURÉE, FORME ET MODALITÉS

2.1 – Candidats relevant de la voie scolaire

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

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

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

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

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

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

La formation en entreprise doit faire l'objet d'une convention entre l'établissement fréquenté par l'élève et les entreprises d'accueil. Cette convention est établie conformément aux dispositions en vigueur (note de service n° 95-241 du 15/10/1996-BOEN n° 38 du 24 octobre 1996)

Pendant la formation en milieu professionnel le candidat a obligatoirement la qualité d'élève stagiaire et non de salarié.

L'élève reste sous la responsabilité de l'équipe des professeurs chargés de la section. Ceux-ci effectuent plusieurs visites au cours de la formation en entreprise.

C.A.P. Services Hôteliers

2.2. – Candidats relevant de la voie de l'apprentissage

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

2.3 – Candidats relevant de la voie de la formation continue

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

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

3 - L'évaluation

Épreuve EP1 / U1 – Entretien des Unités d'hébergement et service du linge

Tableau de croisement	13
Liste des compétences et des savoirs associés de la situation d'évaluation en centre de formation	14
Tableau d'exigences.....	15
Grille d'évaluation en centre de formation	17
Grille d'évaluation en entreprise	19
Grille récapitulative.....	21

Épreuve EP2 / U 2 – Service du Petit Déjeuner

Tableau de croisement	22
Liste des compétences et des savoirs associés de la situation d'évaluation en centre de formation	23
Tableau d'exigences.....	24
Grille d'évaluation en centre de formation	25
Grille d'évaluation en entreprise	27
Grille récapitulative.....	29

Tableau de croisement

UNITÉ U1 - ENTRETIEN DES UNITÉS D'HÉBERGEMENT ET SERVICE DU LINGE

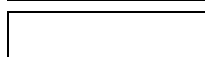
Capacités	Compétences terminales	SAVOIRS ASSOCIÉS						
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7
		L'environnement économique, juridique des entreprises hôtelières et assimilées	La structure d'accueil	Le personnel	Les unités d'hébergement	les équipements	Les produits	Le linge
C 1 Préparer	C 11 Préparer les matériels, les produits d'entretien, les produits d'accueil et les supports de vente.				F	F	F	
	C 13 Sélectionner le linge propre.				F			F
	C 14 Préparer le départ du linge sale.				S			F
C 2 Organiser, Gérer	C 21 Organiser et gérer son travail	S	S	F	F	F	F	
	C 22 Participer à la prévision des besoins		S	S	S	F	F	F
	C 23 Gérer le linge		S					F
	C 24 Répartir le linge.		S					F
C 3 Réaliser	C 31 Entretien des lieux d'hébergement (chambres appartements...)	F			F		F	
	C 32 Nettoyer les locaux communs, leurs sanitaires et les matériels.				F	F	F	
	C 35 Réapprovisionner le buffet et le mini-bar.			S			F	F
	C 37 Nettoyer et ranger les équipements, les matériels et les produits.					F	F	
	C 38 Conditionner le linge sale							F
	C 39 Entretien du linge.							F
C 4 Communiquer	C 43 Renseigner les documents internes et externes.	S	S	F	S		F	F
	C 44 Transmettre les demandes et les réclamations aux services concernés.	S	S	F	F		F	F
C 5 Contrôler	C 51 Repérer les anomalies et les dysfonctionnements.	S	S	S	F	F	F	
	C 52 Vérifier les tâches effectuées.	S	S	S	F	F	F	F
	C 53 Contrôler l'approvisionnement du buffet et du mini-bar.		S		F		F	
	C 54 Contrôler le linge.		S					F



RELATION FONDAMENTALE



RELATION SECONDAIRE



AUCUNE RELATION

ÉPREUVE EP1 / U1 – ENTRETIEN DES UNITÉS d'HÉBERGEMENT ET SERVICE DU LINGE

Listes des compétences et des savoirs associés

Situation d'évaluation en centre de formation

1. L'organisation du poste de travail et la préparation des équipements, des matériels, des produits, du linge (sous forme d'atelier)

- C 11 Préparer les matériels, les produits et les supports de vente.
- C 13 Sélectionner le linge propre.
- C 21 Organiser et gérer son travail.
- C 22 Participer à la prévision des besoins.
- C 52 Vérifier les tâches effectuées.

2. La réalisation pratique des techniques d'entretien et de remise en état des unités d'hébergement, (sous forme d'atelier).

- C 31 Entretien des lieux d'hébergement (chambres, appartements...)
- C 32 Nettoyer les locaux communs, leurs sanitaires et les matériels.
- C 35 Réapprovisionner le mini-bar.
- C 37 Nettoyer et ranger les équipements, les matériels, les produits.
- C 43 Renseigner les documents internes et externes.
- C 44 Transmettre les demandes et les réclamations aux services concernés.
- C 51 Repérer les anomalies et les dysfonctionnements.
- C 52 Vérifier les tâches effectuées.
- C 53 Contrôler l'approvisionnement du mini-bar.

