Logo lycée

Portfolio de formation

CAP S&C en HCR

académie Bordeaux

RÉGION ACADÉMIQUE
NOUVELLE-AQUITAINE

MINISTÈRE
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR
ET DE LA RECHERCHE

Liberté · Égalité · Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

NOM :

Prénom :

Sesion :

Portfolio réalisé par le groupe de pilotage CAP – Académie de Bordeaux - sous la direction de J. MUZARD IEN économie-gestion – Merci à L'équipe du Lycée Hôtelier de Gascogne à Talence

CAP
Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant

NOM :	
PRENOM :	
DATE ET LIEU DE NAISSANCE :	
ADRESSE PERSONNELLE :	TÉLÉPHONE :

MA FORMATION

Le titulaire du CAP « commercialisation et services en hôtel café restaurant » occupe un poste dans le secteur des HCR :

- il contribue à l'accueil et au bien être d'une clientèle française et étrangère ;
- il réalise des prestations de services en Hôtels, Cafés-Brasseries, restaurants, et met en œuvre des techniques spécifiques à l'activité ;
- il contribue à la commercialisation des prestations;
- il respecte les procédures d'hygiène et sécurité en vigueur ;
- sa pratique professionnelle est respectueuse de l'environnement ;
- il contribue au bon fonctionnement de l'entreprise.

EMPLOIS CONCERNÉS PAR MA FORMATION

Grâce à mon CAP, j'ai la possibilité d'accéder à un Bac Pro commercialisation et services en restauration, un brevet professionnel Arts du service et de la commercialisation, je peux aussi envisager une mention complémentaire en un an (barmen, sommellerie) ou je peux entrer directement dans le monde professionnel dans les secteurs de l'hôtellerie (employé d'étage, service petits déjeuners), de la restauration (en restaurant ou en brasserie), ou bien dans des secteurs proches comme les résidences médicalisées, les villages vacances, les parcs de loisirs ou la restauration embarquée.

NOTRE PARRAIN DE PROMOTION

PHOTO du parrain	**Présentation de l'entreprise partenaire**
LE RÔLE DU PARRAIN	Durant ces 2 ans de CAP, le parrain est présent pour nous aider. Il nous présente son parcours professionnel, son entreprise. Il nous conseille et répond à nos interrogations sur la formation scolaire et professionnelle. Il travaille en relation avec l'équipe pédagogique pour l'organisation de projets communs (sur le terrain, en entreprise ou au lycée), il partage son savoir-faire. Il participe à la formation afin de nous préparer au mieux à l'examen et à l'entrée dans le monde professionnel. Il contribue aussi à l'évaluation des épreuves professionnelles du CAP et à la validation de votre examen.

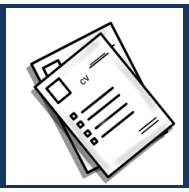
Le mot du parrain….

« Déguster, Aimer et Bien vivre », telle est la devise que nous essayons de partager avec nos amis au fil du temps. ……

LES ACTIONS MENÉES AVEC NOTRE PARRAIN

Durant ces 2 années de scolarité, plusieurs rencontres et projets vont se dérouler avec l'aide de notre parrain. Il est important que nous gardions une trace des actions menées ensemble et de noter ce qu'elles nous apportent.

DATE	ORGANISATION DE LA JOURNÉE	POINTS POSITIFS DE CETTE RENCONTRE



MON EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE EN DEHORS DES STAGES

J'ai déjà travaillé dans une entreprise avant d'entrer en formation, je travaille parfois dans une entreprise en hôtellerie ou en restauration en dehors de ma formation …

DATE	ENTREPRISE	ADRESSE	POSTES OCCUPÉS	ACTIVITÉS REALISÉES

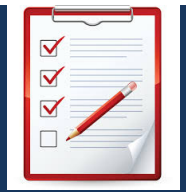
ORGANISATION DE MES DEUX ANNÉES DE FORMATION

