

CERTIFICATEUR

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE – RNCP37554 - CAP - Commercialisation et services hôtel-café-restaurant

ACTIVITÉ

Le titulaire du CAP Commercialisation et services hôtel-café-restaurant, exerce son activité sous l'autorité d'un responsable hiérarchique :

- il contribue à l'accueil et au bien-être d'une clientèle française et étrangère
- il réalise des prestations de services en hôtel, café-brasserie, restaurant et met en œuvre les techniques spécifiques à l'activité
- il contribue à la commercialisation des prestations
- il respecte les procédures d'hygiène et de sécurité en vigueur, par une pratique professionnelle respectueuse de l'environnement
- il contribue au bon fonctionnement de l'entreprise

OBJECTIFS

À l'issue de sa formation, l'apprenti doit être capable de :

- **Participer aux opérations d'approvisionnement et de stockage** : réceptionner les livraisons, contrôler, respecter les procédures de stockage
- **Contribuer à l'organisation des prestations** : planifier et organiser en fonction du contexte
- **Contribuer à la relation client et participer à la commercialisation** : de l'arrivée du client à sa prise de congé
- **Préparer les prestations** : préparer une chambre, effectuer la mise en place, dresser les buffets, valoriser les espaces destinés à la clientèle
- **Réaliser des prestations et en assurer le suivi** : assurer le service et le débarrassage, réapprovisionner, réassortir, participer aux opérations de facturation et d'encaissement
- **Communiquer dans un contexte professionnel** : adapter sa tenue et son attitude aux codes professionnels de l'entreprise, se situer dans son environnement professionnel, communiquer avec les clients, les tiers et au sein de l'entreprise

DURÉE DE LA FORMATION

La formation au CFA se fait en alternance sur deux années. L'apprenti vient au CFA une semaine sur 3, à raison de 12 semaines par an, soit 840 heures de formation au CFA. Il passe 40 semaines par an en entreprise.

CONDITIONS D'ACCÈS

- Aucun diplôme n'est requis
- Avoir trouvé un maître d'apprentissage et avoir établi un contrat professionnel d'apprentissage avec l'entreprise
- Avoir plus de 15 ans et moins de 30 ans pour un contrat en apprentissage
- À partir de 30 ans, avoir signé un contrat de professionnalisation, ou être salarié de la formation continue
- Avant 16 ans, avoir terminé le cycle collège (3e incluse)

SECTEUR(S) D'ACTIVITÉ ET/OU TYPE(S) D'EMPLOI

Les carrières dans les métiers de l'hôtellerie et la restauration peuvent être brillantes. Dès son diplôme en poche, l'apprenti aura des propositions de recrutement.

Le titulaire du CAP Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant peut exercer dans les secteurs suivants :

- restaurant traditionnel
- grand restaurant
- chaîne hôtelière
- compagnie maritime

À l'étranger, les offres de recrutement sont aussi nombreuses. L'apprenti peut poursuivre sa formation en préparant un BP arts du service et de la commercialisation en restauration pour devenir chef de rang ou maître d'hôtel.