3. L'entretien, la gestion et le contrôle du linge (sous forme d'atelier)

- C 14 Préparer le départ du linge sale.
- C 23 Gérer le linge.
- C 24 Répartir le linge.
- C 38 Conditionner le linge sale.
- C 39 Entretien du linge.
- C 43 Renseigner les documents internes et externes.
- C 44 Transmettre les demandes et les réclamations aux services concernés.
- C 51 Repérer les anomalies et les dysfonctionnements.
- C 52 Vérifier les tâches effectuées.
- C 54 Contrôler le linge.

4. Le domaine de l'environnement technologique, scientifique, économique et juridique.

- S 1 L'environnement économique, juridique des entreprises hôtelières et assimilées
- S 2 La structure d'accueil
- S 3 Le personnel
- S 4 Les unités d'hébergement
- S 51 Le mobilier, le matériel de l'unité chambre
- S 52 Le mobilier, le matériel des autres lieux d'hébergement
- S 54 Le petit matériel, les machines d'entretien et de protection des sols
- S 55 L'hygiène et la sécurité
- S 62 Les produits du mini-bar
- S 63 Les produits de nettoyage et d'entretien
- S 64 Les produits d'accueil et les éléments d'ambiance
- S 65 Les étiquettes des produits
- S 66 Le stockage des produits
- S 67 La sécurité : analyse des risques dus à la manipulation et au stockage des produits
- S 7 Le linge

TABLEAU D'EXIGENCES

ÉVALUATIONS	COMPÉTENCES et SAVOIRS ASSOCIÉS
1- L'organisation du poste de travail et la préparation des équipements, des matériels, des produits, du linge (sous forme d'atelier)	<p>Les travaux proposés doivent permettre l'évaluation de l'ensemble des compétences terminales :</p> <p style="padding-left: 20px;">C 11 C 21</p> <ul style="list-style-type: none"> • plus 1 compétence au choix parmi : C 13 C 22 C 52
2 - La réalisation pratique des techniques d'entretien et de remise en état des unités d'hébergement, (sous forme d'atelier).	<p>Les travaux proposés doivent permettre l'évaluation de l'ensemble des compétences terminales :</p> <p style="padding-left: 20px;">C 31 C 32 C 37 C 52</p> <ul style="list-style-type: none"> • plus 2 compétences au choix parmi : C 35 réapprovisionner le mini bar C 43 C 44 C 51 C 58 contrôler l'approvisionnement du mini bar
3 - L'entretien, la gestion et le contrôle du linge. (sous forme d'atelier)	<p>Les travaux proposés doivent permettre l'évaluation de l'ensemble des compétences terminales :</p> <p style="padding-left: 20px;">C 24 C 43 C 52 C 54</p> <ul style="list-style-type: none"> • plus 2 compétences au choix parmi : C 14 C 23 C 38 C 39 C 44 C 51

ÉVALUATIONS	COMPÉTENCES et SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>4 – L’environnement technologique, scientifique, économique et juridique. (sous forme écrite ou orale)</p>	<p>L'évaluation proposée doit permettre d'évaluer des savoirs associés fondamentaux caractéristiques du diplôme dont obligatoirement une question relative à la législation du travail.</p> <p>Cette évaluation comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 12 à 15 questions correspondant aux exigences du référentiel, choisies parmi : S 1 S 3 S 4 S 55 S 65 S 7 <p>Ces questions seront représentatives de l'ensemble du domaine et comprendront :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 3 à 4 questions relatives à la technologie ● 3 à 4 questions relatives aux sciences appliquées ● 6 à 7 questions relatives à la gestion, à l'économie, à la législation. <ul style="list-style-type: none"> ● plus 5 à 8 questions choisies parmi : S 2 S 51 S 52 S 54 S 62 S 63 S 64 S 66 S 67 La sécurité : analyse des risques dus à la manipulation et au stockage des produits S 68 Le stockage des produits <p>Soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 2 à 3 questions de technologie ● 2 à 3 questions de sciences appliquées ● 1 à 2 question(s) de gestion, économie ou législation.

**Cette évaluation sera conduite, impérativement, par des professeurs de services et commercialisation, de sciences appliquées et de gestion.
Elle fera partie de l'évaluation de la pratique sous forme d'ateliers ou sera dissociée.**

