

## CAP Commercialisation et services en HCR

### Compétences/Activités/Savoirs associés/Limite de connaissances (Technologie, sciences appliquées, gestion) 1/16

**Compétence 1 - Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises dans le respect de la réglementation en vigueur et en appliquant les techniques de prévention des risques liés à l'activité.**

Travail demandé	Indicateurs de performance
Réceptionner les livraisons et contrôler les stocks (consommables et non consommables)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prise en compte de l'état des stocks</li> <li>Repérage et signalement des anomalies</li> <li>Conformité :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>qualitative et quantitative des produits par rapport à la commande</li> <li>des informations indiquées sur les documents administratifs et commerciaux</li> </ul> </li> </ul>
Utiliser les supports et les outils nécessaires à l'approvisionnement et au stockage	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilisation appropriée des outils et supports nécessaires à l'approvisionnement et au stockage</li> </ul>
Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stockage réalisé dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur</li> <li>Conformité du tri des emballages et des consignations</li> </ul>
Participer aux opérations d'inventaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exactitude des informations relevées</li> <li>Conformité des calculs présentés dans les documents commerciaux</li> </ul>

Thèmes de savoirs associés		Limites de connaissances (On se limitera à ...)	Technologie	Sciences appliquées	Gestion appliquée
<b>1- Les produits alimentaires et les boissons</b>	1.1 Les principales familles de produits alimentaires	Identification des grandes familles de produits alimentaires, Caractérisation des principaux produits qui les composent : classification, utilisation en restauration	X		
		Présentation des types de classification des produits alimentaires : - nutritionnelles (caractéristiques des groupes d'aliments) ; - techniques (différencier les gammes de produits et indiquer les lieux de stockage). Repérage des groupes d'aliments présents et de leurs principaux apports nutritionnels à partir d'un menu ou d'une fiche technique. <i>(Cf. référentiel de PSE*)</i>	X	X	
	1.2 Les critères de sélection	Caractérisation les principaux produits : étiquetage et réglementation, critères de fraîcheur et de qualité, produits semi-élaborés, utilisations culinaires,	X		
	1.3 La saisonnalité et les zones de production	Caractérisation des principaux produits : la saisonnalité, les produits caractéristiques de chaque saison, l'origine	X		
	1.4 Les spécialités et les produits marqueurs de la région (du lieu de l'établissement de formation)	Identification et caractérisation des spécialités et produits marqueurs de la région d'appartenance de l'établissement de formation	X		
1.5 La qualité : le principe de la labellisation	Caractérisation des principaux produits : valorisation, labels européens, nationaux et régionaux	X			
	À partir d'étiquetage de produits alimentaires, différenciation des principaux outils de valorisation de la qualité alimentaire (labels, AOC, IGP, certification, assurance qualité).	X	X		

## CAP Commercialisation et services en HCR

### Compétences/Activités/Savoirs associés/Limite de connaissances (Technologie, sciences appliquées, gestion) 2/16

Compétence 1 - Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises <i>dans le respect de la réglementation en vigueur et en appliquant les techniques de prévention des risques liés à l'activité.</i>			Technologie	Sciences appliquées	Gestion appliquée
Thèmes de savoirs associés	Limites de connaissances (On se limitera à ...)				
<b>1- Les produits alimentaires et les boissons (suite)</b>	1.6 La classification et l'origine des boissons	Identification des principales catégories de boissons (ABA/ ABV/ EDV/ Crèmes et Liqueurs/ BRSA/ Boissons Chaudes / BIERES/ CIDRES/ Boissons mutées) Caractérisation des boissons les plus couramment demandées : origine, typicité, marques les plus représentatives	<b>X</b>		
	1.7 Les principales régions de production de vin	Situation des principales régions viticoles	<b>X</b>		
	1.8 Les typicités des vins	Différenciation de vins : blancs, rouges, rosés, doux, secs, légers, corsés, effervescents	<b>X</b>		
	1.9 L'étiquetage et la traçabilité	A partir d'étiquettes de produits alimentaires, indication des mentions obligatoires et facultatives. Repérage des mentions qui permettent de tracer les produits alimentaires.	<b>X</b>	<b>X</b>	
<b>2- Les autres produits</b>	2.1 Les produits d'accueil	Identification des produits d'accueil Justification du choix des produits d'accueil selon les lieux d'hébergement et le type de clientèle	<b>X</b>		
	2.2 Le linge (nappage, draps, tapis de bains, etc...)	Identification des catégories de linge Reconnaissance du type de linge selon les services et la nature de la prestation.	X		
	2.3 Les produits d'entretien	Classification des produits utilisés dans le secteur professionnel, en fonction de leur utilisation.	X	<b>X</b>	
<b>3- Les fournisseurs</b>	3.1 Les circuits courts et circuits longs d'approvisionnement	Identification et caractérisation des différents circuits d'approvisionnements : avantages/inconvénients	<b>X</b>		<b>X</b>
	3.2 Les documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, fiche de stock, facture fournisseur, etc)	Identification des étapes de l'approvisionnement et des documents commerciaux correspondants : prise en compte de l'état des stocks, conformité des informations indiquées sur les documents commerciaux, repérage et signalement des anomalies Consultation des outils de gestion appropriés.			<b>X</b>

