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

CERTIFICAT D'APTITUDE PROFESSIONNELLE

COMMERCIALISATION ET SERVICES EN HÔTEL-CAFÉ-RESTAURANT

SESSION 2026

ÉPREUVE EP2 : ACCUEIL, COMMERCIALISATION ET SERVICES EN HÔTEL-CAFÉ-RESTAURANT

Coefficient : 14 Durée : 5 heures

Aucun document ou matériel autorisé en dehors de ceux fournis avec le sujet et du matériel professionnel mis à disposition par le centre. Tenue professionnelle complète exigée.

Composition de l'épreuve	Support
PARTIE 1 : Activité d'hôtellerie et accueil du client (4 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 2 : Préparation et service au café-brasserie (5 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 3 : Mise en place et service au restaurant (7 points)	Dossier Questionnement
PARTIE 4 : Communication professionnelle et prévention des risques (4 points)	Dossier Questionnement
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES (DT 1, DT 2, DT 3)	Fourni avec le sujet
DOCUMENTS RÉPONSES (DR 1, DR 2) : À RENDRE AVEC LA COPIE	Fin de sujet

L'usage de calculatrice avec mode examen actif est autorisé. L'usage de calculatrice sans mémoire, « type collège », est autorisé.

Ce sujet comporte 12 pages numérotées de 1/12 à 12/12.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

LES DOCUMENTS RÉPONSES SITUÉS EN FIN DE DOSSIER SONT À COMPLÉTER ET À RENDRE OBLIGATOIREMENT AVEC LA COPIE.

DOSSIER SUJET

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE ET CAHIER DES CHARGES : HÔTEL-RESTAURANT LE RIVAGE DES ARAVIS, 12 QUAI DE LA TOURNETTE, ANNECY (HAUTE-SAVOIE)

Vous êtes commis polyvalent au sein de l'hôtel-restaurant Le Rivage des Aravis. L'établissement accueille un groupe de huit clients pour un séjour professionnel et reçoit également des clients individuels au café-brasserie et au restaurant.

Votre prestation comprend une activité d'hôtellerie, une activité de café-brasserie et une activité de restaurant. Vous prenez connaissance des documents techniques, organisez votre travail, réalisez les tâches demandées et communiquez avec les clients et l'équipe en respectant les consignes d'hygiène, de sécurité et de satisfaction client.

Déroulement : 30 minutes sont consacrées à la prise de connaissance et à l'organisation écrite du travail. Cette phase d'organisation n'est pas évaluée. Les 4 heures 30 suivantes comprennent les activités pratiques et les échanges avec le jury. Les durées indicatives sont précisées dans les parties. Les activités sont évaluées sur 20 points.

Vous pouvez consulter les documents DT 1 à DT 3 pendant toute l'épreuve. Complétez les documents réponses DR 1 et DR 2 selon les consignes. Signalez immédiatement au jury toute anomalie susceptible de compromettre la sécurité ou la prestation.

PARTIE 1 : Activité d'hôtellerie et accueil du client (4 points)

Compétences C3, C4, C5 et C6 : préparer, contrôler, accueillir et renseigner

Durée indicative : 30 minutes. Une cliente VIP, Mme Martin, arrive à 14 h 00. Elle a réservé la chambre 204 pour une nuit. Elle a signalé une mobilité réduite temporaire et demande une chambre calme ainsi qu'une carafe d'eau. Vous devez contrôler la chambre préparée, identifier les éventuelles anomalies, puis accueillir la cliente et lui présenter les informations utiles à son séjour.

Contrôle de la chambre 204

Point de contrôle	Constat	Consigne de l'établissement
Literie et linge	Lit fait, linge propre et sec	Vérifier la présentation et l'absence de linge souillé
Salle d'eau	Sol humide près du lavabo	Sol sec avant l'accès du client
Équipement	Télécommande absente	Équipement complet et fonctionnel
Accueil VIP	Carafe d'eau non déposée	Déposer une carafe propre et un verre
Circulation	Valise de service laissée dans l'entrée	Accès dégagé

Relevé effectué par l'équipe d'étage à 13 h 40.