Établissement

Nom _____

Prénom _____

Candidat N°

Date _____

GRILLE D'ÉVALUATION EN CENTRE DE FORMATION

**ÉPREUVE
EP1 / U 1**

ENTRETIEN DES UNITÉS D'HÉBERGEMENT et SERVICE DU LINGE

	ÉVALUATION				PROPOSITION DE NOTE																										
	TI	I	B	TB																											
<p>1°) L'organisation du poste de travail et la préparation des équipements, des matériels, des produits, du linge</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Préparer les matériels, les produits et les supports de vente <input type="checkbox"/> Organiser et gérer son travail <input type="checkbox"/> _____ _____ 					<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 25%;">TI</td><td style="width: 25%;">I</td><td style="width: 25%;">B</td><td style="width: 25%;">TB</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">2</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"> </td><td style="text-align: center;"> </td><td style="text-align: center;"> </td><td style="text-align: center;"> </td></tr> <tr><td style="text-align: center;"> </td><td style="text-align: center;"> </td><td style="text-align: center;"> </td><td style="text-align: center;"> </td></tr> </table>	TI	I	B	TB	0	1	2	3									a	<p>X</p> <p>=</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td colspan="4" style="text-align: center;">TOTAL</td></tr> </table>	TOTAL				b	<p>nombre de compétences évaluées :</p>	c
TI	I	B	TB																												
0	1	2	3																												
TOTAL																															
					<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%; text-align: center;">X</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">2</td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px solid black;"></td> <td style="border-top: 1px solid black;"></td> <td style="border-top: 1px solid black;"></td> <td style="border-top: 1px solid black;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">c</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> </tr> </table>		X	2						c	x	3		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">Note</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">= / 2</td></tr> </table>	Note	= / 2											
	X	2																													
c	x	3																													
Note																															
= / 2																															
<p>2°) La réalisation pratique des techniques d'entretien et de remise en état des unités d'hébergement</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Entretien des lieux d'hébergement chambres, appartements <input type="checkbox"/> Nettoyer les locaux communs, leurs sanitaires et les matériels <input type="checkbox"/> Nettoyer et ranger les équipements, les matériels, les produits <input type="checkbox"/> Vérifier les tâches effectuées <input type="checkbox"/> _____ _____ 					<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 25%;">TI</td><td style="width: 25%;">I</td><td style="width: 25%;">B</td><td style="width: 25%;">TB</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">0</td><td style="text-align: center;">1</td><td style="text-align: center;">2</td><td style="text-align: center;">3</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"> </td><td style="text-align: center;"> </td><td style="text-align: center;"> </td><td style="text-align: center;"> </td></tr> <tr><td style="text-align: center;"> </td><td style="text-align: center;"> </td><td style="text-align: center;"> </td><td style="text-align: center;"> </td></tr> </table>	TI	I	B	TB	0	1	2	3									a	<p>X</p> <p>=</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td colspan="4" style="text-align: center;">TOTAL</td></tr> </table>	TOTAL				b	<p>nombre de compétences évaluées :</p>	c
TI	I	B	TB																												
0	1	2	3																												
TOTAL																															
					<table style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%; text-align: center;">X</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">6</td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> <tr> <td style="border-top: 1px solid black;"></td> <td style="border-top: 1px solid black;"></td> <td style="border-top: 1px solid black;"></td> <td style="border-top: 1px solid black;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">c</td> <td style="text-align: center;">x</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td></td> </tr> </table>		X	6						c	x	3		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="text-align: center;">Note</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">= / 6</td></tr> </table>	Note	= / 6											
	X	6																													
c	x	3																													
Note																															
= / 6																															

3°) L'entretien, la gestion et le contrôle du linge

- Répartir le linge
- Renseigner les documents internes et externes
- Vérifier les tâches effectuées
- Contrôler le linge
- _____
- _____

TI	I	B	TB
0	1	2	3

X
=

TOTAL

_____ b

nombre de compétences évaluées _____ c

b	X	2	Note = _____ / 2
c	x	3	

4°) L'environnement technologique, scientifique, économique et juridique

- Technologie (5 à 7 questions)

- Sciences appliquées (5 à 7 questions)

- Gestion, Economie, Législation (7 à 9 questions)

_____ sur 1 point
_____ sur 1,5 points
_____ sur 1, 5 points

Note
= _____ / 4

(a) nombre de fois ou les cases sont cochées
(c) nombres de compétences évaluées

SOUS TOTAL _____ / 14

Justification des notes inférieures à la moyenne :

