ACADEMIE DE LA GUADELOUPE



| Etablissement de formation |
| --- |
| Adresse |   |
| Téléphone |  05.90 |
| Fax |  05.90 |
| Email |   |

**C.A.P RESTAURANT**

**SESSION \_ \_ \_ \_**

**Livret d’évaluation en CCF et récapitulatif**

**EP1 - EP2 – EP3**

| Candidat |
| --- |
|  Nom: |  |
|  Prénom: |  |
| En classe de seconde CAP Restaurant : année |
| En classe de terminale CAP Restaurant : année  |

**LIVRET D’EVALUATION CAP RESTAURANT**

**Nom de l’élève :**

**Sommaire**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Page**  | **Document** | **Vérifié par le professeur principal** | **Observations** |
| 1 | **Page de présentation de garde du livret d’évaluation** |  |  |
| 2 | **Sommaire** |  |  |
| 3 | **Organisation des différentes épreuves (modifié)** |  |  |
| 4 | **Grille EP2 – PFMP 1** |  |  |
| 5 | **EP2 – PFMP 2** |  |  |
| 6 | **EP2 – PFMP 2** |  |  |
| 7 | **EP2 – S1 en centre** |  |  |
| 8 | **EP2 – PFE 3 et 4 (savoir être)** |  |  |
| 9 | **EP2 – PFE 3 (savoir –faire)** |  |  |
| 10 | **EP2 – PFE 4 (savoir –faire)** |  |  |
| 11 | **EP 2 – S2 en centre** |  |  |
| 12 | **EP3 en centre** |  |  |
| 13 | **recap EP 1** |  |  |
| 14 | **recap EP 2** |  |  |
| 15 | **Récapitulatif EP3** |  |  |
| 16 | **Attestation de PFE et signature du chef d’établissement** |  |  |
| 17 | **Annexes divers**  |  |  |

C.A.P RESTAURANT

POUR INFORMATION

**Organisation des différentes évaluations**

| Épreuves | Coef | Lieu | Dates | Comment ? |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| EP1 : Approvisionnement Organisation du service | 4EP1 | Centre de formation | Fin du 1er année de formation |  Deux évaluations écrites de 1 heure chacune : 1 – Partie Technologique de service 8 pts  2 – Partie Sciences Appliquées 8 pts  3 – Partie Connaissance de l’entreprise 4 pts  Les évaluations portent sur les compétences et les savoirs associés définis par  l’épreuve. Les questions doivent porter sur des situations professionnelles définies. |
| Fin de formation |
| EP2 : Production du service des mets et des boissons | 10EP2 | Centre de formation | Fin du 1er trimestre de la 2ème année de formation(Coef 2) | 1ère situation d’évaluation : Par des exercices concrets, on demande au candidat d’assurer un service  Commercial (service d’une table de 4 couverts). Seules les techniques A du  tableau des techniques de service et commercialisation peuvent être évaluées. EP2 S1 |
| Fin de formation (Coef 5) |  2ème situation d’évaluation : Service de 2 tables (2 x 2 cvts) avec 2 menus imposés. L’évaluation porte sur les  savoir-faire et savoirs associés relatifs au « service et commercialisation » au  moyen d’exercices concrets mettant en œuvre des techniques A et B du tableau  des techniques de service et commercialisation. EP2 S2 |
| Entreprise | Au cours de la 1ère année de formation  |  Période de Formation en Entreprise n° 1 Evaluation formative (savoir-être) Elle doit permettre au candidat de se situer et de prendre en compte les conseils  formulés par le tuteur (position même).  EP2 PFE EF1 |
| Fin de la 1ère année de formation (Coef 1) |  Période de Formation en Entreprise n° 2 Evaluation certificative (savoir-être et savoir-faire) Elle donne lieu à une évaluation chiffrée des techniques A du référentiel mises en  place en entreprise. 4 semaines minimum sont évaluées. EP2 PFE EC1 (SE) (SF) |
| Au cours du 1er semestre de la 2ème année de formation |  Période de Formation en Entreprise n° 3 Evaluation formative (savoir-être et savoir-faire) elle doit permettre au candidat de se situer et de prendre en compte les conseils  formulés par le tuteur (positionnement). EP2 PFE EF2 (SE) (SF) |
| Fin de formation (Coef 2) |  Période de Formation en Entreprise n° 4 Evaluation certificative (savoir-être et savoir-faire)  Elle donne lieu à une évaluation chiffrée des techniques A et B du référentiel mises  en place en entreprise. 4 Semaines minimum sont évaluées. EP2 PFE EC2 (SE) (SF) |
| 1 | Centre de formation | Au cours du 3ème trimestre de la 2ème année de formation | « Vie Sociale et Professionnelle » Situation écrite : 1 – Evaluation écrite – Durée 1h00 – 7 pts 2 – Travail personnel écrit – 7 pts Situation pratique : Intervention de Secourisme – durée 30 mn – 6 pts |
| EP 3 : Communication et commercialisation | 3EP3 | Centre de formation | Finde formation |  Communication et Commercialisation Durée 30 mn. L’évaluation comprend :* La prise de contact avec les clients, l’accueil et l’installation à table 5 pts
* La prise de commande commerciale en français (12 pts)
* avec quelques échanges en langue étrangère (3 pts) 15 pts
 |

