CAP - Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant 2 ANS

Formation diplômante de niveau 3

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE

DIPLÔME ENREGISTRÉ AU RNCP, ÉLIGIBLE AU CPF, APPRENTISSAGE ET CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

CODE RNCP: 38424 CODE ROME : G1803 - G1801 - G1502 - G1603

DATE D'ENREGISTREMENT: 21/12/2023 DATE D'ÉCHÉANCE : 31/08/2029

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le titulaire du certificat d'aptitude professionnelle « Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant » assure des prestations de service dans tous types d'établissements du secteur de l'hôtellerie, des café-brasseries et de la restauration.
Sous l'autorité d'un responsable :
- 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 ;
- il réalise des préparations en café-brasserie, hôtel et restaurant ;
- il met en œuvre les techniques professionnelles spécifiques aux activités ;
- il contribue à la commercialisation des prestations ;
- il respecte les procédures d'hygiène et de sécurité en vigueur ;
- il respecte les usages de l'établissement d'exercice.

Sa pratique professionnelle est respectueuse de la diversité de la clientèle et prend en compte les enjeux de l'alimentation et du développement durables.
Il exerce son activité au sein d'une équipe de taille variée dans le respect de l'inclusion des personnels, notamment en situation de handicap.
Le contexte professionnel se caractérise par :
- une évolution importante des conditions économiques, technologiques et scientifiques ;
- une connaissance des techniques en lien avec les prestations nécessitant une veille technologique ;
- une exigence du consommateur, mieux informé, curieux et à la recherche d'une relation personnalisée ;
- une réglementation exigeante, notamment dans les domaines de l'hygiène, de la sécurité, de la santé, de l'ergonomie et du développement durable ;
- une utilisation généralisée des technologies de l'information et de la communication dans les pratiques professionnelles, notamment dans les échanges avec la clientèle et les fournisseurs ;
- un marché concurrentiel en constante évolution nécessitant une veille permanente ;
- une sensibilisation aux démarches équitables ;
- une pratique professionnelle qui exclut les attitudes et les pratiques discriminatoires ;
- une prise en compte des spécificités de la clientèle (santé et régimes, choix de consommation, handicap).

BLOCS DE COMPÉTENCES ABORDÉS. *

***les heures prévues pour chaque bloc peuvent évoluer afin de s'adapter aux besoins identifiés lors des tests de positionnement ou dans la cadre d'un parcours individualisé**

RNCP38424BC01 - ORGANISER LES PRESTATIONS EN HÔTEL-CAFÉ-RESTAURANT

- *Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises*
- *Collecter l'ensemble des informations et ordonnancer les activités*

RNCP38424BC02 - ACCUEILLIR, COMMERCIALISER ET ASSURER LE SERVICE EN HÔTEL-CAFÉ-RESTAURANT

- *Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations*
- *Mettre en œuvre les techniques de mise en place et de préparation*
- *Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi*
- *Communiquer en fonction du contexte professionnel*

RNCP38424BC03 - 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'approprier les notions, se repérer, contextualiser*
- *S'approprier 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*

RNCP38424BC04 - 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*

RNCP38424BC05 - 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*

RNCP38424BC06 - 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*

RNCP38424BC07 - 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.*
- *L'épreuve de langue vivante étrangère a pour objectif de vérifier, au niveau A2 (utilisateur élémentaire de niveau intermédiaire) du CECRL (art. D.312-16 du CE), les compétences du candidat.*

RNCP38424BC08 - LANGUE VIVANTE (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.*
- *L'épreuve de langue vivante facultative (langue différente de la langue concernée par l'épreuve obligatoire) a pour objectif de vérifier, au niveau A2 (utilisateur élémentaire de niveau intermédiaire) du CECRL (art. D.312-16 du CE), les compétences du candidat.*

RNCP38424BC09 - MOBILITÉ (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 DE FORMATION

Bloc 1 - Réceptionner et contrôler les livraisons

Bloc 2 - Contribuer à l'organisation des prestations

Bloc 3 - Contribuer à la relation client

Bloc 4 - Réaliser différentes mise en place en fonction des besoins des différents domaine

Bloc 5 - Evoluer avec professionnalisme en contact avec le client

Bloc 6 - Communiquer en entreprise

Bloc 7 - Développer sa culture générale et citoyenne

Bloc 8 - Mobiliser les bases scientifiques en mathématiques et physique-chimie

Bloc 9 - Améliorer sa condition physique et adopter une hygiène de vie

Bloc 10 - Adopter des comportements responsables en prévention, santé et environnement