Nom et émargement des professeurs

Nom et émargement du ou des professionnels

Établissement

 Candidat N°

Nom _____

Prénom _____

GRILLE D'ÉVALUATION EN ENTREPRISE

ÉPREUVE EP1 / U 1

ENTRETIEN DES UNITÉS D'HÉBERGEMENT et SERVICE DU LINGE

Période du _____

au _____

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	ÉVALUATION	PROPOSITION DE NOTE																																																																																																												
	TI I B TB																																																																																																													
1°) Entretenir les unités d'hébergement <input type="checkbox"/> Préparer sélectionner les produits, les matériels et le linge propre <input type="checkbox"/> Organiser son poste de travail dans une logique des tâches <input type="checkbox"/> Entretenir les lieux d'hébergement (chambres, appartements) <input type="checkbox"/> Nettoyer les locaux communs, les salons, le hall, les espaces loisirs. <input type="checkbox"/> Mettre en place les éléments d'ambiance (produits d'accueil, documents, presse, fleurs...) en fonction des standards de qualité	<table border="1" style="width: 100%; height: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 25%;"></td><td style="width: 25%;"></td><td style="width: 25%;"></td><td style="width: 25%;"></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>																																									<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td rowspan="2" style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">TI</td> <td style="text-align: center;">I</td> <td style="text-align: center;">B</td> <td style="text-align: center;">TB</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td rowspan="2" style="vertical-align: middle; text-align: center;">a</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td rowspan="2" style="vertical-align: middle;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">=</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> <table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">TOTAL</td> </tr> </table> </td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> <table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="width: 80%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">b</td> </tr> </table> </td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> <table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">nombre de compétences évaluées</td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">c</td> </tr> </table> </td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> <table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">b</td> <td style="padding: 2px 10px;">X</td> <td style="padding: 2px 10px;">2</td> <td style="padding: 2px 10px;">Note</td> <td rowspan="2" style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="border-top: 1px solid black;"></td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">/ 2</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">c</td> <td style="padding: 2px 10px;">X</td> <td style="padding: 2px 10px;">3</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> </td> <td></td> </tr> </table>						TI	I	B	TB	0	1	2	3	a					X					=				<table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">TOTAL</td> </tr> </table>				TOTAL		<table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="width: 80%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">b</td> </tr> </table>					b		<table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">nombre de compétences évaluées</td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">c</td> </tr> </table>				nombre de compétences évaluées		c		<table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">b</td> <td style="padding: 2px 10px;">X</td> <td style="padding: 2px 10px;">2</td> <td style="padding: 2px 10px;">Note</td> <td rowspan="2" style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="border-top: 1px solid black;"></td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">/ 2</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">c</td> <td style="padding: 2px 10px;">X</td> <td style="padding: 2px 10px;">3</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				b	X	2	Note					=	/ 2	c	X	3			
TI	I	B	TB																																																																																																											
0	1	2	3	a																																																																																																										
X																																																																																																														
=																																																																																																														
<table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">TOTAL</td> </tr> </table>				TOTAL																																																																																																										
TOTAL																																																																																																														
<table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="width: 80%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">b</td> </tr> </table>					b																																																																																																									
	b																																																																																																													
<table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">nombre de compétences évaluées</td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">c</td> </tr> </table>				nombre de compétences évaluées		c																																																																																																								
nombre de compétences évaluées		c																																																																																																												
<table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">b</td> <td style="padding: 2px 10px;">X</td> <td style="padding: 2px 10px;">2</td> <td style="padding: 2px 10px;">Note</td> <td rowspan="2" style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="border-top: 1px solid black;"></td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">/ 2</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">c</td> <td style="padding: 2px 10px;">X</td> <td style="padding: 2px 10px;">3</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				b	X	2	Note					=	/ 2	c	X	3																																																																																														
b	X	2	Note																																																																																																											
			=		/ 2																																																																																																									
c	X	3																																																																																																												

ATTITUDES PROFESSIONNELLES	ÉVALUATION	PROPOSITION DE NOTE																																																																																																												
	TI I B TB																																																																																																													
<input type="checkbox"/> Respecter le règlement intérieur (assiduité, ponctualité, tenue hygiène, langage...) <input type="checkbox"/> S'adapter à l'image de l'entreprise <input type="checkbox"/> Appliquer les consignes de travail <input type="checkbox"/> S'adapter aux méthodes de travail <input type="checkbox"/> S'intégrer à l'équipe de travail <input type="checkbox"/> S'impliquer dans son travail <input type="checkbox"/> Prendre des initiatives	<table border="1" style="width: 100%; height: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 25%;"></td><td style="width: 25%;"></td><td style="width: 25%;"></td><td style="width: 25%;"></td></tr> <tr style="background-color: #cccccc;"><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>																																									<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;"></td> <td rowspan="2" style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">TI</td> <td style="text-align: center;">I</td> <td style="text-align: center;">B</td> <td style="text-align: center;">TB</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td rowspan="2" style="vertical-align: middle; text-align: center;">a</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td rowspan="2" style="vertical-align: middle;"></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">=</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> <table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">TOTAL</td> </tr> </table> </td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> <table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="width: 80%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">b</td> </tr> </table> </td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> <table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">nombre de compétences évaluées</td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">c</td> </tr> </table> </td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> <table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">b</td> <td style="padding: 2px 10px;">X</td> <td style="padding: 2px 10px;">4</td> <td style="padding: 2px 10px;">Note</td> <td rowspan="2" style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="border-top: 1px solid black;"></td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">/ 4</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">c</td> <td style="padding: 2px 10px;">X</td> <td style="padding: 2px 10px;">3</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> </td> <td></td> </tr> </table>						TI	I	B	TB	0	1	2	3	a					X					=				<table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">TOTAL</td> </tr> </table>				TOTAL		<table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="width: 80%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">b</td> </tr> </table>					b		<table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">nombre de compétences évaluées</td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">c</td> </tr> </table>				nombre de compétences évaluées		c		<table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">b</td> <td style="padding: 2px 10px;">X</td> <td style="padding: 2px 10px;">4</td> <td style="padding: 2px 10px;">Note</td> <td rowspan="2" style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="border-top: 1px solid black;"></td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">/ 4</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">c</td> <td style="padding: 2px 10px;">X</td> <td style="padding: 2px 10px;">3</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				b	X	4	Note					=	/ 4	c	X	3			
TI	I	B	TB																																																																																																											
0	1	2	3	a																																																																																																										
X																																																																																																														
=																																																																																																														
<table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">TOTAL</td> </tr> </table>				TOTAL																																																																																																										
TOTAL																																																																																																														
<table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="width: 80%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">b</td> </tr> </table>					b																																																																																																									
	b																																																																																																													
<table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">nombre de compétences évaluées</td> <td style="width: 20%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">c</td> </tr> </table>				nombre de compétences évaluées		c																																																																																																								
nombre de compétences évaluées		c																																																																																																												
<table border="1" style="margin: 5px auto; width: 80%;"> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">b</td> <td style="padding: 2px 10px;">X</td> <td style="padding: 2px 10px;">4</td> <td style="padding: 2px 10px;">Note</td> <td rowspan="2" style="width: 10%;"></td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="border-top: 1px solid black;"></td> <td style="text-align: center;">=</td> <td style="text-align: center;">/ 4</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px 10px;">c</td> <td style="padding: 2px 10px;">X</td> <td style="padding: 2px 10px;">3</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				b	X	4	Note					=	/ 4	c	X	3																																																																																														
b	X	4	Note																																																																																																											
			=		/ 4																																																																																																									
c	X	3																																																																																																												

a = nombre de fois où les cases sont cochées
c = nombre d'activités réalisées

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

_____ / 2

ATTITUDES PROFESSIONNELLES

_____ / 4

Sous Total

/ 6

Évaluateurs :