1.1 (1 point) Effectuez le contrôle de la chambre à partir du tableau. Repérez les anomalies et indiquez au jury les actions à réaliser avant l'installation de la cliente.

1.2 (1,5 point) 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.

1.3 (1,5 point) Présentez une solution adaptée à sa mobilité réduite temporaire sans présumer de ses besoins. Vérifiez avec elle le cheminement vers la chambre et proposez votre aide. Complétez le relevé de suivi dans le document réponse DR 1.

PARTIE 2 : Préparation et service au café-brasserie (5 points)

Compétences C3, C4 et C5 : organiser le poste, conseiller et réaliser le service

Durée indicative : 75 minutes. Le café-brasserie reçoit un groupe de six clients. Vous devez préparer le poste, assurer la prise de commande et servir deux commandes représentatives à partir des fiches techniques et des consignes du DT 2. Les quantités indiquées sont les quantités nécessaires à la prestation demandée. Les tarifs affichés sont des prix TTC.

Commandes du café-brasserie

Client	Commande	Précision de service
Client A	1 café allongé	Servir avec une cuillère et un verre d'eau
Client B	1 thé noir et 1 part de tarte aux pommes	Présenter le thé et la pâtisserie ensemble
Client C	1 jus de pomme de 20 cl	Servir frais, sans glaçon
Client D	1 chocolat chaud	Signaler la présence de lait
Client E	1 café crème	Signaler la présence de lait
Client F	1 thé vert	Présenter le sachet et l'eau chaude séparément

Commandes à réaliser pendant l'activité.

Extrait de la carte et tarifs

Produit	Prix TTC
Café allongé	2,80 €
Thé noir ou thé vert	3,20 €
Part de tarte aux pommes	5,50 €
Jus de pomme, 20 cl	4,00 €
Chocolat chaud	4,50 €
Café crème	3,50 €

Tarifs TTC applicables à l'activité.

2.1 (1 point) 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.

2.2 (1,5 point) Accueillez les clients, prenez les 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.

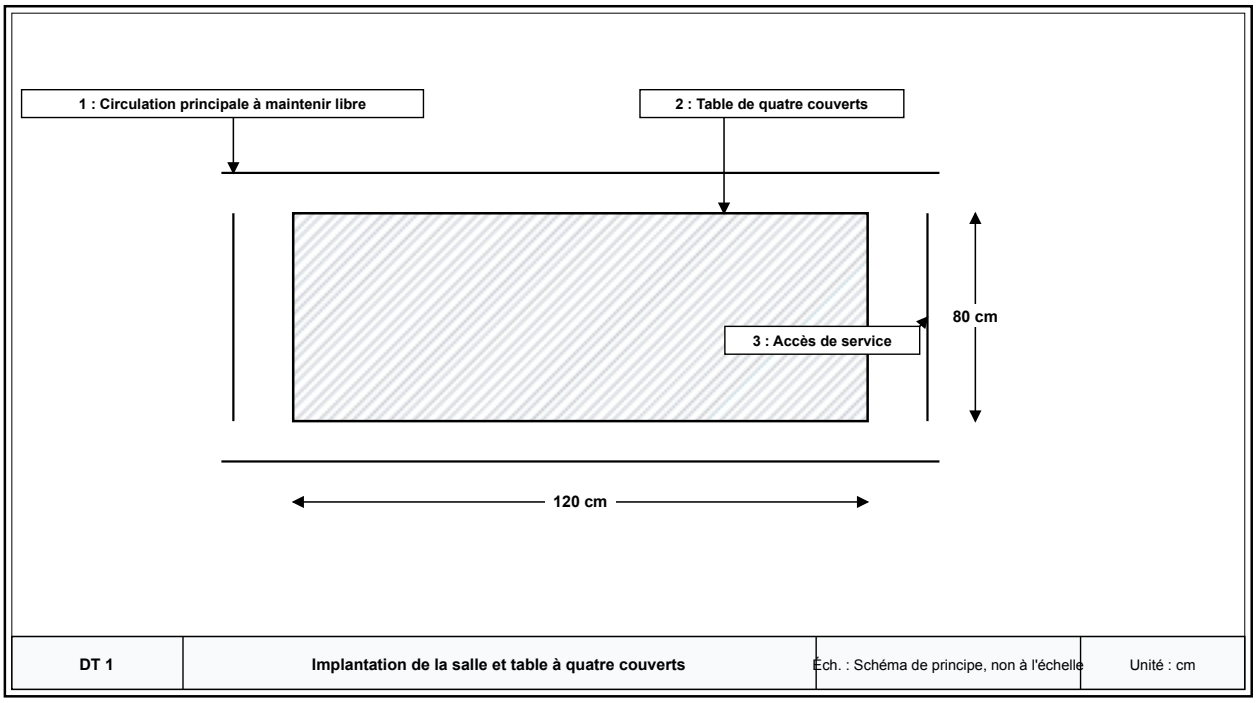
2.3 (1,5 point) Réalisez et servez les boissons et la pâtisserie demandées en respectant les fiches techniques, les températures de service et les règles de présentation. Utilisez les quantités de dosage fournies dans le DT 2.