## CAP Commercialisation et services en HCR

### Compétences/Activités/Savoirs associés/Limite de connaissances (Technologie, sciences appliquées, gestion) 3/16

Thèmes de savoirs associés		Limites de connaissances (On se limitera à ...)	Technologie	Sciences appliquées	Gestion appliquée
<b>4- Les mesures d'hygiène et de sécurité dans les locaux professionnels</b>	4.1 Les principales préconisations et obligations liées à la sécurité (plans d'évacuation, signalétique, matériaux, etc.)	<p>A partir d'exemples de locaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- justification de l'intérêt du plan d'évacuation ;</li> <li>- identification du rôle et de l'importance des différentes signalisations.</li> </ul> <p><u>Prévention du risque électrique</u> A partir de la lecture de plaques signalétiques ou de notices techniques, repérage des grandeurs caractérisant le courant électrique (tension, intensité, puissance). A partir des équipements à disposition, énoncé du rôle des dispositifs de sécurité électrique (disjoncteur, fusible, prise de terre, et système d'arrêt d'urgence). Repérage de ces dispositifs dans les locaux. Justification de l'importance d'une installation aux normes.</p> <p><u>Prévention du risque incendie, explosion, asphyxie</u> Indication des risques liés au non-respect des règles de sécurité lors de l'utilisation des combustibles (asphyxie, explosion, incendie) et indication de la conduite à tenir. Indication des signes d'une combustion incomplète et des risques. Justifier de l'importance d'une ventilation adaptée et de la maintenance du matériel.</p> <p><u>Prévention du risque chimique</u> Décodage des principaux pictogrammes présents sur les produits utilisés dans le secteur professionnel. Indication des précautions à prendre lors de l'utilisation et du stockage.</p> <p><u>Choix des matériaux dans le secteur d'activité en lien avec la sécurité</u> Repérage des principaux matériaux utilisés dans l'activité professionnelle au niveau des équipements et des revêtements de surface. A partir des propriétés d'un matériau, justification de son utilisation dans le milieu professionnel. <b>(Cf. référentiel de PSE)</b></p>	X	X	
	4.2 La classification des produits d'entretien	<p>Classification des produits présents dans le secteur professionnel en fonction de leur mode d'action. À partir d'une situation professionnelle donnée, justification du choix des produits en fonction des souillures et du support.</p>	X	X	
	4.3 La réglementation en vigueur concernant l'hygiène et la sécurité	<p><u>Hygiène</u> Indication du principe de la méthode HACCP, indication et justification des différents contrôles. Indication de la réglementation en vigueur concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les conditions de stockage des différents types de produits (équipements, températures),</li> <li>- les liaisons froides et la liaison chaude.</li> </ul> <p>Rôle de la Direction Départementale de la Protection des Populations (DDPP).</p> <p><u>Sécurité</u> Indication de la réglementation en vigueur concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la sécurité électrique (normes électriques),</li> <li>- la prévention des incendies (extincteurs),</li> <li>- la présence d'allergènes dans les préparations culinaires...</li> </ul> <p style="text-align: right;"><b>(Cf. référentiel de PSE)</b></p>	X	X	
	4.4 La prévention des risques liée à l'activité physique	<p>Indication des conséquences sur la santé des mauvaises postures. Proposition de mesures de prévention individuelles et collectives dans une situation de travail donnée.</p> <p style="text-align: right;"><b>(Cf. référentiel de PSE)</b></p>	X	X	