Noms

Cachet de l'entreprise

Entreprise

Professionnels

Observations :

Émargements

Académie _____ Session

Établissement _____

C.A.P. Services Hôteliers

Candidat : NOM _____

Prénom _____

Épreuve EP1 / U1

**Entretien des unités d'hébergement
et service du linge**

GRILLE RÉCAPITULATIVE

Évaluations	Proposition de Notes		
en centre de formation	⇒	sous total :	<input type="text"/> sur 14 points
en entreprise	⇒	sous total :	<input type="text"/> sur 6 points
		Total	<input type="text"/> sur 20 points
		<i>points entiers ou 1/2 points</i>	
		Coefficient 8	
		Note coefficientée	<input type="text"/>
Appréciations :	Cachet du centre de formation		

Tableau de croisement

UNITÉ U2 - SERVICE DU PETIT DÉJEUNER

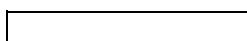
Capacités	Compétences terminales	SAVOIRS ASSOCIÉS			
		S5	S6	S7	S8
		les équipements	Les produits	Le linge	Les relations commerciales et le client
C 1 Préparer	C 11 Préparer les matériels, les produits d'entretien, les produits d'accueil et les supports de vente.	F	F		F
	C 12 Préparer les denrées nécessaires au petit déjeuner.		F		
	C 13 Sélectionner le linge propre.			F	
	C 14 Préparer le départ du linge sale.			S	
C 2 Organiser, Gérer	C 21 Organiser et gérer son travail	F	F		
	C 22 Participer à la prévision des besoins	S	F	S	
	C 23 Gérer le linge			F	
	C 24 Répartir le linge.			F	
C 3 Réaliser	C 33 Mettre en place la salle, les buffets, les plateaux de petits déjeuners et autres plateaux repas.	F	F	S	
	C 34 Servir le petit déjeuner à l'étage, en salle et les plateaux repas.		F		F
	C 35 Réapprovisionner le buffet et le mini-bar.		F	F	
	C 36 Débarrasser les plateaux et les buffets.	S	F	F	F
	C 37 Nettoyer et ranger les équipements, les matériels et les produits.	F	F		
C 4 Communiquer	C 41 Prendre contact et informer le client, l'équipe, les tiers.		F		F
	C 42 Prendre commande d'un petit déjeuner et autres prestations		F		F
	C 43 Renseigner les documents internes et externes.		F	F	S
	C 44 Transmettre les demandes et les réclamations aux services concernés.		F	F	F
C 5 Contrôler	C 51 Repérer les anomalies et les dysfonctionnements.	F	F		F
	C 52 Vérifier les tâches effectuées.	F	F	F	F
	C 53 Contrôler l'approvisionnement du buffet et du mini-bar.		F		
	C 54 Contrôler le linge.			F	



RELATION FONDAMENTALE



RELATION SECONDAIRE



AUCUNE RELATION

ÉPREUVE EP2 / U2 – SERVICE DU PETIT DÉJEUNER

Listes des compétences et des savoirs associés

Situation d'évaluation en centre de formation

1. La prise de commande d'un petit déjeuner ou autre prestation

- C 41 Prendre contact et informer le client, l'équipe, les tiers.
- C 42 Prendre commande d'un petit déjeuner et autres prestations.
- C 43 Renseigner les documents internes et externes.
- C 44 Transmettre les demandes et les réclamations aux services concernés.

2 – La préparation et le service du petit déjeuner au plateau ou en salle ou autres prestations (plateau repas)

- C 11 Préparer les matériels, les produits et les supports de vente.
- C 12 Préparer les denrées nécessaires au petit déjeuner.
- C 13 Sélectionner le linge propre.
- C 14 Préparer le départ du linge sale.

- C 21 Organiser et gérer son travail.
- C 22 Participer à la prévision des besoins.
- C 23 Gérer le linge.
- C 24 Répartir le linge.

- C 33 Mettre en place la salle, les buffets, les plateaux de petits déjeuners et autres plateaux repas.
- C 34 Servir le petit déjeuner à l'étage, en salle et les plateaux repas.
- C 35 Réapprovisionner le buffet.
- C 36 Débarrasser les plateaux, les buffets et la salle.
- C 37 Nettoyer et ranger les équipements, les matériels et les produits.

- C 43 Renseigner les documents internes et externes.
- C 44 Transmettre les demandes et les réclamations aux services concernés.

- C 51 Repérer les anomalies et les dysfonctionnements.
- C 52 Vérifier les tâches effectuées.
- C 53 Contrôler l'approvisionnement du buffet.
- C 54 Contrôler le linge.

