

## CAP COMMERCIALISATION ET SERVICES EN HÔTEL-CAFE-RESTAURANT (HCR)

Date de publication : 21.12.2023

Date fin d'enregistrement : 31.08.2029

Mise à jour de la fiche produit : 01.06.26



CFA SBH

SIRET: 19971035100024 UAI :97111283T NDA : 1973241397  
41 rue des Dinzey - BP 58 Gustavia 97133 St-Barthélemy  
<http://areta-cfa-qipdaifi.com/capsbhSIRET>

Contact Administratif : [apprentissageesh@gmail.com](mailto:apprentissageesh@gmail.com)  
Contact Pédagogique : [cfasbh9711283t@ac-quadeloupe.fr](mailto:cfasbh9711283t@ac-quadeloupe.fr)  
Tel : 05 90 29 60 06 / 05 90 29 60 08  
Ouvert de 8h à 17h et le mercredi de 8h à 13h



Nos locaux et nos formations sont accessibles aux personnes en situation d'handicap.  
Notre référent est à votre écoute pour l'analyse de vos besoins spécifiques.



Ce dispositif s'adresse aussi bien aux hommes qu'aux femmes

### CHOISIR L'APPRENTISSAGE POUR SE FORMER

Avec des formations aux spécialités variées, l'apprentissage est l'une des voies privilégiées pour devenir un professionnel qualifié. C'est un mode de formation professionnelle où :

- ✓ Vous **alternez des périodes de formation théorique** au centre de formation d'apprentis (CFA) **et des périodes de mise en œuvre pratique en entreprise** pendant lesquelles vous allez acquérir l'expérience et les compétences professionnelles en lien avec votre diplôme.
- ✓ Vous signez un **contrat d'apprentissage**. C'est un contrat de travail de type particulier conclu avec un employeur
- ✓ Vous êtes accompagné par un **maître d'apprentissage** en entreprise et un **formateur référent** au CFA
- ✓ Vous avez un **statut de salarié**. Et comme tout salarié, vous avez des droits et des obligations : temps de travail, salaire, congés payés, santé...
- ✓ Vous percevez un **salaire variable** selon votre âge, le diplôme préparé et la progression dans le cycle de formation

Le contrat d'apprentissage est un moyen efficace pour se former et intégrer une entreprise, avec une qualification professionnelle à la clé.

### PUBLIC CIBLE

**Jeunes sortis de 3<sup>ème</sup> ayant 15 ans** avant le 31 décembre de l'année de la formation

**Jeunes âgés de 16 à 29 ans** révolus au début de l'année de formation

### PRÉSENTATION SUCCINCTE DU MÉTIER

Le titulaire du CAP « Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant » assure le service complet : accueil de la clientèle, commercialisation et service des mets et des boissons. Il/elle maîtrise les arts de la table, les gestes à effectuer en fonction des types de services, les techniques (découpage, flambage ...) et connaît les produits, les vins .... Il/elle étudie durant sa formation, le secteur de la restauration, l'organisation des restaurants, des aliments et leurs qualités nutritionnelles, les principes d'hygiène.

### LES MISSIONS

Le titulaire du CAP « Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant » est amené à gérer des activités liées au/à la :

- Confort et au bien-être de la clientèle
- Commercialisation des prestations
- Des prestations de services en Hôtel-Café-Restaurant
- Des prestations de services en Hôtel-Café-Restaurant

Les principales tâches liées à l'activité professionnelle sont :

- Accueillir la clientèle
- Identifier les besoins du client
- Entretien des chambres
- Effectuer des mises en place
- Assurer des opérations de service, de roomservice, petits-déjeuners

### SECTEUR D'ACTIVITÉ ET DÉBOUCHÉS

Le titulaire du CAP « Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant », peut entrer sur le marché du travail dans les restaurants, cafés-brasseries, hôtels, villages vacances ....

À terme, il est susceptible de prendre des responsabilités de chef de rang ou de maître d'hôtel, voire de créer ou reprendre une entreprise

**Métiers possibles :** Commis de restaurant, chef de rang, garçon de café en brasserie, employé(e) de restaurant, employé(e) d'hôtel

### QUALITÉS REQUISES

- *Avoir des compétences d'ordre relationnel* (sens du contact avec la clientèle, sens du travail en équipe, ouverture culturelle et adaptabilité, etc...)
- *Avoir des compétences relevant de la gestion* (organisation du service, gestion du temps, respect des normes d'hygiène et de sécurité, contraintes économiques, etc. ...)