BLOCS DE COMPETENCES

Référentiel : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37554/>

Référence	Description	Evaluation et Examens
RNCP37554BC01 - Organiser des prestations en hôtels, cafés-brasseries, restaurants	Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises Collecter l'ensemble des informations et ordonnancer ses activités	Ponctuel écrit Durée 2h
RNCP37554BC02 - Accueillir, commercialiser et réaliser des prestations de services en hôtels, cafés-brasseries, restaurants	Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations Mettre en oeuvre les techniques de mise en place et de préparation Mettre en oeuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi Communiquer en fonction du contexte professionnel et respectant les usages de la profession	Ponctuel pratique et oral Durée 6h
RNCP37554BC03 - Français et histoire-géographie-enseignement moral et civique	Français Communiquer : écouter, dialoguer et s'exprimer Reformuler, à l'écrit ou à l'oral, un message lu ou entendu Évaluer sa production orale ou écrite en vue de l'améliorer Lire, comprendre et présenter des textes documentaires ou fictionnels, des œuvres littéraires et artistiques Rendre compte, à l'oral ou à l'écrit, d'une expérience en lien avec le métier Histoire-géographie-enseignement moral et civique Maîtriser et utiliser des repères chronologiques et spatiaux : mémoriser et s'appropriier les notions, se repérer, contextualiser S'appropriier les démarches historiques et géographiques : exploiter les outils spécifiques aux disciplines, mener et construire une démarche historique ou géographique et la justifier, collaborer et échanger en histoire-géographie Construire et exprimer une argumentation cohérente et étayée en s'appuyant sur les repères et les notions du programme Mettre à distance ses opinions personnelles pour construire son jugement Mobiliser ses connaissances pour penser et s'engager dans le monde en s'appropriant les principes et les valeurs de la République	Ponctuel écrit et oral
RNCP37554BC04 - Mathématiques et physique-chimie	Rechercher, extraire et organiser l'information Proposer, choisir, exécuter une méthode de résolution ou un protocole opératoire en respectant les règles de sécurité Expérimenter, utiliser une simulation Critiquer un résultat, argumenter : contrôler la vraisemblance d'une hypothèse, mener un raisonnement logique et établir une conclusion Rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit en utilisant des outils et un langage appropriés	Ponctuel écrit Durée 2h
RNCP37554BC05 - Éducation physique et sportive	Développer sa motricité S'organiser pour apprendre et s'entraîner Exercer sa responsabilité dans un engagement personnel et solidaire : connaître les règles, les appliquer et les faire respecter Construire durablement sa santé Accéder au patrimoine culturel sportif et artistique	Ponctuel
RNCP37554BC06 - Prévention-santé-environnement	Appliquer une méthode d'analyse d'une situation de la vie professionnelle ou quotidienne et d'une documentation Mettre en relation un phénomène physiologique, un enjeu environnemental, une disposition réglementaire, avec une mesure de prévention	

	Proposer une solution pour résoudre un problème lié à la santé, l'environnement ou la consommation et argumenter un choix Communiquer à l'écrit et à l'oral avec une syntaxe claire et un vocabulaire technique adapté Agir face à une situation d'urgence	
RNCP37554BC07 - Langue vivante étrangère	Comprendre la langue orale Comprendre un document écrit S'exprimer à l'écrit S'exprimer à l'oral en continu Interagir à l'oral dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle	
RNCP37554BC08 - Langue vivante (Bloc facultatif)	S'exprimer à l'oral en continu Interagir à l'oral Comprendre un document écrit dans des situations de la vie quotidienne, sociale et professionnelle	
RNCP37554BC09 - Mobilité (Bloc facultatif)	Comprendre et se faire comprendre dans un contexte professionnel étranger Caractériser le contexte professionnel étranger Réaliser partiellement une activité professionnelle, sous contrôle, dans un contexte professionnel étranger Comparer des activités professionnelles similaires, réalisées ou observées, à l'étranger et en France Se repérer dans un nouvel environnement Identifier des caractéristiques culturelles du contexte d'accueil	

PROGRAMME ET MATIERES

Enseignement professionnel

Organisation des prestations en hôtel, café et restaurant

- Organisation, technologie professionnelle, gestion
- Sciences appliquées à l'alimentation et à l'hygiène