4 PÉRIODES DE STAGE (PFMP : Période de Formation en Milieu Professionnel)

DATES DE STAGES	NB DE SEMAINES	LIEU DE STAGE

CONTEXTES PROFESSIONNELS ÉTUDIÉS AU LYCÉE

DU AU	Votre formation commence avec les premiers gestes techniques et les notions importantes de sécurité et d'hygiène…
DU AU	
DU AU	
DU AU	
DU AU	
DU AU	
DU AU	
DU AU	
DU AU	
DU AU	
FIN DE MA FORMATION	



AUTO-ÉVALUATION DE MES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

PÔLE 1 - Organisation des prestations en HCR

PÉRIODE D'AUTO-ÉVALUATION LYCÉE OU EN PFMP	1ER SEMESTRE			2ÈME SEMESTRE			3ÈME SEMESTRE			4ÈME SEMESTRE		
COMPÉTENCE 1 – RÉCEPTIONNER, CONTRÔLER ET STOCKER LES MARCHANDISES												
Travail demandé												
TD1- Réceptionner les livraisons et contrôler les stocks (consommables et non consommables)												
TD2- Utiliser les supports et les outils nécessaires à l'approvisionnement et au stockage (ex : savoir utiliser une fiche de stocks, fiche d'inventaire …)												
TD3- Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation												
TD4- Participer aux opérations d'inventaire												
=> Quels sont les progrès à accomplir pour cette compétence ?												
COMPÉTENCE 2 – COLLECTER LES INFORMATIONS ET ORDONNANCER SES ACTIVITÉS												
TD5- Prendre connaissance des documents liés aux prestations												
TD6- Dresser la liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation (ex : bon de commande de linge ou marchandises)												
TD7- Connaitre le matériel pour dresser un buffet, préparer un serviteur ? préparer un plateau room service ….												
TD8- Savoir organiser ses tâches dans un temps donné (ex /dresser un chariot, une table, un buffet……)												
=> Quels sont les progrès à accomplir pour cette compétence ?												

Pour l'épreuve EP1 (organisation des prestations), je suis évalué(e) sur ces 2 compétences :

- la première année en CCF (contrôle en cours de formation durant l'année) grâce à plusieurs évaluations écrites et/ou orales en culture professionnelle : gestion appliquée, sciences appliquées et technologie restaurant ;
- la deuxième année : également en CCF (évaluations écrites) + un entretien oral au cours de duquel je dois présenter ma formation en entreprise et rendre compte de mon expérience.

PÔLE 2 - ACCUEIL, COMMERCIALISATION ET SERVICES EN HCR

Ce pôle 2 et les 29 tâches seront évaluées en CCF en deuxième année, dans les 3 champs : Hôtellerie / Brasserie / Restaurant
(=> je dois être capable d'accomplir toutes ces tâches dans les 3 champs)

PÉRIODE D'AUTO-ÉVALUATION LYCÉE OU EN PFMP	1ER SEMESTRE	2ÈME SEMESTRE	3ÈME SEMESTRE	4ÈME SEMESTRE

COMPÉTENCE 3 - ACCUEILLIR, PRENDRE EN CHARGE, RENSEIGNER LE CLIENT ET CONTRIBUER Á LA VENTE DES PRESTATIONS

Travail demandé												
TD9 - Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé												
TD10 - Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l'entreprise												
TD11 - Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter												
TD12 - Contribuer à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles												
TD13 - Prendre les commandes et les transmettre												
TD14 - Renseigner le client sur l'environnement local												
=> Quels sont les progrès à accomplir pour cette compétence ?												

COMPÉTENCE 4 - METTRE EN ŒUVRE LES TECHNIQUES DE MISE EN PLACE ET DE PRÉPARATION

TD15 - Faire une chambre à blanc, en recouche												
TD16 - Appliquer les procédures de tri des produits												
TD17 - Entretenir et maintenir en état les locaux, les matériels et les mobiliers												
TD 18 - S'assurer du bon fonctionnement des équipements												
TD 19 - Compter, trier, ranger le linge												
TD 20 - Réaliser les préparations en café-brasserie et en restaurant												
TD 21 - Effectuer les mises en place												
TD 22 - Dresser les buffets (petits déjeuners, brunch, pauses…)												
TD 23 - Valoriser les espaces destinés à la clientèle												
=> Quels sont les progrès à accomplir pour cette compétence ?												

