

Session 2022

**CERTIFICAT D'APTITUDE
PROFESSIONNELLE**

**COMMERCIALISATION ET SERVICES
EN HÔTEL-CAFÉ-RESTAURANT**

Corrigé
Épreuve EP1
Organisation des prestations
en Hôtel-Café-Restaurant

Durée : 2 heures
Coefficient : 4

Le corrigé se compose de 14 pages, numérotées de 1/14 à 14/14.

Compétences visées :

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

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

CAP Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant	Session 2022	C 2206-CAP CSHCR EP1	CORRIGÉ
EP1 Organisation des prestations en Hôtel-Café-Restaurant	Durée : 2 h	Coefficient : 4	Page 1/14

Compétences évaluées et savoirs associés correspondants

N° de question	Compétences	Travail demandé	Savoirs associés	Culture professionnelle		
				HCR	Sciences Appliquées	Gestion appliquée
1	2	Planifier et organiser son activité en fonction des éléments de contexte	8.3 Les mesures réglementaires relatives aux personnels manipulant des denrées			
2						
3	2	Identifier et sélectionner les matériels nécessaires à l'activité	9.2 Les différents types de prestations en café-brasserie			
4	1	Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignations	5.5 Les protocoles de conditionnement et les procédures de conservation			
5	1	Utiliser les supports et les outils nécessaires à approvisionnement et au stockage	3.2 Les documents commerciaux			
6 & 7 & 8	1	Utiliser les supports et les outils nécessaires à approvisionnement et au stockage	3.1 Les circuits courts et les circuits longs d'approvisionnement			
			1.9 L'étiquetage et la traçabilité			
			1.5 La qualité : les principes de la labellisation			
9	2	Planifier et organiser son activité en fonction des éléments de contexte	9.3 Les différents types de prestations en restauration			
10	1	Réceptionner les livraisons et contrôler les stocks	3.2 Les documents commerciaux			
11 & 12	1	Dresser la liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation	1.6 La classification et l'origine des boissons			
			9.3 Les différents types de prestations en restauration			
13 et 14	1	Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignations	5.2 Le tri sélectif et le traitement des emballages consignés			
15	2	Prendre connaissance des documents liés aux prestations	9.1 Les différents types de prestations en hôtellerie			
16						
17	2	Dresser la liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation	2.1 Les produits d'accueil 9.1 Les différents types de prestations en hôtellerie			
18	2	Prendre connaissance des documents liés aux prestations	6.1 La notion de prix d'achat			
19 et 20	1	Utiliser les supports et les outils nécessaires à approvisionnement et au stockage	5.4 La gestion des approvisionnements et des stocks			



Aide aux correcteurs

- Questions 1 & 2

Compétence évaluée : 2 : Collecter les informations et ordonnancer ses activités

Critères de performance	Critères de positionnement
<ul style="list-style-type: none">• Pertinence de la justification• Choix cohérent de la planification.	TBM++ : la justification et l'ordre des étapes sont logiques. MS+ : Le candidat a une justification correcte, mais a 1 ou 2 erreurs sur la question 2, ou une justification incomplète sans erreurs dans l'ordre. MF- : Le candidat à une justification correcte mais 3 ou 4 erreurs, ou justification incorrecte et 1 à 2 erreurs MI- : Tous les autres cas

1- Justifier le lavage des mains avant de commencer votre activité.

Le lavage des mains permet d'éviter la contamination du matériel et des denrées.

2- Numéroté les étapes du lavage des mains dans l'ordre chronologique.

Étapes de lavage des mains	Numéro des étapes
Rincer à l'eau claire	4
Prendre une dose de savon antiseptique	2
Jeter l'essuie main dans la poubelle	6
Mouiller les mains, les poignets, les avants bras	1
Sécher avec un essuie main à usage unique	5
Frotter les mains, les poignets, les avants bras pendant 30 secondes minimum	3



Aide aux correcteurs

• Question 3

Compétence évaluée : 2 : Collecter les informations et ordonnancer ses activités

Critères de performance

- Choix adapté des matériels

Critères de positionnement

TBM++ : Le candidat a entre 11 et 13 bonnes réponses
 MS+ : Le candidat a entre 8 et 10 bonnes réponses
 MF- : Le candidat a entre 5 et 7 bonnes réponses
 MI-- : Le candidat a moins de 5 bonnes réponses ou a tout sélectionné.

3- Dans le tableau suivant (page 4/13), sélectionner les matériels nécessaires au service de la commande des clients ci-dessous.

