Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du CAP HCR, veuillez visiter :
caphcr.fr/annales-sujets-et-corriges

CAP HCR

CAP Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant

Session 2026 • Code sujet : **26-CAP-HCR-EP2** • Durée : **5 heures** • Coefficient : **14**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Activité d'hôtellerie et accueil d'une cliente VIP** (3 questions) — **Page 3**
2. **Préparation et service au café-brasserie** (4 questions) — **Page 5**
3. **Mise en place et service au restaurant** (4 questions) — **Page 7**
4. **Communication professionnelle et prévention des risques** (4 questions) — **Page 10**
5. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 12**

Sujet officiel (PDF) : https://caphcr.fr/assets/annales/cap-hcr/Accueil, commercialisation et services/2026/CAP HCR - Accueil, commercialisation et services - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Activité d'hôtellerie et accueil d'une cliente VIP

À l'hôtel-restaurant Le Rivage des Aravis, Mme Martin arrive à 14 h pour une nuit en chambre 204, avec une mobilité réduite temporaire. Le candidat contrôle la chambre, repère et traite les anomalies, puis accueille et renseigne la cliente en tenant compte de ses demandes.

Question 1.1. Contrôlez la chambre 204 à partir du tableau, repérez les anomalies et indiquez au jury les actions à réaliser avant l'installation de la cliente.

Point contrôlé	Action avant l'installation
Sol humide	Sécher et vérifier que le sol est sûr.
Télécommande absente	La remettre et tester son fonctionnement.
Carafe absente	Déposer une carafe propre et un verre.
Valise dans l'entrée	La retirer pour dégager le passage.
Literie et linge	Conformes : lit fait, linge propre et sec.

Signaler les anomalies à l'équipe, contrôler leur traitement avant l'installation de Mme Martin et vérifier que la chambre répond à sa demande de calme.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Traiter et vérifier les quatre anomalies, maintenir l'accès dégagé et confirmer que la chambre est calme. Literie conforme.

Question 1.2. Accueillez Mme Martin avec une communication adaptée. Vérifiez son identité et sa réservation selon la procédure de l'établissement, puis renseignez-la sur l'accès à la chambre et les services disponibles.

« Bonjour Madame Martin, bienvenue au Rivage des Aravis. Pourriez-vous me présenter une pièce d'identité, s'il vous plaît ? » Vérifier discrètement son identité et sa réservation d'une nuit en chambre 204 selon la procédure de l'établissement.

Confirmer les renseignements utiles, puis lui indiquer le chemin vers sa chambre et proposer de l'accompagner. Présenter les services et leurs horaires uniquement à partir des informations vérifiées par l'établissement. Terminer en lui demandant si elle souhaite une précision supplémentaire.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Accueillir Mme Martin, vérifier son identité et sa réservation, puis confirmer l'accès à la chambre 204 et les services vérifiés.

Question 1.3. Présentez une solution adaptée à la mobilité réduite temporaire de la cliente sans présumer de ses besoins. Vérifiez avec elle le cheminement vers la chambre, proposez votre aide et complétez le relevé de suivi dans le document réponse DR 1.

1. Demander à Mme Martin quelles difficultés elle rencontre et quelle aide elle préfère, sans présumer de ses besoins.
2. Vérifier avec elle que le chemin vers la chambre est praticable et dégagé. Proposer de l'accompagner ou de l'aider avec ses effets, uniquement avec son accord.
3. Sur le DR 1, indiquer les actions à réaliser : sécher et contrôler le sol, remettre et tester la télécommande, déposer une carafe propre et un verre, retirer la valise du passage. Après intervention, confirmer les actions réalisées ou signalées.

DR 1 complété : actions de suivi

Relevé de contrôle de la chambre 204

Anomalie ou point de contrôle	Action à réaliser	Action réalisée ou signalement
Sol humide près du lavabo	Sécher le sol	Sol sec, contrôlé
Télécommande absente	Remettre et tester	Remise, testée
Carafe d'eau non déposée	Carafe propre + verre	Carafe et verre en place
Valise de service dans l'entrée	Retirer la valise	Passage dégagé

✓ RÉPONSE À RETENIR

Demander son accord, vérifier le cheminement et proposer une aide adaptée. Sécher le sol, remettre la télécommande, déposer carafe et verre, dégager l'entrée.