Accueil, services et commercialisation en hôtel, café et restaurant

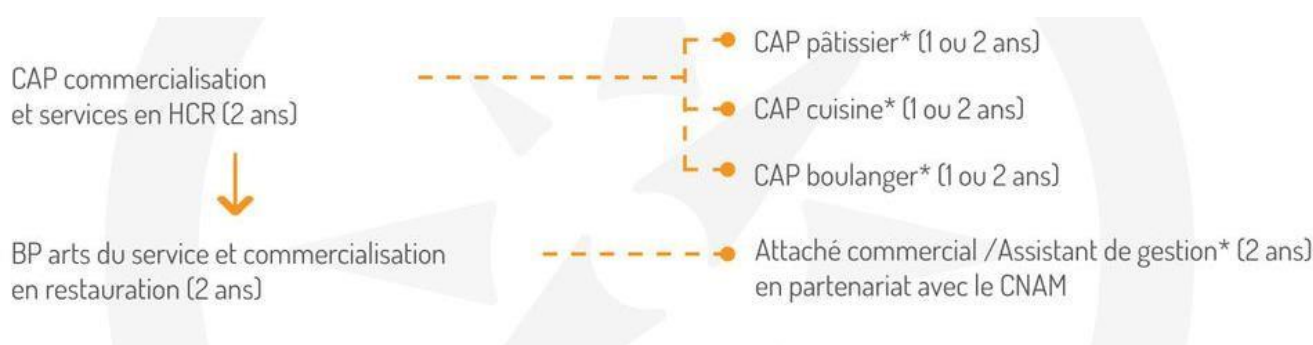
- Assurer une prestation d'accueil et/ou de vente (réservation, information, prise en charge)

- Réaliser une prestation complète de service de repas, de petit-déjeuner, de brunch (mise en place, dressage, service, facturation...)
- Faire une chambre à blanc et en recouche, communiquer en situation professionnelle
- Prévention Santé Environnement

Enseignement général

- Français, Histoire géographie, Education civique
- Mathématiques, Sciences physiques et chimiques
- Éducation physique et sportive
- Langue vivante

PASSERELLES ET POURSUITE D'ETUDES



NOS VALEURS AJOUTEES

- Les locaux modernes avec des équipements performants
- Un accompagnement proche de nos apprentis par une équipe pédagogique toujours à l'écoute
- Un panel de formations étendu qui permet aux apprentis qui le désirent de poursuivre leur parcours de formation au sein de notre établissement
- Une grande proximité avec les employeurs du territoire, gage d'insertion

MOYENS ET INDICATEURS

Moyens techniques	Moyens pédagogiques	Méthodes mobilisées
Salle de restaurant avec 36 couverts. Espace bar. Cave à vin. Salles d'offices et de restauration pour les équipes. Salle de travaux appliqués (dégustation, travail d'office) Salle de cours avec vidéoprojecteur	Fiches technique. Mise en situation. Cas pratiques.	Démonstration, interrogation.
Modalités de formation		
Apprentissage. Formation continue		
Financement de la formation		
Apprentissage : par l'OPCO de la filière concernée. Formation continue : par les organismes sociaux et en autofinancement		
Taux d'obtention session 2023 (tous statuts confondus – nous consulter)	Taux de poursuite d'études 2019 (tous statuts confondus – nous consulter)	Taux de rupture 2021/2022 (tous statuts confondus – nous consulter)
• 87,50	• 0 %	• 56 %
Les indicateurs de résultats cités à l'article L. 6111-8 du Code du travail, sont calculés par les ministères chargés de la formation professionnelle et de l'éducation nationale et rendus publics. Nous vous informons de la mise à disposition de ces indicateurs sur le site de diffusion https://www.inserieunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil		

MODALITES D'INSCRIPTION

Portail d'inscription : <https://3wcfa.agglo-paysdaix.fr/netypareo/index.php/preinscription>

Modalités d'inscription (délais d'accès, coût de la formation et financement...) : [ici](#)

Référent Formation : Patricia MAGNETTO - 04 42 29 61 10 - patricia.magnetto@ampmetropole.fr

CONTACT ET ACCESSIBILITE
Centre de Formation d'Apprentis Métropolitain Campus des Métiers

200, rue Maurice Estrangin 13290 Aix-en-Provence
(Zones Les Milles, face au parking Relais du Plan d'Aillane)

Lignes de bus Aix en Bus et LeCar arrêts Parking Relais ou « CFA / Granon » : 04, 211 et L040 (www.lepilote.com)

Accueil : 04 42 29 61 11

Site internet : <https://cfapa.ampmetropole.fr/>

Pour toute information relative à une situation de handicap, notre référent handicap est à votre écoute :

Catherine STOCKER - 04 42 29 61 18 - catherine.stocker@ampmetropole.fr