## CAP Commercialisation et services en HCR

### Compétences/Activités/Savoirs associés/Limite de connaissances (Technologie, sciences appliquées, gestion) 4/16

Thèmes de savoirs associés		Limites de connaissances (On se limitera à ...)	Technologie	Sciences appliquées	Gestion appliquée
<b>5- Les stocks et les approvisionnements</b>	5.1 La réception, le contrôle (étiquetage, traçabilité, températures)	Caractérisation des principaux produits : stockage et procédés de conservation	X		
		Énoncé et justification des contrôles à effectuer à réception des denrées (DLC, DDM, températures, intégrité des emballages...).			
		A partir d'étiquettes de produits alimentaires, indication des mentions obligatoires. Justification des lieux et des températures de stockage des différents produits alimentaires. Indication des opérations de traçabilité à réception des denrées. Énoncé du risque lors de la rupture de la chaîne du froid.		X	
		En relation avec le point 3, conformité des informations figurant sur le bon de livraison, le bon de réception			X
	5.2 Le tri sélectif et le traitement des emballages consignés	Dans une situation professionnelle donnée : <ul style="list-style-type: none"> <li>- identification des déchets devant être triés ou des emballages consignés,</li> <li>- énoncé des règles de tri et d'entreposage des déchets recyclés ou consignés.</li> </ul> Justification de l'intérêt du tri sélectif et traitement des emballages consignés. <span style="float: right;"><i>(Cf. référentiel de PSE)</i></span>	X	X	
	5.3 Les principaux outils liés aux approvisionnements (lecteur code barre, logiciels spécialisés, etc.)	Identification et rôle alloué aux différents outils liés aux approvisionnements, Repérage des fonctionnalités de base d'un logiciel de gestion des approvisionnements (établissement de formation et/ou entreprise) Caractérisation des étiquettes intelligentes.			X
	5.4 La gestion des approvisionnements et des stocks : le rôle de l'inventaire, la limitation des pertes, la rotation des stocks, le choix des conditionnements, etc.	Définition et calcul des différents niveaux de stock : minimum, sécurité, maximum Calcul du rythme de consommation Détermination des besoins et de la quantité à commander (feuille de marché) Valorisation des stocks en quantité et selon la méthode premier entré-premier sorti Définition et rôle de l'inventaire physique			X
	5.5 Les protocoles de conditionnement et les procédures de conservation	Identification du matériel et des procédures de conditionnement en lien avec la réglementation Identification de la durée de conservation d'une denrée après conditionnement et reconditionnement (produits entamés, excédents de production)	X		
		Identification et caractérisation des procédés de conservation Justification des protocoles de conditionnement des préparations culinaires. Indication et justification des procédures de conservation et des conditions de stockage des différents types de produits alimentaires et des PCEA (respect de la réglementation en vigueur)		X	

## CAP Commercialisation et services en HCR

### Compétences/Activités/Savoirs associés/Limite de connaissances (Technologie, sciences appliquées, gestion) 5/16

**Compétence 2 : Collecter les informations et ordonnancer ses activités dans le respect des consignes et du temps imparti**

Travail demandé	Indicateurs de performance
Collecter les informations nécessaires à sa production	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinence des informations collectées (nombre de couverts, état des réservations, prestations proposées, etc.) et des calculs effectués</li> </ul>
Dresser une liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pertinence des produits sélectionnés</li> </ul>
Identifier et sélectionner les matériels nécessaires à l'activité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Choix adapté des matériels</li> </ul>
Planifier et organiser son activité en fonction des éléments de contexte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Choix cohérent de la planification</li> </ul>

Thèmes de savoirs associés		Limites de connaissances (On se limitera à ...)	Technologie	Sciences appliquées	Gestion appliquée
6. L'approche économique	6.1 La notion de prix d'achat	Repérage des mentions obligatoires de la facture fournisseur Définition et le calcul des réductions commerciales (rabais, remise, ristourne) et financière (escompte) Calcul du prix d'achat			X
	6.2 Les notions de coût de revient et de prix de vente	Identification des éléments constitutifs du coût de revient Calcul du coût matière Calcul du coût de revient Détermination du prix de vente d'un plat (coefficient multiplicateur, taux de TVA)			X
7. Les locaux, les équipements et les matériels	7.1 Les locaux destinés à la clientèle, aux préparations et au stockage	Caractérisation des principaux locaux ou secteurs de travail et leur représentation : énumération, utilisation, différents circuits, réglementation relative à l'installation	X		
	7.2 Le principe de la marche en avant	A partir de différents plans des locaux, identification du principe de la marche en avant. Justification de l'intérêt de la marche en avant. Différenciation du principe de la marche en avant dans le temps et dans l'espace	X	X	
	7.3 Les équipements, mobiliers, matériels	Identification et destination des principaux équipements, matériels et mobiliers utilisés  <u>Pour les différents types d'équipements présents dans le secteur professionnel :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>indication de la fonction d'usage,</li> <li>identification des dispositifs de sécurité,</li> <li>indication des règles d'utilisation,</li> <li>indication des opérations d'entretien,</li> <li>décodage du tableau de commande.</li> </ul>	X		X