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

PARTIE 3 : Mise en place et service au restaurant (7 points)

Compétences C3, C4 et C5 : organiser la mise en place et assurer une prestation de restaurant

Durée indicative : 135 minutes. Une table de quatre couverts est réservée à 19 h 30. Un convive a déclaré une allergie à l'arachide et demande si le plat du jour convient. Vous devez préparer la table conformément au plan, vérifier les informations disponibles sur les plats, conseiller les clients, assurer le service d'une entrée et d'un plat, puis débarrasser et remettre le poste en état.



DT 1	Implantation de la salle et table à quatre couverts	Éch. : Schéma de principe, non à l'échelle	Unité : cm

Menu du soir : extraits des fiches techniques

Préparation	Composition déclarée	Portion	Information allergène
Velouté de courge	Courge, bouillon de légumes, crème	18 cl	Lait
Filet de truite, polenta et légumes	Truite, polenta, légumes, huile de colza	1 filet de 150 g, 120 g de garniture	Poisson
Tarte aux pommes	Pâte, pommes, beurre, farine, œuf	1 portion de 120 g	Gluten, lait, œuf
Plat du jour : poulet rôti et pommes de terre	Poulet, pommes de terre, jus de cuisson	1 portion de 150 g de poulet et 180 g de garniture	Aucun allergène à déclaration obligatoire signalé dans la fiche transmise

Données de production et de service communiquées par la cuisine.

3.1 (1 point) 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.

3.2 (2 points) 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.

3.3 (2 points) 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.

3.4 (2 points) 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.

PARTIE 4 : Communication professionnelle et prévention des risques (4 points)

Compétences C5 et C6 : adopter une conduite professionnelle, prévenir les risques et rendre compte

Durée indicative : 30 minutes, échanges compris. À la suite du service, le jury vous présente une situation liée à l'activité réalisée : un verre cassé dans une zone de circulation, un client insatisfait ou une information manquante sur un allergène. Vous devez expliquer votre conduite à tenir, mettre en œuvre les actions adaptées et rendre compte à votre responsable. Le jury peut également vous questionner sur les choix réalisés pendant les activités précédentes.

Consignes de prévention de l'établissement

Situation	Action attendue
Verre cassé en zone de circulation	Protéger et baliser la zone, empêcher le passage, ramasser avec le matériel adapté, éliminer les débris dans le contenant prévu, nettoyer puis vérifier la zone
Client signale une allergie	Écouter, reformuler, consulter les informations écrites, interroger la cuisine en cas de doute, ne jamais garantir une absence d'allergène sans confirmation fiable
Client insatisfait	Écouter sans interrompre, reformuler le problème, présenter des excuses pour le désagrément, prévenir le responsable et proposer une suite conforme aux consignes
Produit ou équipement non conforme	Ne pas utiliser, isoler ou signaler selon la procédure, informer le responsable et consigner l'anomalie

Consignes applicables aux situations de service présentées pendant l'épreuve.