2. Préparation et service au café-brasserie

Le café-brasserie reçoit six clients qui commandent des boissons et une part de tarte aux pommes, avec des consignes de présentation et d'information particulières. Le candidat prépare son poste, prend et sert les commandes selon les fiches techniques, puis calcule le montant TTC de la commande du client B.

Question 2.1. Préparez votre poste de travail et sélectionnez le matériel nécessaire à la réalisation des commandes. Appliquez les règles de lavage des mains et de tenue professionnelle indiquées dans le dossier technique.

Avant la prise de poste, laver et sécher les mains. Porter une tenue propre, des chaussures adaptées et attacher ou protéger les cheveux. Organiser le poste et vérifier la propreté et l'état du matériel.

Prévoir les tasses et cuillères, les verres d'eau et à jus, le matériel nécessaire à la préparation des boissons, ainsi que les assiettes et le matériel de service de la tarte. Écarter tout matériel cassé ou douteux et séparer le propre du sale.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Poste organisé, matériel propre et intact, mains lavées et séchées, tenue professionnelle conforme.

Question 2.2. Accueillez les clients, prenez leurs commandes et reformulez-les pour en vérifier l'exactitude. Pour le client B, vérifiez les informations sur les allergènes à l'aide du DT 2 et répondez à sa demande d'information.

Accueillir les clients avec courtoisie, écouter leurs demandes et reformuler chaque commande avec ses particularités avant transmission :

- A : café allongé, cuillère et verre d'eau.
- B : thé noir et part de tarte aux pommes, présentés ensemble.
- C : jus de pomme de 20 cl, frais et sans glaçon.
- D : chocolat chaud ; E : café crème. Signaler la présence de lait.
- F : thé vert, sachet et eau chaude séparément.

Pour la tarte du client B, annoncer les allergènes déclarés : gluten, lait et œuf. Pour toute incertitude ou question sur une contamination croisée, vérifier auprès du responsable ou de la cuisine.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Commandes reformulées avec leurs particularités. La tarte contient du gluten, du lait et de l'œuf.

Question 2.3. **Réalisez et servez les boissons et la pâtisserie demandées en respectant les fiches techniques, les températures de service et les règles de présentation. Utilisez les quantités de dosage fournies dans le DT 2.**

Préparation	Quantité pour les commandes	Service attendu
Cafés : allongé et crème	14 g de café moulu au total ; dont 5 cl de lait pour le café crème	Café allongé avec cuillère et verre d'eau ; signaler le lait dans le café crème
Thé noir et thé vert	2 sachets et 40 cl d'eau au total	Thé noir avec la tarte ; thé vert avec sachet et eau chaude séparément
Chocolat chaud	20 g de chocolat en poudre et 20 cl de lait	Tasse propre ; signaler le lait
Jus de pomme	20 cl	Servir frais, sans glaçon
Tarte aux pommes	1 portion	Présenter avec le thé noir

Servir les boissons chaudes immédiatement après préparation. Pour les préparations froides, respecter l'étiquetage et les consignes de conservation de l'établissement.

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Dosages respectés pour les six commandes ; boissons et tarte servies selon les consignes de présentation et de conservation.

Question 2.4. **Établissez et annoncez le montant TTC de la commande du client B. Détaillez votre calcul sur le document réponse DR 1.**

Le montant TTC est la somme des prix des deux articles. Compléter le DR 1 : thé noir, 3,20 € × 1 = 3,20 € ; part de tarte aux pommes, 5,50 € × 1 = 5,50 €. Total : 3,20 € + 5,50 € = 8,70 € TTC.

Annoncer au client : « Votre commande s'élève à 8,70 € TTC. »

DR 1 complété : montants TTC du client B

Calcul de la commande du client B

Article	Prix TTC	Quantité	Montant TTC
Thé noir	3,20 €	1	3,20 €
Part de tarte aux pommes	5,50 €	1	5,50 €
Total de la commande			8,70 €

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Commande du client B : 8,70 € TTC.