**Epreuve EP2**

**SITUATION D’EVALUATION EN ENTREPRISE P.F.E. N° 1**

## EVALUATION Formative EN ENTREPRISE

**ATTITUDES PROFESSIONNELLES (Savoir être)**

**Nom de l’élève : Date :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **EVALUATION CERTIFICATIVE****L’évaluation se déroule dans le cadre des P.F.E à la fin de la 1ère année de formation et donne lieu à une évaluation chiffrée prise en compte pour la délivrance du diplôme.** **Les conseils donnés par le tuteur devront permettre au formé de se situer et de corriger ses points faibles.** | **EVALUATION** | **CONSEILS DU TUTEUR** |
| **Maîtrise supérieure** | **Conforme aux exigences** | **Maîtrise insuffisante** | **Non conforme** |
|  |  |  |
| Faire preuve de curiosité profession-nelle et demander des conseils |  |  |  |  |  |
|  |  |
| Effectuer son travail en respectant les consignes |  |  |  |  |
|  |  |
| Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité |  |  |  |  |
|  |  |
| Faire preuve de motivation et de dynamisme |  |  |  |  |
|  |  |
| Faire preuve de rapidité, de vivacité dans son travail |  |  |  |  |
|  |  |
| Se présenter et avoir une tenue propre et adaptée au milieu professionnel |  |  |  |  |
|  |  |
| S’intégrer d’une manière active au sein de l’équipe |  |  |  |  |
|  |  |
| Garder la maîtrise de soi |  |  |  |  |
|  |  |
| Organiser son poste de travail d’après des consignes et planifier son travail |  |  |  |  |
|  |  |
| Communiquer oralement |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **TOTAL** |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Noms | Emargements |
| Enseignant |  |  |
| Professionnel |  |  |

**Epreuve EP2**

**SITUATION D’EVALUATION EN ENTREPRISE P.F.E. N° 2**

## EVALUATION CERTIFICATIVE EN ENTREPRISE

**ATTITUDES PROFESSIONNELLES (Savoir être)**

**Nom de l’élève : Date :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **EVALUATION CERTIFICATIVE****L’évaluation se déroule dans le cadre des P.F.E à la fin de la 1ère année de formation et donne lieu à une évaluation chiffrée prise en compte pour la délivrance du diplôme.** **Les conseils donnés par le tuteur devront permettre au formé de se situer et de corriger ses points faibles.** | **EVALUATION** | **CONSEILS DU TUTEUR** |
| **Maîtrise supérieure** | **Conforme aux exigences** | **Maîtrise insuffisante** | **Non conforme** |
|  |  |  |
| Faire preuve de curiosité profession-nelle et demander des conseils |  |  |  |  |  |
|  |  |
| Effectuer son travail en respectant les consignes |  |  |  |  |
|  |  |
| Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité |  |  |  |  |
|  |  |
| Faire preuve de motivation et de dynamisme |  |  |  |  |
|  |  |
| Faire preuve de rapidité, de vivacité dans son travail |  |  |  |  |
|  |  |
| Se présenter et avoir une tenue propre et adaptée au milieu professionnel |  |  |  |  |
|  |  |
| S’intégrer d’une manière active au sein de l’équipe |  |  |  |  |
|  |  |
| Garder la maîtrise de soi |  |  |  |  |
|  |  |
| Organiser son poste de travail d’après des consignes et planifier son travail |  |  |  |  |
|  |  |
| Communiquer oralement |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **TOTAL** |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Noms | Emargements |
| Enseignant |  |  |
| Professionnel |  |  |