## CAP Commercialisation et services en HCR

### Compétences/Activités/Savoirs associés/Limite de connaissances (Technologie, sciences appliquées, gestion) 6/16

Thèmes de savoirs associés		Limites de connaissances (On se limitera à ...)	Technologie	Sciences appliquées	Gestion appliquée
<b>8. La prévention des risques liés à l'activité</b>	8.1 Les points de vigilance et les mesures préventives	Identification des principaux dangers du secteur professionnel (méthode des 5M...). Proposition des mesures de prévention individuelles et collectives.	X	X	
	8.2 L'utilisation de matériels : consignes d'utilisation	Analyse du fonctionnement des matériels, respect des procédures Justification du choix des matériels adaptés aux types de service	X		
	8.3 Les mesures réglementaires relatives aux personnels manipulant des denrées (le protocole du lavage des mains, l'hygiène corporelle, etc.)	Règles de comportement spécifiques dans les espaces concernés Règles essentielles d'hygiène corporelle et vestimentaire	X		
		À partir d'un protocole donné, justification des étapes du lavage des mains et de son importance. Justification des éléments de la tenue professionnelle. Indication des mesures réglementaires relatives à l'état de santé du personnel manipulant des denrées alimentaires. <i>(Cf. Référentiel de PSE)</i>		X	
	8.4 Les principaux micro-organismes et leurs modes de multiplication	Énoncé des familles de microorganismes (bactéries, champignons microscopiques, virus) et illustration avec quelques exemples du milieu professionnel. Indications des principaux microorganismes pathogènes rencontrés dans la flore alimentaire (staphylocoque doré, listeria, salmonelles,...). Distinction entre les micro-organismes pathogènes, les micro-organismes d'altération et les micro-organismes utiles à la fabrication de produits alimentaires (bactéries lactiques, levures) Indication des conditions favorables ou non à la multiplication des micro-organismes dans le milieu professionnel.		X	
	8.5 Les risques de bio-contamination	A partir d'exemples, identification des principales bio contaminations d'origine alimentaire, des micro-organismes responsables, des modes de contamination et de leurs origines. Différentiation entre une contamination initiale et une contamination au cours de la fabrication. Définition d'un porteur sain et indication des conséquences sur la qualité sanitaire des préparations. Définition des TIAC et indication des principaux symptômes		X	
<b>9. Les différents types de prestations</b>	9.1 Les différents types de prestations en hôtellerie	Définition, identification des prestations.	X		
	9.2 Les différents types de prestations en café-brasserie	Définition, identification des prestations.	X		
	9.3 Les différents types de prestations en restauration	Définition, identification des prestations.	X		

## CAP Commercialisation et services en HCR

### Compétences/Activités/Savoirs associés/Limite de connaissances (Technologie, sciences appliquées, gestion) 7/16

Thèmes de savoirs associés		Limites de connaissances (On se limitera à ...)	Technologie	Sciences appliquées	Gestion appliquée
<b>10. Les supports et les documents liés aux prestations</b>	10.1 La fiche technique, fiche de poste, fiche de procédure, etc...	Rôle de la fiche technique Identification des rubriques de la fiche technique Rédaction d'une fiche technique en utilisant le vocabulaire professionnel approprié	<b>X</b>		
		Valorisation de la fiche technique Calcul du coût matière			<b>X</b>
	10.2 Les fiches d'approvisionnement (linge, matériel, etc)	Identification des principales rubriques des fiches d'approvisionnement Cohérence des fiches complétées avec la nature de la prestation	<b>X</b>		

## CAP Commercialisation et services en HCR

### Compétences/Activités/Savoirs associés/Limite de connaissances (Technologie, sciences appliquées, gestion) 8/16

#### Compétence 3 -Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations.

				Technologie	Sciences appliquées	Gestion appliquée
<b>Travail demandé</b>	<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Thèmes de savoirs associés</b>	<b>Limites de connaissances (On se limitera à ...)</b>			
Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Accueil professionnel et personnalisé</i></li> </ul>	<b>11. Le client</b>	11.1 La différenciation des types de clientèle et de leurs attentes (loisirs, affaires, famille, etc.)	Identification et caractérisation des principaux types de clientèle fréquentant les établissements hôteliers et de restauration (loisirs, affaires, famille ....)	X	
Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Communication orale adaptée</i></li> <li>• <i>Exactitude des informations transmises au client</i></li> </ul>		11.2 Les us et coutumes, les grandes tendances de comportement et de consommation des clientèles françaises et étrangères	Identification et comparaison des habitudes alimentaires en France et dans les pays étrangers (principales clientèles étrangères)	X	
Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Réponses adaptées aux attentes du client</i></li> </ul>		11.3 Les tendances de consommation (produits et concepts)	Analyse des principales tendances au niveau des produits et des lieux dans les établissements d'hôtellerie et de restauration <b>Les concepts historiques, actuels, novateurs en hôtellerie, brasserie café, restaurant</b>	X	
Contribuer à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Prise en compte des consignes de vente</i></li> <li>• <i>Efficacité des propositions de vente additionnelles</i></li> </ul>		11.4 La santé (allergies et allergènes, régime, etc.) et l'équilibre alimentaire	Indication du principe des régimes hyposodé, hypoénergétique, hypolipidique, hypoglycémique. Proposition d'adaptation du menu au régime du client. Indication des principales allergies alimentaires (lactose dans le lait, gluten dans la farine, protéines de l'œuf, arachide...) en vue de renseigner le client. Indication des mesures prises par la réglementation à propos de la présence d'allergènes dans les produits non-préemballés. Indication des principes pour maintenir l'équilibre nutritionnel. Pour une structure donnée de repas ou de journée alimentaire, contrôle de l'équilibre qualitatif par vérification des groupes d'aliments.		X
Prendre les commandes et les transmettre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Exactitude des informations transmises aux services</i></li> <li>• <i>Conformité de la demande du client dans la rédaction du bon de commande</i></li> </ul>					
Renseigner le client sur l'environnement local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Pertinence des renseignements donnés y compris sur l'environnement local</i></li> </ul>					