3. Mise en place et service au restaurant

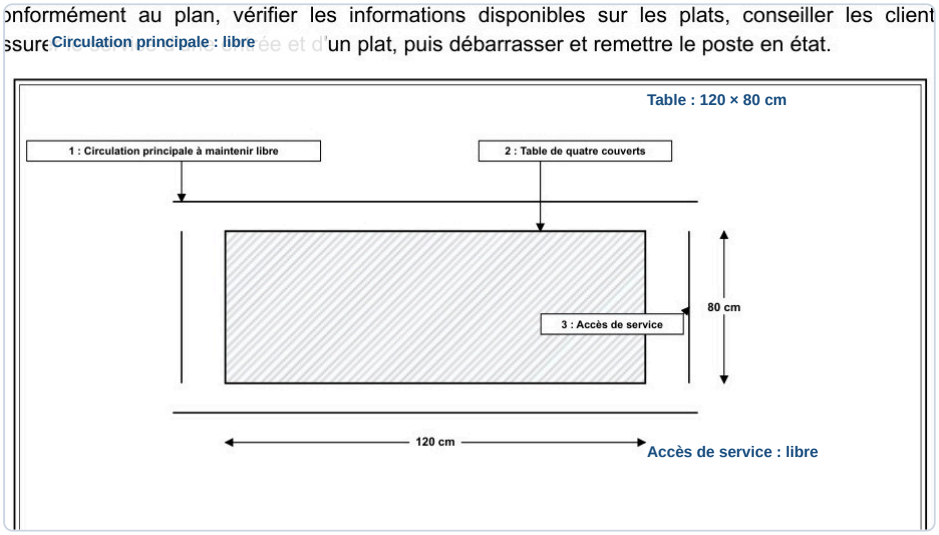
Une table de quatre couverts est réservée pour 19 h 30 et un convive signale une allergie à l'arachide en demandant si le plat du jour lui convient. Le candidat prépare la table et préserve les circulations, conseille et sert les clients, puis débarrasse, trie les déchets et renseigne le relevé de suivi.

Question 3.1. À partir du plan du DT 1, effectuez la mise en place de la table de quatre couverts et vérifiez que les circulations restent dégagées. Justifiez au jury l'implantation retenue.

Élément	Quantité et contrôle
Nappage	1 nappe propre, sèche, sans tache ni déchirure
Quatre couverts	4 assiettes de présentation, 4 jeux de couverts, 4 verres à eau, 4 serviettes ; verres à vin selon les boissons commandées
Table	120 × 80 cm

Dresser la table à l'emplacement réservé. Garder libres la circulation principale et l'accès de service. Vérifier la propreté et l'état de chaque élément, puis adapter les couverts aux plats choisis. Une décoration sobre peut être ajoutée sans gêner les clients ni le service.

Plan de salle annoté



> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Table de 120 × 80 cm dressée pour quatre, avec matériel propre et circulations dégagées.

Question 3.2. Accueillez les clients, présentez le menu et conseillez-les en tenant compte de leurs demandes. Pour le convive déclarant une allergie à l'arachide, transmettez une information exacte à partir du DT 2. En cas d'incertitude sur la composition ou les contaminations croisées, ne garantissez pas l'absence d'arachide et sollicitez la cuisine avant toute réponse définitive.

Présenter le velouté de courge, le filet de truite avec polenta et légumes, la tarte aux pommes et le poulet rôti avec pommes de terre. Indiquer les allergènes déclarés : lait pour le velouté, poisson pour la truite, gluten, lait et œuf pour la tarte.

Pour le poulet, la fiche transmise ne signale aucun allergène à déclaration obligatoire, mais ne permet pas de confirmer l'absence d'arachide ni d'exclure une contamination croisée. Informer le convive de cette limite et interroger la cuisine avant toute réponse définitive.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> La fiche du poulet ne signale aucun allergène à déclaration obligatoire. Faire vérifier l'arachide et les contaminations croisées par la cuisine.

Question 3.3. Prenez et reformulez la commande, puis réalisez le service de l'entrée et du plat attribués par le jury. Respectez les règles de service, les températures et les consignes de suivi du DT 2. Communiquez avec le client de manière professionnelle pendant la prestation.

Prendre les choix des clients, puis reformuler les plats, leurs particularités et le numéro de table avant de transmettre la commande. Réaliser l'entrée et le plat attribués par le jury avec le matériel adapté, vérifier leur présentation et les annoncer au client.