PÔLE 2 - ACCUEIL, COMMERCIALISATION ET SERVICES EN HCR												
PÉRIODE D'AUTO-ÉVALUATION LYCÉE OU EN PFMP	**1ER SEMESTRE**			**2ÈME SEMESTRE**			**3ÈME SEMESTRE**			**4ÈME SEMESTRE**		
COMPÉTENCE 5 – METTRE EN ŒUVRE LES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES, ASSURER LA PRESTATION ET SON SUIVI												
Travail demandé												
TD24 - Assurer les prestations d'hôtellerie (room-service, petits déjeuners…)												
TD25 - Préparer ou remettre en température les plats de type brasserie (voir liste des techniques professionnelles)												
TD26 - Assurer le service, le suivi et le débarrassage des petits déjeuners, déjeuners, dîners, pause-séminaires…												
TD27 - Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client (voir liste des techniques professionnelles)												
TD28 - Préparer, assurer le service et le débarrassage des boissons (voir liste des techniques professionnelles)												
TD29 - Réapprovisionner (office, cave du jour, meubles réfrigérés, chariots…)												
TD30 - Réassortir les buffets (petits déjeuners, brunch, pauses…)												
TD31 - Assurer le renouvellement des mises en place pendant la prestation												
TD32 - Participer aux opérations de facturation et d'encaissement												
=> Quels sont les progrès à accomplir pour cette compétence ?												
COMPÉTENCE 6 - COMMUNIQUER												
TD33 - Communiquer dans le cadre d'une situation professionnelle, au sein de son entreprise, avec les clients ou les tiers												
TD34 - Rendre compte de son activité												
TD35 - Se situer dans son environnement professionnel (tenue, attitude, respect des horaires…)												
=> Quels sont les progrès à accomplir pour cette compétence ?												

MON CARNET DE BORD

Vos périodes de formation en entreprise sont très importantes. Elles vous permettent de poursuivre votre formation et d'élargir vos compétences.
Vous allez découvrir d'autres façons de travailler, des méthodes qui peuvent différer de celles observées au lycée, des techniques qui ne figurent pas dans la liste, etc...

Chaque page de ce dossier correspond à un lieu de stage. Vous rédigez un petit résumé des activités que vous avez pu effectuer.

➲ **Annexes : vous pouvez joindre des photos, des documents (carte, menu, fiche technique, documents technique et comptable…) pour illustrer vos PFMP et pour l'entretien oral de l'épreuve EP1.**

Ma première semaine en immersion		
Lieu de stage	**Les tâches effectuées**	**Mes observations sur cette période d'initiation**

MES STAGES

(PÉRIODES DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL)

Mes périodes de stage (PFMP) sont indispensables afin de mettre en application les méthodes que j'ai apprises au lycée, mais aussi apprendre d'autres façons de travailler et consolider mes compétences.

JE NE DOIS PAS OUBLIER :

- mon stage est **OBLIGATOIRE** : Il sert à valider mon diplôme ;
- si je suis malade, il faut immédiatement prévenir mon employeur et le lycée, je consulte un médecin et présente un certificat médical ;
- toute absence devra être impérativement compensée (Soit durant le weekend, soit pendant les vacances scolaires) ;
- je dois appeler plusieurs jours avant pour avoir confirmation de l'heure à laquelle je commence et me présenter le premier jour de mon stage dans une tenue correcte (et non en tenue de ville).

LES DOCUMENTS À COLLECTER LORS DE MON STAGE

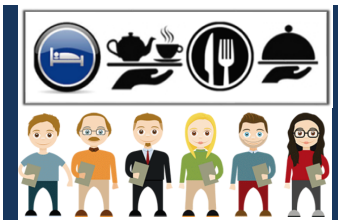
Lors de ma formation en entreprise je peux collecter avec l'autorisation de mon maître de stage, tous les documents techniques illustrant ma formation (cartes, fiche technique, bon de commande, bon de livraison, fiche de stock…).