Epreuve EP2

**SITUATION D’EVALUATION EN ENTREPRISE P.F.E. N°2**

#### COMPETENCES PROFESSIONNELLES (Savoir-Faire)

#### Nom de l’élève : Date :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVALUATION CERTIFICATIVE** L’évaluation se déroule dans le cadre des P.F.E. à la fin de la  première année de formation et donne lieu à une évaluation chiffrée, prise en compte pour la délivrance du diplôme. |  | **Maîtrise supérieure** | **Conforme aux exigences** | **Maîtrise insuffisante** | **Non conforme** |
|  **REALISER** |  |  |  |  |  |
| **Effectuer les taches de nettoyage des locaux, du mobilier et du matériel.** |  | * Les opérations de nettoyage sont réalisées dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de sécurité,
* Les locaux et matériels sont nettoyés, rangés conformément aux procédures
* L'utilisation rationnelle des produits d'entretien selon des directives données,
* La remise en état et le rangement des postes de travail et des locaux sont effectués
 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Effectuer la mise en place des tables en fonction de situations précises.** |  | * La carcasse est établie conformément aux directives,
* Le nappage est exécuté selon les techniques professionnelles.
 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Assurer le service des mets** |  | * Le service des mets est assuré selon les techniques professionnelles et les consignes reçues,
 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Assurer le service des boissons au restaurant et au bar.** |  | * Le service des boissons est assuré selon les techniques professionnelles et les consignes reçues,
 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Assurer le service des vins** **au restaurant** |  | * Le service des vins est assuré selon les techniques professionnelles et les consignes reçues,
 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Assurer le service des boissons chaudes au restaurant et au bar** |  | * Le service des boissons chaudes est assuré selon les techniques professionnelles et les consignes reçues,
 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Débarrasser correctement les tables pendant et à la fin du service.** |  | * Le débarrassage des tables est effectué selon les procédures et les consignes reçues
 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Présenter la facture au client.** |  | * La facture est présentée aux clients selon les consignes reçues.
 |  |  |  |  |  |
|  |
|  **COMMUNIQUER – VENDRE**  |  |
| **Accueillir le client et l’installer à sa table, présenter les supports de vente** |  | * Le client est accueilli avec attention, disponibilité et courtoisie,
* Le vestiaire est restitué au client avec amabilité.
* Le client est raccompagné à la sortie,
 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Communiquer au sein de l’entreprise.** |  | * La liaison et l’échange entre le service de commercialisation et le service de production sont adaptés au contexte.
 |  |  |  |  |  |
|  |
| **TOTAL** |  |  |  |  |  |
|  |
|  | Noms | Emargements |
| Enseignant |  |  |
| Professionnel |  |  |

**Epreuve EP2**

**Production du Service, des Mets et des Boissons**

**Evaluation de la situation 1**

**Nom de l’élève : Date :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **L'évaluation porte sur les techniques A du référentiel et se déroule dans le cadre d'une séance de TP. Service d’une table de 4 couverts.** **Le candidat devra se présenter dans une tenue propre et adaptée au centre de formation.** | Maîtrise supérieure | Conforme aux exigences | Maîtrise insuffisante | Non conforme |
|  |
| **REALISER** |
| * Effectuer les taches de nettoyage des locaux, du mobilier et du matériel
 |  |  |  |  |
| * Effectuer les mises en place :
* Tables
* Consoles
* Tables chaudes
 |  |  |  |  |
| * Assurer le service des mets (assiette, anglaise) en fonction des mets prévus au menu
 |  |  |  |  |
| * Assurer le service au plateau des boissons froides et des boissons chaudes au restaurant (Apéritifs, cafés et digestifs sont envoyés du bar ou de l’office)
 |  |  |  |  |
| * Assurer le service des vins :
* Choisir la verrerie adaptée
* Déboucher avec méthode
* Service une bouteille droite (uniquement)
* Assurer le service et le suivi
 |  |  |  |  |
| * Respecter la préséance et les règles de service
 |  |  |  |  |
| * Débarrasser correctement les tables pendant le service
 |  |  |  |  |
| **COMMUNIQUER** |  |  |  |  |
| * Accueillir, installer et prendre congé du client
 |  |  |  |  |
| * Présenter les supports de vente. Prendre la commande.
 |  |  |  |  |
| * Communiquer avec le client pendant le service,
* Assurer en permanence la satisfaction du client
 |  |  |  |  |
| **TOTAL** |  |  |  |  |