Servir les boissons chaudes immédiatement après préparation. Pour une préparation froide en attente, respecter son étiquetage et le plan de maîtrise sanitaire, sans la laisser à température ambiante sans consigne validée. Rester attentif aux demandes et transmettre à la cuisine toute incertitude sur l'allergène.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Commande reformulée et confirmée, puis entrée et plat attribués servis selon les consignes de service et de conservation.

Question 3.4. Assurez le débarrassage, le tri des déchets et la remise en état du poste. Complétez le relevé de suivi des températures et des anomalies sur le document réponse DR 2 en vous fondant sur les données du DT 3 et les mesures communiquées par le jury.

Débarrasser en séparant la vaisselle sale des éléments propres, trier les déchets dans les contenants identifiés et remettre le poste en état. Dans le DR 2, reporter la mesure réellement annoncée par le jury : laisser la valeur vide si elle n'est pas communiquée. La plage conforme de l'enceinte réfrigérée est de 0 °C à +4 °C ; hors plage, prévenir le responsable et appliquer la procédure de l'établissement.

Compléter les autres lignes selon les constats attribués : circulation sans danger ou casse, information allergène fiable ou à confirmer, tri effectué ou à corriger. En cas de casse, protéger et baliser la zone avant le ramassage et le nettoyage.

DR 2 : repères de remplissage selon les constats du jury

Point suivi	Mesure ou constat communiqué	Conforme : oui ou non	Action ou transmission à effectuer
Enceinte réfrigérée positive	____ °C	Oui si 0 à +4 °C	Sinon : alerter
Circulation et zone de service			
Information relative à l'allergène	Circulation / casse	Selon constat	Casse : baliser, nettoyer
Tri et évacuation des déchets	Fiche vérifiée / doute	Oui si fiable	Doute : suspendre, confirmer
	Tri effectué / à corrige	Selon constat	Trier, séparer la vaisselle propre

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du cand

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> DR 2 renseigné selon les mesures et constats du jury ; anomalies signalées au responsable et poste remis en état.

4. Communication professionnelle et prévention des risques

À la suite du service, le jury présente une situation professionnelle, par exemple une casse en zone de circulation, un client insatisfait ou une information manquante sur un allergène. Le candidat met en œuvre les premières mesures adaptées, communique avec le client et l'équipe, puis rend compte à son responsable.

Question 4.1. Face à la situation attribuée par le jury, décrivez puis réalisez les premières actions permettant de protéger le client et l'équipe.

Agir sans délai selon la situation attribuée, en protégeant d'abord les personnes et en empêchant l'aggravation du risque.

- **Verre cassé :** empêcher le passage, baliser, ramasser avec le matériel adapté, jeter les débris dans le contenant prévu, nettoyer et vérifier la zone.
- **Allergène incertain :** ne pas donner de réponse définitive et consulter la cuisine ou le responsable.
- **Client insatisfait :** écouter sans interrompre, reformuler, s'excuser du désagrément et prévenir le responsable pour proposer une suite conforme aux consignes.
- **Matériel non conforme :** ne pas l'utiliser, l'isoler ou le signaler selon la procédure.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Protéger immédiatement les personnes, appliquer la procédure adaptée à la situation et informer le responsable de l'action engagée.

Question 4.2. Expliquez au jury comment vous transmettez une information fiable à un client et à votre responsable, notamment lorsqu'une donnée relative à un allergène doit être vérifiée.

1. Écouter la demande du client et la reformuler pour vérifier que son besoin est bien compris.
2. Consulter les informations écrites disponibles. Si elles sont incomplètes ou si une contamination croisée est possible, demander confirmation à la cuisine ou au responsable.
3. Ne jamais improviser ni garantir l'absence d'un allergène sans confirmation fiable. Expliquer clairement au client que la vérification est en cours.
4. Transmettre au responsable le produit concerné, la question posée et l'information vérifiée, puis consigner la donnée manquante ou l'anomalie selon la procédure.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Vérifier les informations écrites, faire confirmer tout doute par la cuisine et communiquer uniquement une réponse fiable au client et au responsable.

Question 4.3. Montrez votre capacité à coopérer avec l'équipe : annoncez une anomalie de manière précise, indiquez les conséquences possibles sur la prestation et proposez une action conforme aux consignes.