### OBJECTIF GÉNÉRAL DE LA FORMATION

L'objectif de la formation est de préparer et d'obtenir la certification du diplôme délivré par le **Ministère de l'Éducation Nationale et de la Jeunesse**.

En fonction des certifications déjà obtenues, des dispenses d'épreuves ou des blocs de compétences peuvent être accordées au candidat.

## PRÉ-REQUIS

Avoir un **projet professionnel réfléchi** et confirmé dans la spécialité choisie

Avoir un **niveau de fin de Collège**

## MODALITÉS D'ADMISSION

- ✓ Dossier de candidature
- ✓ Test de positionnement
- ✓ Entretiens individuels
- ✓ Validation de la candidature

**Rappel :** Signer un contrat d'apprentissage avec une entreprise dans les 3 mois suivant l'entrée en formation

## DÉLAIS D'ACCÈS

Inscription : de mars à juin

Prochaine rentrée : mi-septembre avec les journées d'intégration et les réunions

Début des cours : octobre

## DURÉE DE LA FORMATION

**24 mois**

Des aménagements de durées sont possibles selon les prérequis du candidat. La durée sera déterminée dans le cadre du positionnement et de l'entretien

## COÛT DE LA FORMATION

Formation financée par les OPCO selon le tarif mentionné au référentiel France Compétences :

<https://www.francecompetences.fr/fiche/aprentissage-mise-a-jour-du-referentiel-des-niveaux-de-prise-en-charge-issus-de-la-procedure-complementaire/>

Frais annexes possibles pour l'apprenti (manuels, EPI, déplacements, restauration...)

## POURSUITE D'ÉTUDES POSSIBLES

Bac Pro Commercialisation et services en restauration

Bac Pro Arts du service et commercialisation en restauration

## OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

À l'issue de la formation, le titulaire de ce diplôme sera en mesure de :

- Accueillir, conseiller et servir la clientèle en assurant une prestation de qualité dans un hôtel, un café ou un restaurant
- Réaliser les opérations de mise en place, de service et d'encaissement dans le respect des règles professionnelles
- Participer à l'entretien des locaux, des équipements et du matériel en appliquant les normes d'hygiène et de sécurité
- Communiquer efficacement avec les clients et les équipes afin de contribuer au bon fonctionnement de l'établissement.

## CONTENU DE LA FORMATION

### Enseignements techniques et professionnels :

**Pôle 1** – Organisation des prestations : participer aux opérations d'approvisionnement et de stockage – Contribuer à l'organisation des prestations – Contribuer à la relation-client et participer à la commercialisation - Sciences appliquées à l'alimentation et à l'hygiène – Culture professionnelle

**Pôle 2 – Accueil, commercialisation et services :** Assurer une prestation d'accueil et/ou de vente (réservation, information, prise en charge) - Préparer les prestations – Réaliser les prestations et en assurer le suivi – Communiquer dans un contexte professionnel - Faire une chambre à blanc et en recouche, communiquer en situation professionnelle - Réaliser une prestation complète de service de repas, de petit-déjeuner, de brunch (mise en place, dressage, service, facturation...)

### Connaissances en matière de santé et sécurité professionnelles :

Sauveteur Secouriste au Travail

Prévention Santé Environnement

### Enseignements généraux

Français, histoire-géographie-EMC, mathématiques, sciences physiques et chimiques, langue vivante 1, arts appliqués et cultures artistiques et EPS

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES



Rythme alterné  
CFA/entreprise



Organisation de la formation  
(planning, outils pédagogiques..)



Livret d'apprentissage  
Suivi de la formation

## MODALITÉS DE FORMATION



Des ateliers professionnels



Cours en distanciel



Formation à l'extérieur\*

\*Pour certaines spécialités, des déplacements au sein des lycées partenaires, en Guadeloupe ou à St Martin, peuvent avoir lieu durant la formation

## MOYENS HUMAINS

La formation est assurée par des formateurs disposant des certifications nécessaires et répondant aux exigences d'expérience professionnelle.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

**Évaluation formative** tout au long de la formation par un suivi régulier des progrès, des acquis et des activités, notamment sur le lieu d'apprentissage.

**Évaluation certificative** : épreuves ponctuelles et Contrôle en Cours de Formation (CCF).

**2025**

Taux de réussite : 100 %

Taux de satisfaction : 74 %

Taux d'insertion : 100 %

Taux d'abandon : 0 %

Taux de poursuite des études : 0 %