## CAP Commercialisation et services en HCR

### Compétences/Activités/Savoirs associés/Limite de connaissances (Technologie, sciences appliquées, gestion) 9/16

Thèmes de savoirs associés		Limites de connaissances (On se limitera à ...)	Technologie	Sciences appliquées	Gestion appliquée
<b>12. Les points clés de la relation client</b>	12.1 La communication professionnelle : accueil et prise en charge	Respect des techniques de communication (écoute active, reformulation, questionnement, gestes et postures, ....) Interprétation du langage verbal et non-verbal	<b>X</b>		
	12.2 Les moyens et outils de la fidélisation	Nommer les outils de fidélisation : fichiers clients, carte de fidélité, animations, mailing...	<b>X</b>		
	12.3 Les moyens et outils de mesure de satisfaction clientèle liés à sa prestation (e-réputation, audit qualité, réclamation client, questionnaire de satisfactions, etc.)	Identification et caractérisation des outils de satisfaction: questionnaire de satisfaction, avis internet...	<b>X</b>		
<b>13. La réservation</b>	13.1 Les modes et outils de réservation	Respect des techniques de prises de réservation téléphoniques, Respect des techniques de rédaction de messages, de notes, de réservations (fiche de communication) Saisie et lecture du système informatique de réservation	<b>X</b>		
<b>14. Les supports de vente</b>	14.1 Les supports de vente dont supports numériques	Identification des différents supports de vente : cartes, tableau d’Affichages extérieurs et intérieurs, ardoises, tablette, portes menus.... Différenciation des types de menus en plaçant dans le contexte de l’exploitation	<b>X</b>		
	14.2 Les méthodes d’animation commerciale à partir des outils et moyens de communication	Enumération de quelques exemples d’actions promotionnelles, de supports de PLV (publicité sur le lieu de vente), de produits d’accueil : manifestations thématiques, publicité dans les médias & réseaux sociaux ,....	<b>X</b>		<b>X</b>

## CAP Commercialisation et services en HCR

### Compétences/Activités/Savoirs associés/Limite de connaissances (Technologie, sciences appliquées, gestion) 10/16

Thèmes de savoirs associés		Limites de connaissances (On se limitera à ...)	Technologie	Sciences appliquées	Gestion appliquée
<b>15. La prise de commande</b>	15.1 Les moyens et outils de prise de commande et de transmission des informations en interne	A l'oral ou Papier et numérique Utilisation d'une borne informatique	X		
<b>16. Les étapes de la vente</b>	16.1 Les éléments de la prise de contact réussie avec son client	Reconnaissance des facteurs essentiels qui contribuent à établir un bon accueil Analyse d'une relation commerciale de la prise de contact à la prise de congé	X		
	16.2 Les méthodes de recherche des besoins et attentes des clients	Inventaires des besoins et attente de la clientèle en restauration et en hôtellerie Méthode « entonnoir » avec propositions alternatives	X		
	16.3 Les techniques de vente	Définition des techniques de vente (de contact, visuelle, à distance) Identification des critères de choix d'une ou plusieurs méthodes et techniques de vente : exemple de la méthode SONCAS (sécurité, orgueil, nouveauté, confort, argent, sympathie)	X		X
	16.4 Les techniques de fidélisation client jusqu'à la prise de congé	Identification des moyens de fidélisation : cartes de fidélité, mailings, site internet, ... Vérification de satisfaction et anticipation de besoins et/ou attente de la clientèle.	X		