Matériel à sélectionner			
Plateau	X	Tasses à café	X
Bol en porcelaine		Sous tasses	X
Couverts à entremets	X	Tasses à thé	X
Couverts de base		Bol	
Corbeille à pain	X	Cuillère à café	X
Verre à eau		Cuillère à thé	X
Verre à vin		Assiette à pain	X
Tumbler	X	Serviettes	X
Théière	X	Pot	X



Aide aux correcteurs

• Question 4

Compétence évaluée : 1 : Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises

Critères de performance

- Stockage réalisé dans le respect des règles d'hygiène et de sécurité en vigueur.

Critères de positionnement

TBM++ : Les zones et les températures de stockage sont correctes.
 MS+ : Le candidat a réalisé 1 ou 2 erreurs
 MF- : Le candidat a réalisé 3 ou 4 erreurs
 MI-- : Toutes les réponses sont fausses

4- Repérer les zones et les températures de stockage pour les produits suivants :

Produit	Zone de stockage	Température de stockage
Yaourt	Chambre froide positive	Entre 0 et +4°C
Jus de fruits frais	Chambre froide positive	Entre 0 et +4°C
Confitures	Économat	Température ambiante



Aide aux correcteurs

• Question 5

Compétence évaluée : 1 : Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises

Critères de performance

- Utilisation appropriée des outils et supports, nécessaire à l'approvisionnement.

Critères de positionnement

TBM++ : Toutes les denrées, prix, et quantités sont exactes.
MS+ : La commande d'un produit est incorrecte.
MF- : La commande de deux produits est incorrecte.
MI-- : Toutes les réponses sont fausses

5- Préparer la commande de produits laitiers suivante à l'aide de l'extrait de tarif de votre producteur habituel « Ma Ferme Bio ».

La Presqu'île du Golfe
13 rue de la Mer
56170 Quiberon

BON DE COMMANDE n° 345

Tél : 02 97 45 67 88
presquiledugolfe@gmail.com

Date : 27 avril 2022

Ma Ferme Bio
35 chemin des Près
56170 Quiberon

Désignation	Unité	Quantité	Prix unitaire HT
Yaourt bio vanille	4 pots de 125 g	5	4,30 €
Yaourt bio nature 0 %	6 pots de 125 g	5	3,65 €
Fromage blanc pasteurisé	Pot de 500 g	2	5,10 €



Aide aux correcteurs

- Questions 6, 7 et 8

Compétence évaluée : 1 : Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises

Critères de performance

- Exactitude des informations relevées.
- Justification correcte.

Critères de positionnement

TBM++ : Toutes les réponses sont correctes
 MS+ : Identification du circuit et du logo correcte et caractéristique erronée
 MF- : identification du circuit ou du logo uniquement
 MI-- : autre réponse ou absence de réponse

6- Nommer le type de circuit d'approvisionnement utilisé pour cette commande (cocher la bonne réponse).

Circuit court

Circuit long

Justifier votre réponse :

L'établissement se fournit directement auprès du producteur il n'y a donc pas d'intermédiaire.



7- Repérer le label « agriculture biologique » présent sur l'étiquette du yaourt ci-dessus (entourer la réponse).

8- Sélectionner la caractéristique correspondant au label présent sur l'étiquette ci-dessus en cochant la bonne proposition.

Produit de qualité supérieure aux produits similaires	
Produit issu d'un terroir respectant un cahier des charges	
Produit respectueux de l'environnement et du bien-être de l'animal	<input checked="" type="checkbox"/>
Produit dont au moins une des étapes de fabrication doit avoir lieu selon un savoir-faire connu, dans une zone géographique déterminée	



Aide aux correcteurs

• Question 9

Compétence évaluée : 2 : Collecter les informations et ordonnancer ses activités


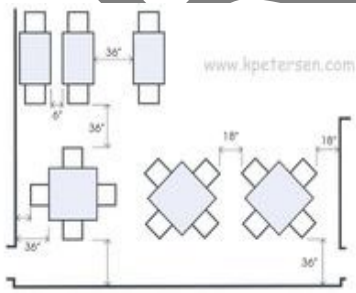



Critères de performance

- Choix cohérent de la planification

Critères de positionnement

TBM++ : Le candidat planifie correctement toutes les étapes
 MS+ : Le candidat a inversé 2 étapes mais l'ensemble reste cohérent
 MF- : Le candidat inverse plusieurs étapes / Manque de cohérence
 MI-- : Le candidat n'a aucune réponse / Absence de réponse

9- Remettre dans l'ordre les différentes étapes de la mise en place.