3 – L'environnement technologique, scientifique, économique et juridique

- S 53 Les appareils, le matériel et le mobilier de la salle.
- S 55 L'hygiène et la sécurité.

- S 61 Les produits alimentaires.
- S 64 Les produits d'accueil et les éléments d'ambiance
- S 65 Les étiquettes des produits
- S 66 Le stockage des denrées et des produits
- S 67 La sécurité

- S 71 Le linge des étages
- S 73 Le linge des autres services

- S 8 Les relations commerciales et le client.

TABLEAU D'EXIGENCES

ÉVALUATIONS	COMPÉTENCES et SAVOIRS ASSOCIÉS
<p>1 - La prise de commande d'un petit déjeuner ou autre prestation</p> <p>(sous forme d'atelier relationnel)</p>	<p>Les travaux proposés doivent permettre l'évaluation de l'ensemble des compétences terminales :</p> <p>C 41 C 42</p> <ul style="list-style-type: none"> • plus 1 compétence au choix parmi : C 43 C 44
<p>2 - La préparation et le service du petit déjeuner au plateau ou en salle ou autre prestation (le plateau repas)</p> <p>(sous forme d'atelier technique)</p>	<p>Les travaux proposés doivent permettre l'évaluation de l'ensemble des compétences terminales :</p> <p>C 11 C 21 C 33 C 43 C 52 C 12 C 34 C 37</p> <ul style="list-style-type: none"> • plus 4 compétences au choix parmi : C 13 C 22 C 35 C 44 C 51 C 14 C 23 C 36 C 53 C 24 C 54
<p>3 - L'environnement technologique, scientifique, économique et juridique</p> <p>(sous forme écrite orale)</p>	<p>L'évaluation proposée doit permettre d'évaluer des savoirs associés fondamentaux caractéristiques du diplôme.</p> <p>Cette évaluation comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 à 8 questions correspondant aux exigences du référentiel, choisies parmi : S 53 S 61 S 8 S 55 S 66 S 67 <p>Ces questions seront représentatives de l'ensemble du domaine et comprendront :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 à 3 questions relatives à la technologie • 2 à 3 questions relatives aux sciences appliquées • 1 à 3 question(s) relatives à la gestion, à l'économie, à la législation. • Plus 2 questions, l'une de technologie, l'autre de sciences appliquées, parmi : <p>S 64 S 71 S 65 S 73</p>

Cette évaluation sera conduite, impérativement, par des professeurs de services et commercialisation, de sciences appliquées et de gestion. Elle fera partie de l'évaluation de la pratique sous forme d'ateliers ou sera dissociée.

Établissement

Candidat N°

Nom

Prénom

Date

GRILLE D'ÉVALUATION EN CENTRE DE FORMATION

EPREUVE EP2 / U2

SERVICE DU PETIT DÉJEUNER

	ÉVALUATION				PROPOSITION DE NOTE																				
	TI	I	B	TB	TI	I	B	TB																	
1°) La prise de commande d'un petit déjeuner ou autre prestation <input type="checkbox"/> Prendre contact et informer le client, l'équipe, les tiers <input type="checkbox"/> Prendre commande d'un petit déjeuner ou autre(s) prestation(s) <input type="checkbox"/> _____					<table border="1"> <tr><td>TI</td><td>I</td><td>B</td><td>TB</td></tr> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	TI	I	B	TB	0	1	2	3									a	X	=	
	TI	I	B	TB																					
	0	1	2	3																					
					TOTAL																				
								b																	
					nombre de compétences évaluées			c																	
					b	X	4	Note																	
					=		/ 4																		
					c	x	3																		
2°) La préparation et le service du petit déjeuner au plateau ou en salle ou autre(s) prestation(s) <input type="checkbox"/> Préparer les matériels, les produits, les supports de vente <input type="checkbox"/> Préparer les denrées nécessaires au petit déjeuner <input type="checkbox"/> Organiser et gérer son travail <input type="checkbox"/> Mettre en place la salle, dresser les buffets, les plateaux de petits déjeuner ou les plateaux repas. <input type="checkbox"/> Servir le petit déjeuner à l'étage ou en salle ou les plateaux repas <input type="checkbox"/> Nettoyer et ranger les équipements, les matériels et les produits <input type="checkbox"/> Renseigner les documents internes et externes <input type="checkbox"/> Vérifier les tâches effectuées <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____					<table border="1"> <tr><td>TI</td><td>I</td><td>B</td><td>TB</td></tr> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	TI	I	B	TB	0	1	2	3									a	X	=	
	TI	I	B	TB																					
	0	1	2	3																					
					TOTAL																				
								b																	
					nombre de compétences évaluées			c																	
					b	X	7	Note																	
					=		/ 7																		
					c	x	3																		

4°) L'environnement technologique, scientifique, économique et juridique

Technologie (5 à 7 questions)

Sciences appliquées (5 à 7 questions)

Gestion, Economie, Législation (7 à 9 questions)

sur 1,5 points

sur 1 point

sur 0,5 point

Note

= / 3

(a) nombre de fois ou les cases sont cochées

(c) nombres de compétences évaluées

SOUS TOTAL

/ 14

Justification des notes inférieures à la moyenne :