## CAP Commercialisation et services en HCR

### Compétences/Activités/Savoirs associés/Limite de connaissances (Technologie, sciences appliquées, gestion) 11/16

Compétence 4 : Mettre en œuvre les techniques de mise en place et de préparation dans le respect des consignes et des règles d'hygiène et de sécurité.				Technologie	Sciences appliquées	Gestion appliquée
Travail demandé	Indicateurs de performance	Thèmes de savoirs associés	Limites de connaissances (On se limitera à ...)			
Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Prise en compte des consignes et contraintes des prestations</i></li> <li>• <i>Respect des techniques professionnelles</i></li> <li>• <i>Respect des procédures de conditionnement et de conservation des denrées tout au long de l'activité</i></li> <li>• <i>Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé</i></li> <li>• <i>Utilisation appropriée et rationnelle des matériels et des moyens (linge, matériel, etc.)</i></li> <li>• <i>Rapidité d'exécution</i></li> <li>• <i>Application adaptée de principes de développement durable dans sa pratique</i></li> <li>• <i>Qualité et conformité :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des différentes mises en place</li> <li>- des préparations en café-brasserie et en restaurant</li> <li>- de la prestation chambre</li> </ul> </li> <li>• <i>Utilisation pertinente des éléments de valorisation (ambiance et décor)</i></li> <li>• <i>Réactivité face aux aléas</i></li> <li>• <i>Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité</i></li> <li>• <i>Propreté des locaux, des matériels et des mobiliers tc</i></li> </ul>	<b>17. Les protocoles de nettoyage et d'entretien</b>	17.1 L'entretien des équipements matériels	Identification des procédures de nettoyage à partir d'un plan de nettoyage : <ul style="list-style-type: none"> <li>- étapes, fréquences, autocontrôles,</li> <li>- respect du dosage, du temps d'action, de l'action mécanique et de la température,</li> <li>- mesures de sécurité liées à l'utilisation et au stockage des produits.</li> </ul> Justification de la nécessité de rinçage.	X	X
17.2 L'entretien des locaux						
17.3 La gestion du linge avec ou sans prestataire			Avantages et inconvénients de travailler avec un prestataire pour traiter son linge			
S'assurer du bon fonctionnement des équipements		<b>18. La démarche de développement durable</b>	18.1 Le tri et la gestion des déchets	Dans une situation professionnelle donnée : <ul style="list-style-type: none"> <li>- identification des déchets produits en vue de leur devenir,</li> <li>- énoncé des règles de tri, de conditionnement et d'entreposage des déchets</li> <li>- identification des valorisations possibles</li> </ul> Justification de l'intérêt du tri sélectif. <i>(Cf. référentiel de PSE)</i>	X	X
Compter, trier, ranger le linge			18.2 La lutte contre le gaspillage alimentaire	Identification de mesures de prévention du gaspillage alimentaire Valorisation des invendus	X	
Réaliser les préparations en café-brasserie et en restaurant			18.3 L'économie des fluides et des énergies	Dans une situation professionnelle donnée, indication des gestes permettant d'économiser les fluides et les énergies (eau, gaz, électricité), identification des points de vigilance.	X	X
Effectuer les mises en place		<b>19. Les mises en place</b>	19.1 Voir liste des techniques professionnelles	Annexe 6 du référentiel : les techniques de mise en place page 33	X	
Dresser les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses, etc.)			19.2 Les facteurs d'ambiance : éclairage, sonorisation, décor, etc.	Enumération des principaux éléments d'ambiance (externes et internes) : éclairage, sonorisation, décors, costumes, etc....dans les différents espaces : salle de restaurant, buffet, brunch salle de réunion, banquet, etc.....	X	
Valoriser les espaces destinés à la clientèle			19.3 Les différentes mises en place (salle de restaurant, buffet, brunch, salle de réunion, banquet, etc.)	Choix d'une mise en place adaptée à la prestation	X	

## CAP Commercialisation et services en HCR

### Compétences/Activités/Savoirs associés/Limite de connaissances (Technologie, sciences appliquées, gestion) 12/16

Thèmes de savoirs associés		Limites de connaissances (On se limitera à ...)	Technologie	Sciences appliquées	Gestion appliquée
<b>20. Le produit chambre</b>	20.1 Les différents types de chambre	Identification des différents types de chambre : économique, classique, haut de gamme,... Reconnaissance des caractéristiques commerciales de la chambre	X		
	20.2 L'état des chambres (en départ, en recouche, libre, hors service)	Lecture d'un état d'occupation et repérage de l'état des chambres.	X		
	20.3 Les salles de bains	Equipement d'après standings (types de clientèles étrangères)	X		
<b>21. Les locaux annexes</b>	21.1 Les autres locaux (office, buanderie, lingerie, couloir, terrasse, etc.)	Identification et fonction des autres locaux	X		
	21.2 Les sanitaires	Identification, confort et hygiène	X		
<b>22. Les techniques de préparation en café-brasserie et en restaurant</b>	22.1 Voir liste des techniques professionnelles	Annexe 6 du référentiel : les techniques de préparation page 34	X		

## CAP Commercialisation et services en HCR

### Compétences/Activités/Savoirs associés/Limite de connaissances (Technologie, sciences appliquées, gestion) 13/16

Compétence 5 : Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi dans un objectif de satisfaction client.			Technologie	Sciences appliquées	Gestion appliquée		
Travail demandé	Indicateurs de performance	Thèmes de savoirs associés	Limites de connaissances (On se limitera à ...)				
Assurer les prestations d'hôtellerie (room-service, petits déjeuners, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Prise en compte des consignes et des contraintes des prestations</i></li> <li>• <i>Respect des techniques mises en œuvre</i></li> <li>• <i>Aisance, élégance des gestes, rapidité d'exécution</i></li> <li>• <i>Application des protocoles, des pratiques d'hygiène, de sécurité et de santé</i></li> <li>• <i>Application de principes de développement durable dans sa pratique</i></li> <li>• <i>Autocontrôle de sa prestation tout au long de l'activité</i></li> <li>• <i>Qualité et conformité des prestations</i></li> <li>• <i>Respect des réglementations en vigueur (protection des mineurs, etc)</i></li> <li>• <i>Exactitude de la facturation et de l'encaissement</i></li> <li>• <i>Satisfaction et fidélisation de la clientèle</i></li> </ul>	<b>23. Les différentes prestations</b>	23.1 Les prestations d'hôtellerie : room-service, petits déjeuners,.	Distinction des différentes formes de service : au buffet, en chambres pour les petits-déjeuners, Présentation du room service et de ses diverses fonctions	X		
Préparer ou remettre en température les plats de type brasserie (voir liste des techniques professionnelles)			23.2 Les séminaires	Identification et caractérisation des séminaires.	X		
Assurer le service, le suivi et le débarrassage des petits déjeuners, déjeuners, dîners, pause-séminaire, etc.			23.3 Les manifestations particulières : banquet, buffet, cocktail, etc	Identification et caractérisation des manifestations particulières	X		
Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client (voir liste des techniques professionnelles)		<b>24. Les techniques liées aux prestations en HCR</b>	24.1 Voir listes des techniques liées à la prestation et au service des boissons	Annexe 6 du référentiel : les techniques liées à la prestation pages 33 & 34	X		
Préparer, assurer le service et le débarrassage des boissons (voir liste des techniques professionnelles)			24.2 Les dosages et grammages	Choix du dosage ou du grammage adapté à la prestation en HCR	X		
Réapprovisionner (office, cave du jour, meubles réfrigérés, chariots, etc.)			24.3 Les températures de service des mets et des boissons	Identification des températures cibles des préparations culinaires attendues par le client Repérage des températures critiques et leur justification	X		
Réassortir les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses, )				Indiquer et justifier les températures de service à respecter		X	
Assurer le renouvellement des mises en place pendant la prestation		24.4 La remise et le maintien en température : réglementation	Justifier la réglementation à respecter (temps et températures) lors des opérations de remise et de maintien en température.		X		
Participer aux opérations de facturation et d'encaissement							