Étape n° : 03	Étape n° : 01	Étape n° : 05
		
Nettoyer le matériel	Réaliser la Carcasse	Dresser la table
Étape n° : 04	Étape n° : 02	
		
Napper la table	Nettoyer le mobilier	



Aide aux correcteurs

• Question 10

Compétence évaluée : 1 : Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises

Critères de performance

- Conformité quantitative et qualitative des produits par rapport à la commande.
- Repérage et signalement des anomalies

Critères de positionnement

TBM++ : Le candidat est capable de relever les 4 anomalies et de les reporter dans les observations.
MS+ : Le candidat est capable de relever les 2 à 3 anomalies et de les reporter dans les observations.
MF- : Le candidat est capable de relever 1 anomalie et de la reporter dans les observations
MI-- : Aucune anomalie repérée.

10- Contrôler la conformité de la livraison à partir du bon de commande et du bon de livraison et compléter si besoin les observations sur le bon de livraison.

Brasserie LORC'H 2 venelle du bal des oiseaux 44 119 TREILLIÈRES 06 70 38 01 34 www.brasseriolorch.fr Bon de livraison n° 2390 Date : 27 avril 2022	Hôtel restaurant « La Presqu'île du Golfe » 13 rue de la Mer 56 170 QUIBERON 02 97 45 67 88 presquiledugolf@gmail.com		
Appellation et désignation	Prix départ	Nombre	Somme totale
Bière artisanale Bio blanche	6,00 €	15	90,00 €
Bière artisanale Bio blonde	4,50 €	20	90,00 €
Bière artisanale Bio ambrée	6,25 €	6	37,50 €
Bière artisanale Bio brune	7,00 €	5	35,00 €
Observations : <ul style="list-style-type: none">- Le prix de départ de la bière artisanale bio blanche est de 3€ et non de 6€- La quantité de bière artisanale bio blonde commandée est de 20 et non de 15.- La bière artisanale bio rousse n'est pas livrée.- La quantité reçue de la bière artisanale ambrée est de 6 au lieu de 5.			



Aide aux correcteurs

- Questions 11 et 12

Compétence évaluée : 1 : Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises

Critères de performance

- Exactitude des informations relevées
- Pertinence des produits sélectionnés

Critères de positionnement

TBM++ : Le candidat a sélectionné les 2 bons produits, la justification est correcte, toutes les caractéristiques sont relevées
MS+ : 2 bières correctement sélectionnées et justifiées avec quelques erreurs de caractéristiques / 2 bières correctement sélectionnées sans justification et toutes les caractéristiques relevées
MF- : Une seule bière correctement sélectionnée avec ou sans justification
MI-- : Aucune bière correctement sélectionnée

11- Relever sur les étiquettes les caractéristiques des différentes bières et compléter le tableau page suivante.

Bières	1	2	3	4
Couleur	Blonde	Ambrée	Blanche	Brune
Degré d'alcool	5.5 % Vol	7 % Vol	5.5 % Vol	8.6 % Vol

12- Sélectionner les deux bières correspondant aux souhaits des clients en vous aidant de vos recherches et justifier votre réponse.

33 cl – Alc. 5,5 % vol

inées : **La bière blanche et la bière blonde**

Justification : **Elles ont toutes les deux un degré alcoolique moins élevé.**



Aide aux correcteurs

- Questions 13 & 14

Compétence évaluée : 1 : Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises

Critères de performance

- Conformité des consignations.
- Justification cohérente.

Critères de positionnement

TBM++ : Le candidat est capable de relever les 2 informations demandées et de préciser l'intérêt de la consignation.
MS+ : Le candidat est capable de relever 1 information et d'apporter une justification pertinente ou a 2 bonnes réponses sans justification.
MF- : Le candidat est capable de relever 1 information mais sans justification ou aucune bonne information mais une justification correcte.
MI-- : Aucune bonne réponse

13- Indiquer, une fois la dégustation de bières terminée, votre rôle lors du débarrassage des bouteilles vides.

Le restaurateur doit rincer et ranger les bouteilles consignées dans les caisses réservées à cet effet.

14- Préciser l'intérêt d'appliquer la consignation des bouteilles de verres.

L'intérêt est de réduire l'impact sur l'environnement, de préserver les ressources naturelles.