 Mettre une croix dans la case correspondante

|  |
| --- |
| **NOM - FONCTION - EMARGEMENT** **DES EVALUATEURS** |
|  |

**SITUATION D’EVALUATION EN ENTREPRISE P.F.E. N° 3 et 4**

ATTITUDES PROFESSIONNELLES (**Savoir être)**

**Nom de l’élève : Date :**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  L’évaluation se déroule dans le cadre des  P.F.E.de 2ème année. La première évaluation  au cours du 1er semestre, est une évaluation  formative qui doit permettre au formé de se  situer et de corriger ses points faibles.  La deuxième évaluation en fin de formation  est une évaluation certificative prise en compte  pour la délivrance du diplôme. | Evaluation Formative |  | CONSEILSDU TUTEUR |  | Evaluation Certificative |
| Maîtrise supérieure | Conforme aux exigences | Maîtrise insuffisante | Non conforme |  |  | Maîtrise supérieure | Conforme aux exigences | Maîtrise insuffisante | Non conforme |
|  |  |  |  |  |
| A1 | Faire preuve de curiosité profession-nelle et demander des conseils |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A2 | Effectuer son travail en respectant les consignes |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| A3 | Respecter les horaires de travail et faire preuve de ponctualité |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **A****4** | Faire preuve de motivation et de dynamisme |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **A****5** | Faire preuve de rapidité, de vivacité dans son travail |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **A****6** | Se présenter et avoir une tenue pro-pre et adaptée au milieu professionnel |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **A****7** | S’intégrer d’une manière active au sein de l’équipe |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **A****8** | Garder la maîtrise de soi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **A****9** | Organiser son poste de travail d’après des consignes et planifier son travail |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **A** **10** | Communiquer oralement |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |
|  |  |  |  |  |  |  |  | **TOTAL** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| PFE N°3 | Noms | Emargements |  | PFE N°4 | Noms | Emargements |
| Enseignant |  |  | Enseignant |  |  |
| Professionnel |  |  | Professionnel |  |  |