4.1 (1 point) Face à la situation attribuée par le jury, décrivez puis réalisez les premières actions permettant de protéger le client et l'équipe.

4.2 (1 point) 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.

4.3 (1 point) 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.

4.4 (1 point) 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.

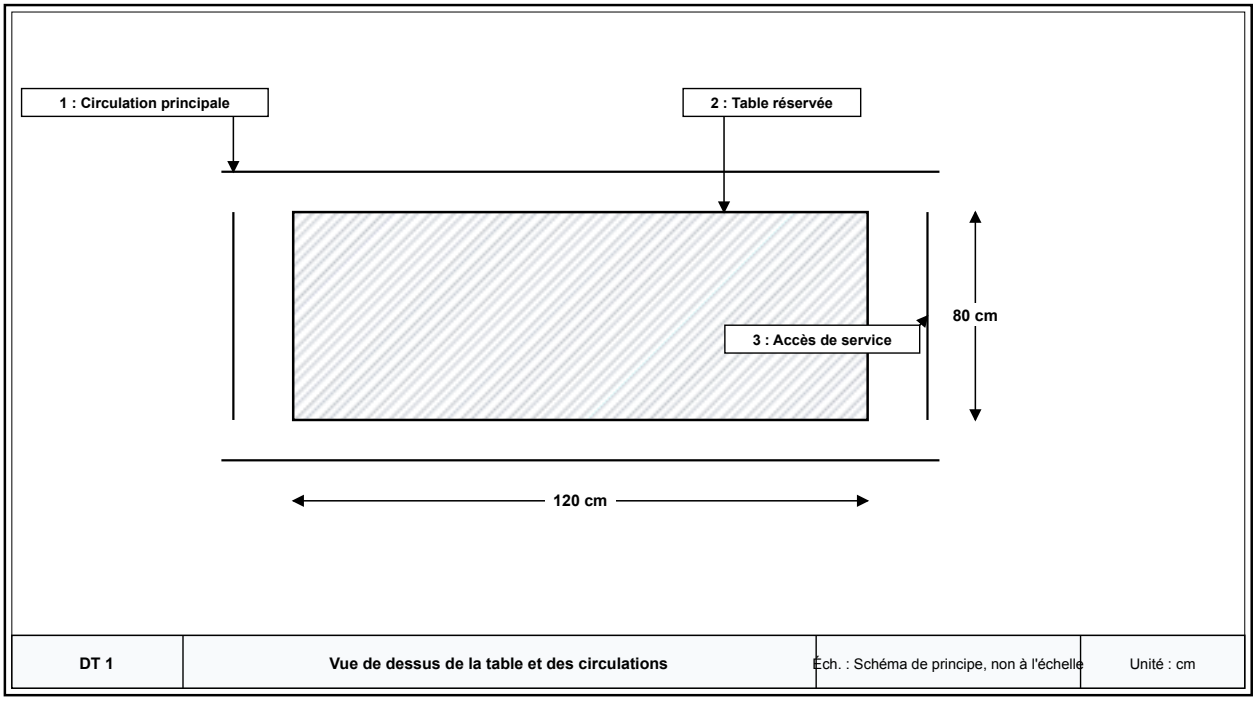
DOSSIER TECHNIQUE ET RESSOURCES

Documents ressources nécessaires à la résolution du sujet

DT 1 : PLAN DE SALLE, IMPLANTATION ET MATÉRIEL DE SERVICE

La salle comprend une circulation principale, un accès de service et des tables de quatre couverts. Le schéma est un schéma de principe. Les cotes indiquées décrivent la table réservée : 120 cm par 80 cm. Le plan ne constitue pas un plan d'évacuation. Les consignes de circulation et d'évacuation affichées dans les locaux restent applicables.

Matériel disponible pour la table : nappage propre adapté, quatre assiettes de présentation, quatre jeux de couverts, quatre verres à eau, quatre verres à vin, serviettes, éléments de décoration sobres. Le candidat sélectionne le matériel nécessaire à la prestation et vérifie sa propreté et son état.