Nom et émargement des professeurs

Nom et émargement du ou des professionnels

Établissement _____

 Candidat N°

Nom _____

Prénom _____

GRILLE D'ÉVALUATION EN ENTREPRISE

ÉPREUVE
EP2 / U2

SERVICE DU PETIT DÉJEUNER OU AUTRE PRESTATION

Période du _____

au _____

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES	ÉVALUATION	PROPOSITION DE NOTE																																																																																																								
	TI I B TB																																																																																																									
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sélectionner et préparer le matériel, le linge propre pour le petit déjeuner <input type="checkbox"/> Mettre en place la salle, dresser le buffet, les plateaux de petit déjeuner ou autre(s) prestation(s) <input type="checkbox"/> Prendre contact, accueillir et renseigner les clients <input type="checkbox"/> Prendre une commande de petit déjeuner ou autre prestation <input type="checkbox"/> Enregistrer et transmettre la commande <input type="checkbox"/> Contrôler la conformité de la commande dans le respect des standards de qualité <input type="checkbox"/> Assurer le service du petit déjeuner et envoyer en salle et/ou à l'étage <input type="checkbox"/> Nettoyer et ranger les matériels du petit déjeuner ou autre prestation <input type="checkbox"/> Conditionner le linge sale 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 25px;"> </td><td style="width: 25px;"> </td><td style="width: 25px;"> </td><td style="width: 25px;"> </td></tr> <tr><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>																																													<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr><td style="width: 25px;">TI</td><td style="width: 25px;">I</td><td style="width: 25px;">B</td><td style="width: 25px;">TB</td><td></td></tr> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td></td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="font-size: 20px;">a</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td></td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="font-size: 20px;">X</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="font-size: 20px;">=</td></tr> <tr><td colspan="5" style="border: none;">TOTAL</td></tr> <tr><td colspan="5" style="border: none;"> </td></tr> <tr><td colspan="5" style="border: none;">nombre de compétences évaluées</td></tr> <tr><td colspan="5" style="border: none;">b X 3</td></tr> <tr><td colspan="5" style="border: none;">c x 3</td></tr> <tr><td colspan="5" style="border: none;">Note = / 3</td></tr> </table>	TI	I	B	TB		0	1	2	3						a										X					=	TOTAL										nombre de compétences évaluées					b X 3					c x 3					Note = / 3				
TI	I	B	TB																																																																																																							
0	1	2	3																																																																																																							
				a																																																																																																						
				X																																																																																																						
				=																																																																																																						
TOTAL																																																																																																										
nombre de compétences évaluées																																																																																																										
b X 3																																																																																																										
c x 3																																																																																																										
Note = / 3																																																																																																										
ATTITUDES PROFESSIONNELLES	ÉVALUATION	PROPOSITION DE NOTE																																																																																																								
	TI I B TB																																																																																																									
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Respecter le règlement intérieur (assiduité, ponctualité, tenue hygiène, langage...) <input type="checkbox"/> S'adapter à l'image de l'entreprise <input type="checkbox"/> Appliquer les consignes de travail <input type="checkbox"/> S'adapter aux méthodes de travail <input type="checkbox"/> S'intégrer à l'équipe de travail <input type="checkbox"/> S'impliquer dans son travail <input type="checkbox"/> Prendre des initiatives 	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 25px;"> </td><td style="width: 25px;"> </td><td style="width: 25px;"> </td><td style="width: 25px;"> </td></tr> <tr><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td><td style="background-color: #cccccc;"> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>																																													<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr><td style="width: 25px;">TI</td><td style="width: 25px;">I</td><td style="width: 25px;">B</td><td style="width: 25px;">TB</td><td></td></tr> <tr><td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td></td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="font-size: 20px;">a</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td></td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="font-size: 20px;">X</td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td style="font-size: 20px;">=</td></tr> <tr><td colspan="5" style="border: none;">TOTAL</td></tr> <tr><td colspan="5" style="border: none;"> </td></tr> <tr><td colspan="5" style="border: none;">nombre de compétences évaluées</td></tr> <tr><td colspan="5" style="border: none;">b X 3</td></tr> <tr><td colspan="5" style="border: none;">c x 3</td></tr> <tr><td colspan="5" style="border: none;">Note = / 3</td></tr> </table>	TI	I	B	TB		0	1	2	3						a										X					=	TOTAL										nombre de compétences évaluées					b X 3					c x 3					Note = / 3				
TI	I	B	TB																																																																																																							
0	1	2	3																																																																																																							
				a																																																																																																						
				X																																																																																																						
				=																																																																																																						
TOTAL																																																																																																										
nombre de compétences évaluées																																																																																																										
b X 3																																																																																																										
c x 3																																																																																																										
Note = / 3																																																																																																										

a = nombre de fois où les cases sont cochées

c = nombre d'activités réalisées

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

_____ / 3

ATTITUDES PROFESSIONNELLES

_____ / 3

Sous Total

/ 6

Évaluateurs :

Noms

Cachet de l'entreprise

Entreprise

Professionnels

Observations :