***Epreuve EP2***

***SITUATION D’EVALUATION EN ENTREPRISE P.F.E. N° 3***

#### *COMPETENCES PROFESSIONNELLES (Savoir-Faire)*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVALUATION FORMATIVE****L’évaluation se déroule dans le cadre des P.F.E au cours du 1er semestre de la 2ème** **année de formation et donne lieu à une évaluation formative. Les conseils donnés** **par le tuteur devront permettre au formé de se situer et de corriger ses points faibles** | Maîtrise supérieure | Conforme auxexigences | Maîtrise insuffisante | Non conforme |
|  **ORGANISER** |
|  **Planifier son travail.** **Organiser son rang.** |  | * La planification est cohérente avec le travail à effectuer et les consignes reçues.
* L’adaptation de son travail aux postes et aux matériels.
* Le travail doit être organisé de façon rationnelle.
 |  |  |  |  |
|  **Gérer ses tables** |  | * La synchronisation des tables est réalisée dans un souci de rapidité et d’efficacité.
 |  |  |  |  |
|  **REALISER** |  |  |  |  |  |
|  **Effectuer les taches de nettoyage** **des locaux, du mobilier et du**  **matériel** |  | * Les opérations de nettoyage sont réalisées dans le respect de l’environnement, des règles d'hygiène et de sécurité.
* L'utilisation rationnelle des produits d'entretien est appliquée selon des directives données.
 |  |  |  |  |
|  **Effectuer la mise en place des**  **tables en fonction de situations**  **précises** |  | * La carcasse est établie conformément aux directives.
* Le nappage est exécuté selon les techniques professionnelles et les exigences commerciales.
* Tables, consoles, buffets, guéridons, plateaux vitrines, voitures ou chariots sont dressés en fonction des consignes et des normes.
 |  |  |  |  |
|  **Assurer le service des mets et**  **réaliser des découpages, filetages,**  **préparations simples** |  | * Le service des mets est assuré selon les techniques professionnelles et les consignes reçues,
* Le service aux différentes tables est réalisé avec efficacité.
 |  |  |  |  |
|  **Assurer le service des boissons**  **chaudes et froides au restaurant** |  | * Le dosage et le service des boissons chaudes et froides sont assurés selon les techniques professionnelles et les consignes reçues,
 |  |  |  |  |
|  **Assurer le service des vins** |  | * Le service des vins est assuré selon les usages professionnels et les consignes reçues.
 |  |  |  |  |
|  **Débarrasser correctement les ta-bles pendant et à la fin du service** |  | * Le débarrassage des tables est effectué selon les procédures et les consignes reçues
 |  |  |  |  |
|  **Présenter la facture au client et**  **assurer l’encaissement** |  | * La facture est présentée aux clients selon les usages professionnels et les consignes reçues.
 |  |  |  |  |
| **CONTROLER** |  |
| **Réceptionner les marchandises** |  | * Les produits sont réceptionnés, identifiés et stockés selon leur nature.
* Les produits, denrées et boissons livrés sont contrôlés afin de compléter les stocks journaliers de denrées et produits.
 |  |  |  |  |
|  **Contrôler les factures clients et**  **les encaissements** |  | * Les factures sont contrôlées avant la remise aux clients.
* Les encaissements sont réalisés sans erreur conformément aux procédures.
 |  |  |  |  |
|  **COMMUNIQUER – VENDRE** |  |
|  **Accueillir le client et l’installer à**  **sa table, présenter les supports**  **de vente** |  | * Le client est accueilli avec attention, disponibilité et courtoisie.
* Les règles de tenue, de préséance sont respectées.
* L’installation du client est réalisée.
* Les supports de vente ou d’accueil sont présentés aux clients et commentés.
 |  |  |  |  |
|  **Prendre la commande.** |  | * La prise de commande s’effectue dans le cadre d’une prestation simple, d’un nombre de convives limité.
* Les caractéristiques des produits et des prestations sont maîtrisées.
* Le client est renseigné, conseillé. Ses choix sont pris en compte.
* L’argumentation commerciale est efficace.
* La commande est enregistrée, reformulée et transmise avec exactitude à l’aide des moyens à disposition.
* Des ventes additionnelles sont proposées.
 |  |  |  |  |
|  **Assurer en permanence la**  **satisfaction du client.** |  | * L’attention est constante, l’éventuel incident est repéré, les objections et les réclamations éventuelles sont prises en compte ou rapportées avec diligence au supérieur immédiat.
* La satisfaction du client est vérifiée.
 |  |  |  |  |
|  **Communiquer au sein de**  **l’entreprise.** |  | * La liaison et l’échange entre le service de commercialisation et le service de production sont adaptés au contexte.
 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Noms | Emargements |  | **Conseils à l’apprenti(e)** |
|  Enseignant |  |  |  |  |
|  Professionnel |  |  |