## CAP Commercialisation et services en HCR

### Compétences/Activités/Savoirs associés/Limite de connaissances (Technologie, sciences appliquées, gestion) 14/16

Thèmes de savoirs associés		Limites de connaissances (On se limitera à ...)	Technologie	Sciences appliquées	Gestion appliquée
<b>25. Les comportements professionnels</b>	25.1 Les règles : <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'assiduité et de ponctualité,</li> <li>• de bienséance et de présence,</li> <li>• de politesse,</li> <li>• d'hygiène corporelle et vestimentaire</li> <li>• etc.</li> </ul>	Règles de comportement spécifiques aux différents services. Règles essentielles d'hygiène corporelle et vestimentaire Justification des éléments de la tenue professionnelle. Indication des mesures réglementaires relatives à l'état de santé du personnel manipulant des denrées alimentaires. En commercialisation, les règles simples de bienséance, d'assiduité, de présence	X		
<b>26. La facturation (hors hôtellerie)</b>	26.1 Les matériels de facturation	Identification et caractérisation des principaux matériels de facturation	X		X
	26.2 La facture client	Identifier les éléments constitutifs de la facture client, de la note Etablir une facture client Retrouver sur la note le montant de TVA à partir du TTC			X
	26.3 Les taux de TVA	Différencier les taux de TVA Calculer la TVA et le TTC			X
	26.4 Le contrôle de la facture	Comparaison entre la commande du client et la facture ou la note Repérage et signalement des anomalies			X
	26.5 Les conditions particulières de facturation : remise, débiteurs divers, etc.	En relation avec le point 6.1 Identification des débiteurs divers (notions de dettes financières)			X
	26.6 Les moyens de paiement : chèque, titre restaurant, etc.	Caractérisation des différents moyens de paiement et leur utilisation Détermination des conséquences d'un défaut de paiement			X

## CAP Commercialisation et services en HCR

### Compétences/Activités/Savoirs associés/Limite de connaissances (Technologie, sciences appliquées, gestion) 15/16

<b>Compétence 6 : Communiquer</b> en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession				Technologie	Sciences appliquées	Gestion appliquée
Travail demandé	Indicateurs de performance	Thèmes de savoirs associés	Limites de connaissances (On se limitera à ...)			
<p>Communiquer dans le cadre d'une situation professionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- au sein de son entreprise</li> <li>- avec les clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Conformité de la tenue professionnelle tout au long de la l'activité</i></li> <li>• <i>Comportements et attitudes professionnels adaptés</i></li> <li>• <i>Qualité du travail en équipe</i></li> <li>• <i>Qualité de l'écoute</i></li> <li>• <i>Exactitude et pertinence des informations et des messages transmis</i></li> </ul>	27.1 Le secteur professionnel de la restauration	Place du secteur de la restauration dans l'économie française			X
		27.2 L'environnement touristique et culturel de proximité	Reconnaissance des principales informations concernant l'environnement professionnel	X		X
		27.3 Les différents types d'hébergement	Identification et différenciation des types de concepts hôteliers (meublés, chambre d'hôte, gîte, B&B, VVF, hôtellerie de plein air, etc...) Comparaison des différents modes d'exploitation (indépendant, associé, intégré, franchisé)	X		X
		27.4 La classification des hôtels	Identification des normes de classement	X		
		27-5 Les différents types de restauration	Caractérisation des différentes formes de restauration hors-domicile Distinction indépendants et chaînes de restauration	X		X
		27-6 Les labels d'entreprise HCR	Caractérisation des trois principaux labels de qualité : Maître-restaurateur, Restaurant de qualité, Fait maison.	X		X
		27-7 Les obligations du restaurateur (liste des principales obligations : permis d'exploitation, licence, accessibilité des établissements recevant du public, affichages professionnels, etc.)	Recensement et caractérisation des obligations de l'hôtelier restaurateur en matière : <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'ouverture d'un établissement de restauration,</li> <li>- D'affichages obligatoires,</li> <li>- D'accessibilité ,</li> <li>.....</li> </ul>	X		X
Rendre compte de son activité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Utilisation d'un vocabulaire professionnel à l'oral comme à l'écrit</i></li> <li>• <i>Utilisation pertinente et adaptée des supports et outils numériques de l'entreprise</i></li> <li>• <i>Efficacité, opportunité et pertinence du compte-rendu de l'activité</i></li> </ul>	27 - Le contexte professionnel				
Se situer dans son environnement professionnel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Identification pertinente des informations économiques, sociales et juridiques liées au contexte professionnel</i></li> <li>• <i>Positionnement et communication adaptés au contexte professionnel</i></li> </ul>					