Matériel et linge disponibles

Matériel ou linge	Stock disponible	État attendu
Nappes	6	Propres, sèches, sans tache ni déchirure
Serviettes	24	Propres et pliées selon la consigne
Assiettes de présentation	12	Propres, intactes et sans éclat
Jeux de couverts	12	Propres et complets
Verres à eau	16	Propres et sans trace

Stocks contrôlés avant la prestation.

DT 2 : FICHES TECHNIQUES, CARTE, ALLERGÈNES ET DOSAGES

Les ingrédients et allergènes ci-dessous sont les informations écrites transmises par la cuisine et le bar pour cette prestation. L'information des clients sur les allergènes doit être exacte et vérifiée. Le règlement (UE) n° 1169/2011 encadre l'information sur les denrées alimentaires, notamment la déclaration des allergènes. Une fiche incomplète ou une incertitude sur un risque de contamination croisée impose de consulter le responsable ou la cuisine avant de répondre au client.

Dosages de référence du bar pour une portion : café moulu 7 g par café ; thé 1 sachet pour 20 cl d'eau ; chocolat en poudre 20 g et lait 20 cl par chocolat chaud ; lait 5 cl par café crème ; jus de pomme 20 cl par verre. Pour six commandes, prévoir un café allongé, un thé noir, un thé vert, un chocolat chaud, un café crème et un jus de pomme. Une portion de tarte aux pommes est également demandée.

Pour les calculs de préparation, appliquer les relations suivantes : quantité totale égale à la quantité unitaire multipliée par le nombre de portions, soit $Q_t = q_u \times n$. Montant TTC d'une commande égal à la somme des prix TTC des articles, soit $M = \sum p_i$.

Fiches de préparation du bar

Produit	Dosage unitaire	Service attendu
Café allongé	7 g de café moulu	Tasse adaptée, cuillère, verre d'eau
Thé noir ou thé vert	1 sachet et 20 cl d'eau	Thé présenté avec le sachet ou selon la demande
Chocolat chaud	20 g de chocolat en poudre et 20 cl de lait	Tasse propre, signaler la présence de lait
Café crème	7 g de café moulu et 5 cl de lait	Tasse propre, signaler la présence de lait
Jus de pomme	20 cl	Servir frais, sans glaçon pour cette commande

Dosages d'une portion et paramètres de service.

Informations de composition et allergènes

Produit	Composition déclarée	Allergènes déclarés
Velouté de courge	Courge, bouillon de légumes, crème	Lait
Filet de truite, polenta et légumes	Truite, polenta, légumes, huile de colza	Poisson
Tarte aux pommes	Pâte, pommes, beurre, farine, œuf	Gluten, lait, œuf
Poulet rôti et pommes de terre	Poulet, pommes de terre, jus de cuisson	Aucun allergène à déclaration obligatoire signalé dans la fiche transmise

Données de la fiche transmise pour les produits proposés.

Repères de service communiqués par l'établissement

Produit ou opération	Repère fourni	Conduite attendue
Boisson chaude	Servir immédiatement après préparation	Utiliser une tasse propre et vérifier la présentation
Préparation froide en attente	Conservation selon l'étiquetage du produit et le plan de maîtrise sanitaire de l'établissement	Ne pas laisser à température ambiante sans consigne validée
Allergène ou composition incertaine	Information à confirmer auprès du responsable ou de la cuisine	Ne pas improviser et ne pas garantir une absence d'allergène
Commande client	Reformulation avant transmission	Répéter les articles, les particularités et le numéro de table

Consignes opérationnelles pour les produits de la prestation.

DT 3 : HYGIÈNE, SÉCURITÉ ALIMENTAIRE ET SUIVI DE FIN DE PRESTATION

Appliquer le plan de maîtrise sanitaire de l'établissement et les principes d'hygiène fondés sur la méthode HACCP : hygiène des mains, prévention des contaminations croisées, séparation des produits propres et sales, respect des consignes de conservation et traçabilité des anomalies. Les règles applicables sont notamment celles du règlement (CE) n° 852/2004 relatif à l'hygiène des denrées alimentaires. Les seuils et procédures propres à l'établissement sont donnés ci-dessous pour l'épreuve et doivent être respectés.