Émargements

Académie _____ Session

Établissement _____

C.A.P. Services Hôteliers

Candidat : NOM _____
 Prénom _____

Épreuve EP2 / U2 Service du petit déjeuner

GRILLE RÉCAPITULATIVE	
Évaluations	Proposition de Notes
en centre de formation ⇒	sous total : <input style="width: 80px; height: 25px;" type="text"/> sur 14 points
en entreprise ⇒	sous total : <input style="width: 80px; height: 25px;" type="text"/> sur 6 points
	Total <input style="width: 80px; height: 25px;" type="text"/> sur 20 points
<i>points entiers ou 1/2 points</i>	
Coefficient nt 5	
Note coefficientée <input style="width: 100px; height: 25px;" type="text"/>	
Appréciations :	Cachet du centre de formation

*Post B.E.P. des métiers de la restauration et de l'hôtellerie
dominante production de services*

pour l'obtention du C.A.P. Services Hôteliers.

1 - OBJECTIF

Cette formation complémentaire vise à apporter au titulaire du B.E.P. des métiers de la restauration et de l'hôtellerie, dominante production de services, la possibilité d'élargir le champ des compétences inhérentes à l'entretien des unités d'hébergement et au service du linge.

2 – MODALITÉS DE MISE EN ŒUVRE

2.1 – Durée de la formation : 6 mois

- 10 semaines en centre de formation
- 14 semaines en entreprise

Le rythme de l'alternance choisi doit favoriser l'acquisition progressive de la connaissance de l'environnement technique et commercial de l'entreprise d'accueil (hôtels, résidences hôtelières ou centres d'hébergement).

2.2. – Contenu de la formation

Sont étudiés les savoirs faire et les savoirs associés relatifs aux compétences :

- | | |
|------|--|
| C 11 | Préparer les matériels, les produits et les supports de vente. |
| C 13 | Sélectionner le linge propre. |
| C 14 | Préparer le départ du linge sale. |
| C 21 | Organiser et gérer son travail. |
| C 22 | Participer à la prévision des besoins. |
| C 23 | Gérer le linge. |
| C 24 | Répartir le linge. |
| C 31 | Entretien des lieux d'hébergement (chambres, appartements...) |
| C 32 | Nettoyer les locaux communs, leurs sanitaires et les matériels. |
| C 35 | Réapprovisionner le mini-bar. |
| C 37 | Nettoyer et ranger les équipements, les matériels, les produits. |
| C 38 | Conditionner le linge sale. |
| C 39 | Entretien du linge. |
| C 43 | Renseigner les documents internes et externes. |
| C 44 | Transmettre les demandes et les réclamations aux services concernés. |
| C 51 | Repérer les anomalies et les dysfonctionnements. |
| C 52 | Vérifier les tâches effectuées. |
| C 53 | Contrôler l'approvisionnement du mini-bar. |
| C 54 | Contrôler le linge. |

C.A.P. Services Hôteliers

2.3 – Organisation de la formation

250 à 290 heures en centre de formation sont consacrées essentiellement à l'acquisition des savoirs associés :

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

S2 - La structure d'accueil

S3 - Le personnel

S4 - Les unités d'hébergement

S5 - Les équipements

S 51 - Le mobilier, le matériel de l'unité chambre

S 52 - Le mobilier, le matériel des autres lieux d'hébergement

S 54 - Le petit matériel, les machines d'entretien et de protection des sols

S 55 - L'hygiène et la sécurité

S6 - Les produits

S 62 – Les produits du mini-bar

S 63 - Les produits de nettoyage et d'entretien

S 64 – Les produits d'accueil et les éléments d'ambiance

S 65 - Les étiquettes des produits

S 66 - Le stockage des produits

S 67 - La sécurité : analyse des risques dus à la manipulation et au stockage des produits

S7 - Le linge

En entreprise la formation s'attache à développer plus particulièrement les savoir-faire.

3 – CERTIFICATION

Le titulaire du B.E.P. des métiers de la restauration et de l'hôtellerie, dominante production de services, qui se présente au C.A.P. Services Hôteliers, passe l'épreuve EP1- Entretien des unités d'hébergement et service du linge.

Il est dispensé de l'épreuve EP2 – Service du petit déjeuner.

GRILLE HORAIRE – ANNEXE I (durée PFMP 14 semaines)

Le 16 juin 2003

CAP SERVICES HOTELIERS

DOMAINE PROFESSIONNEL	1^{ère} ANNEE	2^{ème} ANNEE
Techniques (1)	10(0+10)	10(0+10)
Technologie appliquée (1)	1,5(0+1,5)	1(0+1)
Technologie professionnel (1)	2	2
Environnement économique des entreprises hôtelières et assimilées (2)	1+(2)	1+(1)
	16,5 h (3+13,5)	15 h (3+12)
Projets pluridisciplinaires à caractère professionnel	1,5(0+1,5)	2(0+2)
TOTAL	18 h	17 h

Rappel : l'horaire de sciences appliquées à l'alimentation, à l'hygiène et aux équipements est regroupé avec l'horaire réservé aux mathématiques – sciences

(1) Ces enseignements doivent être confiés à un professeur de services et commercialisation

(2) Cet enseignement doit être confié prioritairement à un professeur de gestion (comptabilité-bureautique)

Il est possible également de le confier à un professeur de vente, éventuellement à un professeur de communication – bureautique.