Durant ma deuxième année, je vais soutenir un entretien oral évalué pour mon CAP. Pour cette évaluation, je dois présenter mes expériences professionnelles. Il faudra que je présente ce portfolio, mais également un support collecté dans un de mes stage.

Afin de préparer cet oral, je vais ajouter en annexes tous les documents qui pourraient m'aider pour cette situation (au moins 2 par entreprise)

Documents à rapporter de l'entreprise :

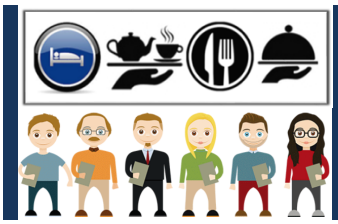
Culture professionnelle, gestion appliquée ou les sciences appliquées	• Fiche inventaire ou de stock • Exemple de contrat de travail • Extrait de la Convention collective • Tableau de répartition du travail (planning) • Fiche de protocole hygiène • Plan de nettoyage • Photos des locaux en annexes • Photo de plat, frigo, cave, office, plonge • Document d'organisation du travail • Extrait du blog ou du site du restaurant
Stage dans un hôtel	• Bon de linge • Produits d'accueil • Fiche inventaire (produits, linge…) • Feuille de travail femme de chambre • Photos d'une chambre ou salle de bain, mini-bar, plateau de courtoisie, chariot d'étage, chariot de linge • Panneau d'information (panonceau)
Stage en petits déjeuners	• Photos du buffet ou plateau • Carte petits déjeuners • Fiche petits déjeuners en chambre
Stage en café/brasserie/restaurant	• Carte du restaurant • Support menu du jour • Carte des boissons • Bon de commande • Fiche inventaire • Etiquette d'un produit



FICHE ENTREPRISE STAGE (PFMP) N°1

Nom de l'entreprise :	
Date du stage :	
Adresse :	
Téléphone :	
Site internet :	
Nom de mon tuteur de stage :	

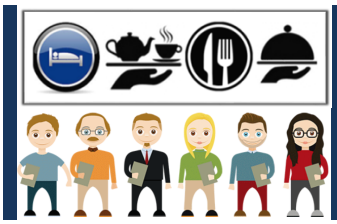
Mes horaires	
Je décris ici le travail d'une journée « type »	•
Ce que j'ai aimé	•
Ce que je n'ai pas aimé	•



FICHE ENTREPRISE STAGE (PFMP) N°2

Nom de l'entreprise :	
Date du stage :	
Adresse :	
Téléphone :	
Site internet :	
Nom de mon tuteur de stage :	

Mes horaires	
Je décris ici le travail d'une journée « type »	•
Ce que j'ai aimé	•
Ce que je n'ai pas aimé	•



FICHE ENTREPRISE STAGE (PFMP) N°3

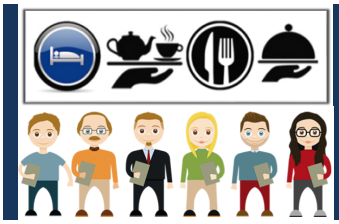
Nom de l'entreprise :	
Date du stage :	
Adresse :	
Téléphone :	
Site internet :	
Nom de mon tuteur de stage :	

Mes horaires	
Je décris ici le travail d'une journée « type »	•
Ce que j'ai aimé	•
Ce que je n'ai pas aimé	•

FICHE ENTREPRISE STAGE (PFMP) N°4

Nom de l'entreprise :	
Date du stage :	
Adresse :	
Téléphone :	
Site internet :	
Nom de mon tuteur de stage :	

Mes horaires	
Je décris ici le travail d'une journée « type »	• • • • • • • • • •
Ce que j'ai aimé	•
Ce que je n'ai pas aimé	•



ANNEXES PERSONNELLES

(=> Collez ici des photos, des étiquettes de produits utilisés en entreprise, ou tout autre document qui illustre votre action en stage)