***Epreuve EP2***

***SITUATION D’EVALUATION EN ENTREPRISE P.F.E. N° 4***

#### *COMPETENCES PROFESSIONNELLES (Savoir-Faire)*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **EVALUATION CERTIFICATIVE** **L’évaluation se déroule dans le cadre des P.F.E. à la fin de la 2ème année de**  **formation et donne lieu à une évaluation chiffrée prise en compte pour la délivrance**  **du diplôme.** |  | **Maîtrise supérieure** | **Conforme aux****exigences** | **Maîtrise insuffisante** | **Non conforme** |
|  |  |
|  **ORGANISER** |  |
|  **Planifier son travail.** **Organiser son rang** |  | * La planification est cohérente avec le travail à effectuer et les consignes reçues.
* L’adaptation de son travail aux postes et aux matériels.
* Le travail doit être organisé de façon rationnelle.
 |  |  |  |  |  |
|  **Gérer ses tables** |  | * La synchronisation des tables est réalisée dans un souci de rapidité et d’efficacité.
 |  |  |  |  |  |
|  **REALISER** |  |  |  |  |  |
|  **Effectuer les taches de nettoyage des locaux, du mobilier et du matériel** |  | * Les opérations de nettoyage sont réalisées dans le respect de l’environnement des règles d'hygiène et de sécurité,
* L'utilisation rationnelle des produits d'entretien est appliquée selon des directives données,
 |  |  |  |  |  |
|  **Effectuer la mise en place des**  **tables en fonction de situations**  **précises** |  | * La carcasse est établie conformément aux directives,
* Le nappage est exécuté selon les techniques professionnelles et les exigences commerciales.
* Tables, consoles, buffets, guéridons, plateaux vitrines, voitures ou chariots sont dressés en fonction des consignes et des normes.
 |  |  |  |  |  |
|  **Assurer le service des mets et**  **réaliser des découpages, filetages, préparations simples** |  | * Le service des mets est assuré selon les techniques professionnelles et les consignes reçues,
* Le service aux différentes tables est réalisé avec efficacité.
 |  |  |  |  |  |
|  **Assurer le service des boissons chaudes et froides au restaurant.** |  | * Le dosage et le service des boissons chaudes et froides sont assurés selon les techniques professionnelles et les consignes reçues,
 |  |  |  |  |  |
|  **Assurer le service des vins** |  | * Le service des vins est assuré selon les usages professionnels et les consignes reçues,
 |  |  |  |  |  |
|  **Débarrasser correctement les ta-**  **bles pendant et à la fin du service** |  | * Le débarrassage des tables est effectué selon les procédures et les consignes reçues
 |  |  |  |  |  |
|  **Présenter la facture au client et**  **assurer l’encaissement** |  | * La facture est présentée aux clients selon les usages professionnels et les consignes reçues.
 |  |  |  |  |  |
| **CONTROLER** |  |  |  |  |  |
|  **Réceptionner les marchandises** |  | * Les produits sont réceptionnés, identifiés et stockés selon leur nature.
* Les produits, denrées et boissons livrés sont contrôlés afin de compléter les stocks journaliers de denrées et produits.
 |  |  |  |  |  |
|  **Contrôler les factures clients et**  **les encaissements** |  | * Les factures sont contrôlées avant la remise aux clients.
* Les encaissements sont réalisés sans erreur conformément aux procédures.
 |  |  |  |  |  |
|  **COMMUNIQUER – VENDRE** |  |
|  **Accueillir le client et l’installer**  **à sa table, présenter les supports**  **de vente** |  | * Le client est accueilli avec attention, disponibilité et courtoisie.
* Les règles de tenue, de préséance sont respectées.
* L’installation du client est réalisée.
* Les supports de vente ou d’accueil sont présentés aux clients et commentés.
 |  |  |  |  |  |
|  **Prendre la commande** |  | * La prise de commande s’effectue dans le cadre d’une prestation simple, d’un nombre de convives limité.
* Les caractéristiques des produits et des prestations sont maîtrisées.
* Le client est renseigné, conseillé. Ses choix sont pris en compte.
* L’argumentation commerciale est efficace.
* La commande est enregistrée, reformulée et transmise avec exactitude à l’aide des moyens à disposition.
* Des ventes additionnelles sont proposées.
 |  |  |  |  |  |
|  **Assurer en permanence la**  **satisfaction du client** |  | * L’attention est constante, l’éventuel incident est repéré, les objections et les réclama-tions éventuelles sont prises en compte ou rapportées avec diligence au supérieur immédiat.
* La satisfaction du client est vérifiée.
 |  |  |  |  |  |
|  **Communiquer au sein de**  **l’entreprise** |  | * La liaison et l’échange entre le service de commercialisation et le service de production sont adaptés au contexte.
 |  |  |  |  |  |
|  |  | **TOTAL** |  |  |  |  |  |
|  | Noms | Emargements |
| Enseignant |  |  |
| Professionnel |  |  |