Aide aux correcteurs

• Questions 15 et 16

Compétence évaluée : 2 : Collecter les informations et ordonnancer ses activités

Critères de performance

- Pertinence des informations collectées

Critères de positionnement

TBM++ : Toutes les réponses sont correctes
 MS+ : Le candidat identifie correctement l'état de toutes les chambres mais les descriptions sont approximatives
 MF - : le candidat identifie l'état d'au moins 2 chambres
 MI-- : Le candidat n'a aucune bonne réponse.

15- Compléter le tableau ci-dessous avec les informations manquantes.

ÉTAT DES CHAMBRES		Description de la chambre ET action
L	LIBRE	La chambre est prête à accueillir le client. Aucune action nécessaire.
A	EN ARRIVÉE	La chambre est prête à accueillir le client. Elle est réservée pour un client qui en a fait la demande. Aucune action nécessaire.
O	OCCUPÉE	- La chambre est occupée par un client, qui est arrivé la veille ou quelques jours avant. - La femme de chambre va faire la chambre en recouche.
D	EN DÉPART	- Le client va libérer la chambre. - La femme de chambre doit la faire à blanc.

16- Cocher l'état des chambres en fonction de la situation.

Situations	État des Chambres			
	L	A	O	D
Le client de la chambre 104 reste encore une nuit à l'hôtel.			X	
La cliente de la chambre 112 mécontente décide de partir ce jour. La chambre restera libre ce soir.				X
Un touriste japonais VIP a annoncé son arrivée à 16h35, il occupera la chambre 307, qui était occupée la nuit précédente.		X		
Les clients de la chambre 249 ont annulé leur arrivée. La chambre est disponible à la vente.	X			



Aide aux correcteurs

• Question 17

Compétence évaluée : 2 : Collecter les informations et ordonnancer ses activités

Critères de performance

- Pertinence des produits sélectionnés

Critères de positionnement

TBM++ : Le candidat a 4 bonnes réponses.
MS+ : Le candidat a 3 bonnes réponses.
MF - : le candidat a 1 ou 2 bonnes réponses.
MI-- : Le candidat n'a aucune bonne réponse.

17- Nommer quatre produits mis à disposition des clients VIP lors de leur arrivée au sein de votre structure.

- Assortiment de chocolats
- Fleurs fraîches
- Corbeille de fruits
- Bouteille de Champagne
- Accepter toutes réponses cohérentes.



Aide aux correcteurs

• Question 18

Compétence évaluée : 2 : Collecter les informations et ordonnancer ses activités

Critères de performance

- Pertinence des calculs effectués.

Critères de positionnement

TBM++ : Tous les calculs sont corrects.
MS+ : Le candidat a commis 1 à 2 erreurs.
MF - : Le candidat a commis 3 à 5 erreurs.
MI-- : Le candidat a commis + de 5 erreurs.

18- Calculer, pour chaque fournisseur, le prix d'achat de 100 savons.

TABLEAU DE COMPARAISON DES OFFRES				
Nom du fournisseur	Le goût du miel		Le paradis des savons	
Article	Savon bio au miel et aux algues de Bretagne		Savon aux algues révélateur de beauté	
Unité de vente	1 savon		Lot de 10 savons	
Prix Unitaire Brut	4,00 €		46,00 €	
Quantité à commander	100		10	
Montant total Brut	400 €		460 €	
Remise	Aucune	0	20 %	92 €
Montant total Net	400 €		368 €	
Frais de transport	0 €		15,00 €	
Coût d'achat HT	400 €		383 €	



Aide aux correcteurs

- Questions 19 et 20

Compétence évaluée : 1 : Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises

Critères de performance

- Utilisation appropriée des outils et supports nécessaires à l'approvisionnement.
- Justification cohérente

Critères de positionnement

TBM++ : Le choix des fournisseurs est cohérent et la justification est correcte.
MS+ : Le choix d'un seul fournisseur est cohérent mais il a bien justifié
MF- : Un seul fournisseur sans justification
MI-- : Aucune bonne réponse.

19- Indiquer le nom du fournisseur que vous allez choisir pour vos prochaines commandes en sachant que vous préférez un produit bio. Justifier votre choix.

Le fournisseur sélectionné sera donc Le Goût du miel car il est le seul à proposer des savons BIO.

20- Citer un autre critère qui aurait pu vous permettre de faire un choix entre les 2 fournisseurs. Précisez le fournisseur choisi dans ce cas.

Critère : Le coût d'achat Choix du fournisseur : Le paradis des savons.