## CAP Commercialisation et services en HCR

### Compétences/Activités/Savoirs associés/Limite de connaissances (Technologie, sciences appliquées, gestion) 16/16

Thèmes de savoirs associés		Limites de connaissances (On se limitera à ...)	Technologi e	Sciences appliquées	Gestion appliquée
28 - L'entreprise	28.1 Les principaux statuts et formes juridiques	Caractérisation des différents statuts et formes juridiques des entreprises de restauration : entreprises individuelles, auto-entrepreneur, EURL, SARL, SA			X
	28.2 Les Liens hiérarchiques et fonctionnels	Identification des liens hiérarchiques et fonctionnels d'un établissement d'hôtellerie-restauration : organigramme hiérarchique	X		X
	28.3 Les relations professionnelles (notion de fiche de poste, brigade ou équipe en cuisine, relations entre les services, etc.)	Caractérisation des postes dans un établissement d'hôtellerie-restauration ; nature, profil, rôle, compétences, qualifications, ... Différentes formes d'organisation du travail, Compréhension des différents tableaux de service affichés en entreprise	X		X
	28.4 La notion d'image de l'entreprise	Eléments qui définissent l'identité de l'entreprise : le logotype (identifiant visuel), la charte graphique Définition de l'image de l'entreprise : reflet extérieur de l'identité de l'entreprise Moyens de communication de l'image de l'entreprise			X
	28.5 Les documents, outils de communication internes et externes	Différenciation des outils de communication internes (logos, cartes, menus, ardoise, tablette tactile,...) et externes (enseigné, stores d'extérieurs, site internet, application smartphone,...). Communication média et hors média Identification des différents supports de vente. Principes de conception d'une carte			X
29 - Le parcours professionnel	29.1 Le repérage des différents organismes de mise en relation (service public de l'emploi, agences d'intérim, associations, etc.), des médias spécialisés (presse professionnelle, sites internet, etc.)	Caractérisation des organismes de mises en relation offres d'emplois/demandes d'emploi Recensement des médias proposant des offres d'emploi dans le secteur de la restauration			X
	29.2 Les démarches de recherche d'emploi (sélection d'offres d'emploi adaptées, curriculum vitae, lettre de motivation, entretien d'embauche, etc.)	Collecte des informations nécessaires : formation, expériences, compétences,... Confrontation informations collectées et offres d'emplois sélectionnées Règles à respecter lors de la rédaction de la lettre de motivation et du CV Attitudes et comportements lors de l'entretien d'embauche			X
	29.3 Les principales informations juridiques et économiques relatives : au contrat de travail (principaux contrats et clauses, rupture du contrat de travail) à la convention collective nationale HCR des hôtels, cafés, restaurants (durée du travail, rémunération, etc.)	Les conditions légales du travail : durée du travail, heures supplémentaires, repos hebdomadaire, repos compensateurs, congés payés, jours fériés, Définition et rôle de la convention collective dans le secteur de la restauration Définition du contrat de travail, droits et obligations de l'employeur et du salarié, rôle de la période d'essai Caractérisation des différents contrats de travail : CDI, CDD, contrats en alternance, contrat de travail temporaire, contrat à temps partiel Caractérisation des différents cas de rupture : démission, licenciement, rupture conventionnelle (procédures et conséquences) Lecture d'un bulletin de salaire : identification des principales rubriques			X
	29.4 La gestion de son parcours professionnel (veille technologique et professionnelle, formation continue, validation des acquis de l'expérience, etc.)	Définition et rôle du compte personnel d'activité (CPA) Définition et caractérisation de la formation continue tout au long de la vie Identification des principaux dispositifs qui permettent aux salariés de se former sur le temps de travail Modalités d'obtention d'un diplôme par l'intermédiaire de la validation des acquis de l'expérience (VAE).			X
	29.5 Les démarches de recherche d'emploi (sélection d'offres d'emploi adaptées, cv, lettre de motivation, entretien d'embauche, ...)	Collecte des informations nécessaires : formation, expériences, compétences,... Confrontation informations collectées et offres d'emplois sélectionnées Règles à respecter lors de la rédaction de la lettre de motivation et du CV Attitudes et comportements lors de l'entretien d'embauche			X