Pour coopérer efficacement, annoncer rapidement le fait observé, son emplacement, le risque pour le client ou l'équipe et l'action déjà entreprise. Ne transmettre que des éléments vérifiés.

Situation	Conséquence possible	Action à annoncer
Verre cassé	Blessure ou chute	Baliser, nettoyer et vérifier
Allergène incertain	Risque pour le client	Suspendre la réponse définitive et consulter la cuisine
Client insatisfait	Prestation dégradée	Écouter, s'excuser et prévenir le responsable
Matériel non conforme	Risque ou interruption du service	Ne pas utiliser et signaler

Le responsable peut ainsi coordonner la suite et faire consigner l'anomalie si nécessaire.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Annoncer précisément le fait, le risque et l'action engagée, puis demander l'appui de l'équipe ou du responsable si nécessaire.

Question 4.4. Répondez aux questions du jury sur votre organisation, vos gestes professionnels et les règles d'hygiène, de sécurité et d'écoresponsabilité appliquées pendant l'épreuve.

J'organise mon poste avant le service, contrôle la propreté et l'état du matériel, puis respecte les procédures de l'établissement. J'explique mes choix au jury en reliant chaque geste à l'hygiène, à la sécurité ou à la bonne organisation du service.

- Je lave et sèche mes mains aux moments requis, porte une tenue propre et garde les cheveux attachés ou protégés.
- Je sépare le propre du sale, respecte les consignes de conservation et signale toute température réfrigérée hors de la plage interne de 0 °C à +4 °C.
- Je trie les déchets dans les contenants identifiés, évite le gaspillage et signale les anomalies pour assurer leur suivi.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Respecter l'hygiène des mains, la tenue, la chaîne du froid, le tri des déchets, la sécurité du poste et le signalement des anomalies.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : L'EP2 du CAP Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant, session 2026, code 26-CAP-HCR-EP2, dure 5 heures et a un coefficient 14. Dans le cadre de l'hôtel-restaurant Le Rivage des Aravis, le candidat réalise des activités d'hôtellerie, de café-brasserie et de restaurant. L'épreuve évalue l'accueil, l'organisation, le service, la communication professionnelle et la prévention des risques.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Quantité totale de préparation : Qt = quantité unitaire × nombre de portions.
- Montant TTC d'une commande : additionner les prix TTC de chacun des articles commandés.
- La plage de contrôle interne de l'enceinte réfrigérée positive est de 0 °C à +4 °C.
- En cas d'incertitude sur un allergène ou une contamination croisée, consulter le responsable ou la cuisine avant de répondre.

Points de vigilance & attentes du jury

- Avant la prestation, laver et sécher les mains, porter une tenue propre et vérifier la propreté et l'état du matériel.
- Reformuler chaque commande en répétant les articles, les particularités de service et le numéro de table.
- Ne jamais garantir l'absence d'un allergène lorsque l'information disponible n'est pas fiable ou complète.
- En cas de casse, sécuriser et baliser la circulation avant de ramasser les débris, nettoyer puis vérifier la zone.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le montant TTC de la commande du client B ?

Additionnez le prix du thé noir et celui de la part de tarte aux pommes, chacun commandé en une unité. Inscrivez le prix de chaque article et le total sur le document réponse DR 1.

Q : Que répondre au client qui demande si le plat du jour contient de l'arachide ?

La fiche indique qu'aucun allergène à déclaration obligatoire n'est signalé, mais cela ne permet pas de garantir l'absence d'arachide ou de contamination croisée. Vérifiez auprès de la cuisine avant toute réponse définitive.

Q : Combien de temps dure l'épreuve et comment sont organisées ses activités ?

L'épreuve dure 5 heures : 30 minutes sont consacrées à la prise de connaissance et à l'organisation écrite, sans évaluation. Les 4 heures 30 suivantes comprennent les activités pratiques et les échanges avec le jury.

Q : Quelles références de température et d'hygiène faut-il appliquer ?

La référence interne de l'enceinte réfrigérée positive est de 0 °C à +4 °C. Tout dépassement doit être signalé au responsable et traité selon la procédure de l'établissement, en respectant aussi les consignes propres aux produits.

Sujet officiel associé (PDF) : https://caphcr.fr/assets/annales/cap-hcr/Accueil, commercialisation et services/2026/CAP HCR - Accueil, commercialisation et services - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources CAP Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.