Repères de contrôle internes communiqués pour cette prestation : enceinte réfrigérée positive entre 0 °C et +4 °C ; relevé effectué à l'ouverture et en fin de service ; tout résultat hors plage est signalé au responsable et traité selon la procédure de l'établissement. Ces repères internes ne dispensent pas de vérifier l'étiquetage et les consignes propres à chaque produit.

Calculs utiles à la préparation : pour une consommation totale, multiplier le dosage unitaire par le nombre de portions. Pour une commande au café, additionner les prix TTC des articles. Toute casse en zone de circulation nécessite une mise en sécurité immédiate avant nettoyage et élimination des débris.

Consignes d'hygiène et de sécurité

Point de maîtrise	Consigne
Hygiène des mains	Laver et sécher les mains avant la prise de poste, après une opération contaminante et chaque fois que nécessaire
Tenue professionnelle	Tenue propre, chaussures adaptées, cheveux attachés ou protégés selon les consignes du centre
Matériel	Vérifier la propreté et l'état ; écarter le matériel cassé ou douteux
Réfrigération	Plage interne de contrôle : 0 °C à +4 °C ; alerter le responsable en cas de dépassement
Déchets	Trier selon les contenants identifiés ; ne pas mélanger les déchets et la vaisselle propre
Casse	Balisage immédiat, ramassage avec matériel adapté, élimination dans le contenant prévu et nettoyage de la zone

Procédures de l'établissement à appliquer pendant l'épreuve.

Relevé fourni par le jury pour le suivi

Point contrôlé	Mesure ou constat	Référence interne	Action si anomalie
Enceinte réfrigérée positive	Mesure communiquée pendant l'épreuve	0 °C à +4 °C	Informer le responsable et appliquer la procédure de l'établissement
Zone de circulation	Casse simulée ou absence de casse selon la situation attribuée	Circulation sans danger	Protéger, baliser, nettoyer et vérifier
Fiche allergènes	Fiche disponible ou donnée manquante selon la question du jury	Information fiable et vérifiée	Suspendre la réponse définitive et demander confirmation

Les mesures attribuées au candidat sont annoncées par le jury pendant l'épreuve.

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 1 : Document réponse à rendre avec la copie : organisation, suivi hôtelier et calcul de commande

À RENDRE AVEC LA COPIE

Compléter les cases prévues. La partie relative à l'organisation des 30 premières minutes est un support de travail et n'est pas évaluée. Le relevé hôtelier et le calcul de commande peuvent être consultés par le jury pendant les activités.

Relevé de contrôle de la chambre 204

Anomalie ou point de contrôle	Action à réaliser	Action réalisée ou signalement
Sol humide près du lavabo	.....	.....
Télécommande absente	.....	.....
Carafe d'eau non déposée	.....	.....
Valise de service dans l'entrée	.....	.....

Calcul de la commande du client B

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

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

NE RIEN ÉCRIRE DANS CETTE PARTIE

DR 2 : Document réponse à rendre avec la copie : relevé de suivi et signalement d'anomalie

À RENDRE AVEC LA COPIE

Compléter le relevé à partir de la mesure ou de la situation communiquée par le jury. Indiquer une action adaptée en cas de non-conformité. Toute valeur non communiquée par le jury doit être laissée sans indication chiffrée.

Tableau de suivi de la prestation

Point suivi	Mesure ou constat communiqué	Conforme : oui ou non	Action ou transmission à effectuer
Enceinte réfrigérée positive	.....	.....	.....
Circulation et zone de service	.....	.....	.....
Information relative à l'allergène	.....	.....	.....
Tri et évacuation des déchets	.....	.....	.....

Cadre réservé aux justifications, calculs complémentaires ou schémas du candidat :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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.