Epreuve EP2

**Production du Service, des Mets et des Boissons**

**Evaluation de la situation 2**

**Nom de l’élève : Date :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| L’évaluation porte sur les techniques A et B du référentiel et se déroule dans le cadre d’une séance de T.P. Elle a pour but de s’assurer que le candidat est capable, sur instructions, d’assurer un service commercial (2 tables x 2 couverts) en mettant en œuvre, d’une part des techniques de base de mise en place et de distribution, d’autre part des techniques de base de vente et de communication. Le candidat devra se présenter dans une tenue propre et adaptée au centre de formation. | Maîtrise supérieure | Conforme aux exigences | Maîtrise insuffisante | Non conforme |
|  |  |  |  |  |
| **ORGANISER** |  |  |  |  |
| * Synchroniser le service de deux tables
 |  |  |  |  |
| * Organiser et gérer son rang
 |  |  |  |  |
| **REALISER** |  |  |  |  |
| * Effectuer une mise en place au menu et à la carte
 |  |  |  |  |
| * Effectuer un travail technique (office, mise en place, bar, rangement)
 |  |  |  |  |
| * Assurer techniquement et selon les règles le service au guéridon
 |  |  |  |  |
| * Assurer techniquement et selon les règles le service à l’anglaise
 |  |  |  |  |
| * Assurer techniquement et selon les règles le service des mets présentés à l’assiette
 |  |  |  |  |
| * Réaliser techniquement et selon les règles filetage, découpage, flambage, portionnage
 |  |  |  |  |
| * Réaliser le service du fromage à la voiture ou au plateau en respectant les règles de découpage et de service
 |  |  |  |  |
| * Assurer selon les règles le service des boissons froides (apéritifs, digestifs…) au départ du bar ou de l’office.
 |  |  |  |  |
| * Assurer selon les règles le service des vins en fonction du choix des clients (respect de la verrerie, service, suivi des tables) Ouverture d’un vin en seau et/ou en panier.
 |  |  |  |  |
| * Débarrasser correctement les tables pendant et à la fin du service
 |  |  |  |  |
| **COMMUNIQUER ET VENDRE** |  |  |  |  |
| * Assurer l’accueil, l’installation, le confort des clients avec sourire, attention et disponibilité
 |  |  |  |  |
| * Présenter commercialement les mets et les boissons
 |  |  |  |  |
| * Proposer des ventes additionnelles
 |  |  |  |  |
| * Communiquer au sein de l’entreprise (annonce au passe et/ou rédaction des bons)
 |  |  |  |  |
| * Appliquer les règles de savoir vivre et de préséance
 |  |  |  |  |
| * Assurer en permanence la satisfaction du client (l’observer avec discrétion et anticiper une demande**)**
 |  |  |  |  |
| * Prendre congé du client
 |  |  |  |  |
| * Présenter la facture au client et assurer l’encaissement.
 |  |  |  |  |
| **TOTAL** |  |  |  |  |

**Mettre une croix dans la case correspondante**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NOM - FONCTION - EMARGEMENTDES EVALUATEURS** |  | **CACHET DE** **L’ETABLISSEMENT SCOLAIRE** |
|  |  |  |

EP 3 – COMMUNICATION ET COMMERCIALISATION

CONTRÔLE EN COURS DE FORMATION

|  |
| --- |
| Date de l’évaluation :Nom du candidat :  |

|  |  |
| --- | --- |
| CRITERES | ÉVALUATION |
| Prise de contact avec les clients, l’accueil et l’installation à table | / 5 points |
| Accueillir le client avec attention, disponibilité et courtoisie |
| Prendre en charge le client : vestiaire, accompagnement… |
| Respecter les règles de tenue et de préséance |
| Avoir une tenue conforme aux normes professionnelles |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Prise de commande commerciale en français | TB | B | I | TI |
| Présenter les supports de vente et les commenterConnaître les caractéristiques des produits et des prestationsEtre à l’écoute du client, détecter ses envies, le renseigner, le conseillerPrendre en comptes ses choix | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Argumenter commercialement de façon efficaceProposer des ventes additionnelles | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Vérifier la satisfaction du clientRepérer les éventuels incidentsRépondre aux objections ou réclamations | 3 | 2 | 1 | 0 |
| Reformuler et rédiger de façon concise la commande à l’aide des moyens mis à dispositionCommuniquer correctement en utilisant un langage adapté | 3 | 2 | 1 | 0 |
| TOTAL | / 12 points |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Récapitulatif | Nom / Fonction des évaluateurs |
| Prise de contact avec les clients, l’accueil et l’installation à table | **/ 05** |  |
| Prise de commande commerciale en français | **/ 12** |
| Prise de commande commercialeavec quelques échanges en langue étrangère | **/ 03** |
| NOTE EP 3(points entiers ou demi-points) | **/ 20** |