Bloc 11 - Communiquer en langue vivante étrangère dans un contexte professionnel

Bloc 12 - Expérimenter la mobilité dans un contexte européen ou international

MODALITÉS D'ACCÈS

Cette formation de niveau 3 est accessible par l'alternance et pour tout public. (apprentis, salariés, demandeurs d'emploi)
Prérequis: Aucun niveau spécifique est demandé. Il est cependant indispensable de savoir parler, écrire et lire le français.
Admission sur entretien de motivation et projet professionnel en lien avec le secteur d'activité.
Les sessions débutent chaque année en septembre. L'intégration peut se faire via un contrat d'apprentissage, un contrat de professionnalisation.
Contact du référent pour dossier d'inscription.
Monsieur Florian Prémartin : 06 43 40 96 19

DURÉE

Formation d'une durée de 24 mois.
Contrat d'apprentissage : 25 % de la durée du contrat est effectuée au CFA sur la base d'un jour de formation par semaine et 3 semaines pleines durant l'année, 75 % est effectué en entreprise.
Contrat de professionnalisation : 15 % de la durée du contrat est effectuée au CFA sur la base d'un jour de formation par semaine.
85 % est effectué en entreprise.
Durée totale de la formation : 3640 heures dont 910 en formation.

PRISE EN CHARGE

La formation est éligible au financement par les OPCO dans le cadre du contrat d'apprentissage et de professionnalisation.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La formation se déroule dans nos locaux au 18 rue de la Rainière 44339 Nantes CEDEX 3.
Les séances de pratique se déroulent dans nos plateaux techniques et alimenteront le restaurant d'application.
Les séances théoriques se déroulent en présentiel et distanciel asynchrone.
Accompagnement en centre de formation et en entreprise.
Des semaines de dossier professionnel sont réalisées pendant la durée de la formation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Positionnement à l'entrée de formation.
Evaluation pendant la formation. (QUIZZ digitalisé/étude de cas/mise en situation...)
Le référentiel de certification est organisé en unités constitutives d'un ensemble de compétences et connaissances cohérent au regard de la finalité du diplôme. Il peut comporter des unités dont l'obtention est facultative. Chaque unité correspond à un bloc de compétences et à une épreuve. Les candidats s'inscrivent à l'examen du diplôme. Ils reçoivent, pour les unités du diplôme qui ont fait l'objet d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 , une attestation reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme, et donc des blocs de compétences correspondant. Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves. Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes.

HENRIMAN s'engage pour l'inclusion de tous types de profils et l'égalité des chances. Nos bâtiments sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Merci de nous contacter en cas de besoin spécifiques. Des aménagements de formation peuvent vous être proposés.
Contact référente handicap : Madame Bénédicte Patissier 02 28 23 79 85
Contact référent diversité et égalité : Monsieur Frédéric Thétiot 02 28 23 87 88
Contact référente mobilité Erasmus : Madame Julie Chabot 02 28 23 79 85

ET APRÈS ?

Intégration sur le marché de l'emploi : Serveur dans différents types de restaurants.
Evolution professionnelle : Chef de rang, maître d'hôtel.
Poursuites d'études : CQP maître d'hôtel, TFP barman.
Mobilité nationale et internationale.

NOS STATISTIQUES OBSERVABLES EN 2026

Modalités de calcul de nos indicateurs

Nos taux sont calculés en divisant le nombre de situations concernées (ruptures de contrat, abandons volontaires ou exclusions définitives du CFA) par l'effectif de référence, puis en multipliant le résultat par 100.
Les désistements avant l'entrée en formation sont exclus des calculs. Les ruptures de contrat, les abandons volontaires et les exclusions définitives sont distingués afin de garantir la transparence de nos résultats et d'éviter les doubles comptages au sein d'un même indicateur.

- *Taux de présentation à l'examen : 100 %*
- *Taux d'obtention : 87,5 %*
- *Taux de rupture : 41,18 %*
- *Taux d'abandon : 29,41 %*
- *Taux d'exclusion définitive: 11,76 %*
- *Taux de satisfaction donné à la formation : 1,44/4*
- *Taux d'insertion dans l'emploi après 6 mois : Observables en Janvier 2027*
- *Insertjeunes: En l'absence d'indicateurs InserJeunes publiés pour cette formation, en raison d'un effectif insuffisant, nous mettons en place un dispositif interne de suivi des parcours et des résultats de nos apprentis. Les indicateurs ainsi produits ci-dessus permettent d'évaluer l'efficacité de la formation et sont diffusés conformément aux exigences du référentiel national qualité –*
- *Lien cliquable en pied de page*

Henriman Formation

PLUS D'INDICATEURS SUR
HTTP://WWW.INSERJEUNES.EDUCATION.GOUV.FR/DIFFUSION/ACCUEIL

PLUS D'INFORMATIONS SUR NOTRE SITE INTERNET
HTTP://WWW.HENRIMANFORMATION.COM

RÉGION PAYS DE LA LOIRE

LIEN VERS LA PAGE DE FRANCE COMPÉTENCE
HTTP://WWW.FRANCECOMPETENCE.FR

Erasmus+ Enrichit les vies, ouvre les esprits. Cofinancé par l'Union européenne

Informations mises à jour 27/10/2026