**Epreuve EP1**

**APPROVISIONNEMENT ET ORGANISATION DU SERVICE**

**Nom de l’élève :**

**DOCUMENT DE SYNTHESE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1ère situation d’évaluation****(durée 1 h)** | **Technologie de service** | **…….. / 32 PTS** |
| **Sciences Appliquées** | **…….. / 32 PTS** |
| **Connaissance de l’entreprise** | **…….. / 16 PTS** |
|  |  |  |
|  | **SOUS TOTAL A** | **…….. / 80 PTS** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2ème situation d’évaluation****(durée 1 h)** | **Technologie de service** | **…….. / 32 PTS** |
| **Sciences Appliquées** | **…….. / 32 PTS** |
| **Connaissance de l’entreprise** | **…….. / 16 PTS** |
|  |  |  |
|  | **SOUS TOTAL B** | **…….. / 80 PTS** |
|  |  |  |
|  | **SOUS TOTAL A + B**  | **…….. / 160 PTS** |

 **TOTAL NOTE EP 1 …….. / 20**

 (Points entiers ou demi-points)

|  |
| --- |
| **NOM - FONCTION - EMARGEMENT****DES EVALUATEURS** |
|  |

**Epreuve EP2**

**Production du Service, des Mets et des Boissons**

**Document de Synthèse**

Nom de l’élève :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **NOTE****/ 20 PTS** | **COEF.** | **TOTAL** |
| **SITUATIONS D’EVALUATION EN CENTRE DE FORMATION** | **SITUATION 1** | **……….** | **2** | **…………. / 40** |
| **SITUATION 2** | **……….** | **5** | **….……. / 100** |
| **SITUATIONS D’EVALUATION EN ENTREPRISE** | **PFE N° 1** | **……….** | **1** | **..………. / 20** |
| **PFE N° 2** | **……….** | **2** | **..………. / 40** |
|  |
|  |  |  |  |  | **Total .................. / 200** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  **: 10** |
|  |  |  |  |  |  |  |
| **CACHET DE L’ETABLISSEMENT DE FORMATION** |  |  |
|  | **TOTAL NOTE EP2****Points Entiers ou ½ points** | **…….…****/ 20 PTS** |

 **EP3 – Communication et commercialisation**

Document de synthèse

Nom de l’élève :

|  |  |
| --- | --- |
| Récapitulatif | Nom / Fonction des évaluateurs |
| Prise de contact avec les clients, l’accueil et l’installation à table | **/ 05** |  |
| Prise de commande commerciale en français | **/ 12** |
| Prise de commande commercialeavec quelques échanges en langue étrangère | **/ 03** |
| NOTE EP 3(points entiers ou demi-points) | **/ 20** |

**ATTESTATION DES PERIODES DE FORMATION EN ENTREPRISE**

**C.A.P. RESTAURANT - Nom de l’élève :**

| Période de formation en entreprise N°1 | Évaluation FORMATIVE effectuée |
| --- | --- |
| Du............................. Au................................... | Le : .............................................. |
| Coordonnées de l'entreprise | Cachet de l'entreprise |
| Nom – Fonction – Signature du tuteur : |  |

| Période de formation en entreprise N°2 | Évaluation CERTIFICATIVE effectuée |
| --- | --- |
| Du............................. Au................................... | Le : .............................................. |
| Coordonnées de l'entreprise | Cachet de l'entreprise |
| Nom – Fonction – Signature du tuteur : |  |

| Période de formation en entreprise N°3 | Évaluation FORMATIVE effectuée |
| --- | --- |
| Du............................. Au................................... | Le : .............................................. |
| Coordonnées de l'entreprise | Cachet de l'entreprise |
| Nom – Fonction – Signature du tuteur : |  |

| Période de formation en entreprise N°4 | Évaluation CERTIFICATIVE effectuée |
| --- | --- |
| Du............................. Au................................... | Le : .............................................. |
| Coordonnées de l'entreprise | Cachet de l'entreprise |
| Nom – Fonction – Signature du tuteur : |  |

Attestation du chef d’établissement :

Je soussigné, Mr/Mme…………………………………………………………. proviseur du lycée……………………………………………., atteste que :

L’élève dont le nom est mentionné a bien effectué les PFE conformément à la réglementation en vigueur du CAP restaurant.

Signature : Cachet du chef d’établissement :