

NIVEAU 3

CONTEXTE

La formation CAP CSHCR (Commercialisation en Service en Hôtel, Café, Restaurant) permet aux étudiants d'acquérir des compétences variées, non seulement dans le service en salle mais aussi dans l'hôtellerie.

Ce diplôme vise à former des professionnels qualifiés dans plusieurs domaines liés à la restauration et à l'hôtellerie.

Apprendre et maîtriser :

- L'organisation des prestations en HCR,
- L'accueil,
- La commercialisation et services en HCR
- L'entretien des locaux, des matériels et des équipements.

La pratique professionnelle :

- Respecte :
 - La diversité de la clientèle
 - L'inclusion des personnels, notamment en situation de
- Et prend en compte les enjeux de l'alimentation et du développement durables.
- L'activité s'exerce au sein d'une équipe de taille variée.

OBJECTIF PROFESSIONNEL ET OPERATIONNEL

Ce CAP forme les futurs professionnels à contribuer au bien-être de la clientèle française et étrangère de l'établissement (hôtel, café-brasserie ou restaurant) dans lequel ils/elles exerceront.

L'objectif premier de l'alternant est :

- D'obtenir le CAP Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant.
- Et pour y parvenir il doit, atteindre les objectifs fixés par le référentiel du diplôme.

A l'issue de la formation et sous l'autorité d'un responsable il sera capable de :

- Contribuer à l'accueil et au bien-être d'une clientèle française et étrangère
- Réaliser des prestations de services en hôtel, café-brasserie, restaurant
- Mettre en œuvre les techniques professionnelles spécifiques aux activités
- Respecter les procédures d'hygiène et de sécurité en vigueur
- Réaliser des préparations en café-brasserie, hôtel et restaurant
- Contribuer à la commercialisation des prestations
- Respecter les usages de l'établissement d'exercice

A savoir

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 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 réglementation exigeante, notamment dans les domaines de l'hygiène, de la sécurité, de la santé, de l'ergonomie et du développement durable
- 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)

PUBLIC VISE

Consulter les liens suivants :

En Contrat d'apprentissage : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2918>

En contrat de professionnalisation <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F15478>

MODALITES / DELAIS D'ACCES

En amont de la contractualisation le candidat doit :

- Contacter le CFA sur site
- Participer à l'une des réunions d'informations sur invitation transmise par mail.
- Un dossier d'inscription lui sera remis à la fin de la réunion.

PERIODE ENTREE EN FORMATION

Début du cycle de formation : **Mois de septembre.**

Notre campagne de recrutement débute le **1^{er} avril** et s'achève le **31 décembre** de chaque année.

PREREQUIS / CONDITIONS D'ACCES

- A l'issue de la classe de 3^{ème}
- Être reconnu apte à l'exercice du métier lors de la visite médicale d'embauche.
- L'inscription définitive est conditionnée par la signature d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation avec une entreprise dont le secteur d'activité correspond au métier visé.

MAITRE D'APPRENTISSAGE OU TUTEUR

Un maître d'apprentissage ou un tuteur doit être désigné par l'entreprise pour accompagner l'alternant tout au long de son parcours et assurer la liaison avec le CFA.

À défaut de dispositions conventionnelles, le maître d'apprentissage ou tuteur doit :

- Détenir un diplôme ou un titre relevant du même domaine et d'un niveau au moins équivalent à celui préparé par l'apprenti.
- Justifier d'au moins une année d'activité professionnelle en rapport avec la qualification visée, **Où**
- Avoir exercé pendant au moins 2 ans une activité en rapport avec la qualification préparée par l'apprenant.

Nombre d'apprentis encadrés en contrat d'apprentissage	Jusqu'à 2 apprentis + 1 redoublant.
Nombre de salariés encadrés en contrat de professionnalisation	3 personnes si le tuteur est salarié. L'employeur peut assurer lui-même le tutorat s'il remplit les conditions de qualification et d'expérience. Dans ce cas, il peut suivre 2 personnes.

A noter :

L'employeur doit veiller à ce qu'il bénéficie de formations lui permettant d'exercer sa mission et de suivre la formation de l'alternant (évolution du contenu et des diplômes).

DUREE, CALENDRIER ET LIEU DE REALISATION

Durée totale de la formation

800 heures soit 2 ans

Lieu de déroulement de la formation

Au CFA CMARG situé au 41 Zone Artisanale GALMOT- 97300 Cayenne.

Le rythme de l'alternance

1 semaine au CFA, puis 2 semaines en entreprise : Selon un calendrier annuel mis en place par le CFA CMARG.

Calendrier

L'établissement met à la disposition des alternants, des employeurs et des parents (si alternant mineur) un site, le portail [Net-Y Paréo](#), qui leur permet de consulter de nombreuses informations importantes concernant le déroulement de la formation.

Le CFA fournira aux intéressés une fois l'inscription validée :

- ❑ Le lien de connexion au portail
- ❑ Des identifiants qui leurs sont personnels.

MODALITES PEDAGOGIQUE, SUIVI ET SANCTION DE LA FORMATION

Modalités pédagogiques et suivi

- ❑ Formation en présentiel en centre selon, le calendrier de l'alternance et l'emploi du temps de la filière.
- ❑ Évaluation formative tout au long de la formation permettant un suivi régulier des progrès, des acquis et des activités au CFA et en entreprise.
- ❑ Des évaluations théoriques afin de maintenir un travail constant et vérifier l'acquisition des compétences et connaissances.
- ❑ Des visites en entreprises, à raison de 2 par an et par filière sont organisées par les formateurs, leurs permettant d'ajuster les apprentissages.
- ❑ Des conseils de classes sont organisés par le CFA à raison de 2 par filière et par an.
- ❑ Des examens blancs sont organisés pour préparer au mieux l'examen final.
- ❑ Évaluation certificative conforme aux modalités du RECTORAT.
- ❑ Les alternants de 2^{ème} année bénéficient d'une semaine de révision avant les examens finaux.
- ❑ Le CFA prend en charge l'inscription des alternants aux épreuves d'examens, conformément au calendrier du RECTORAT.

Méthodes pédagogiques

- ❑ Situations de formations en salles (apports théoriques)
- ❑ Situations de formation en atelier (apports pratiques)
- ❑ Retours d'expérience
- ❑ Travaux collaboratifs

Moyens humains

- ❑ Formateurs d'enseignements professionnels
- ❑ Formateurs d'enseignements généraux
- ❑ Un responsable pédagogique
- ❑ Un CPE

Moyens et / ou outils pédagogiques

- ❑ Ateliers avec matériels et appareils professionnels
- ❑ Salles de formation équipées
- ❑ Un centre de ressources et d'aide à la formation
- ❑ Outillage individuel et / ou collectif

Sanction de la formation

- ❑ Diplôme CAP Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant.
- ❑ Relevé de notes
- ❑ Procès-verbal de délibération : Liste des admis pour affichage du RECTORAT.

CONTENU DE LA FORMATION

Le programme du **CAP Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant** est défini dans le référentiel du diplôme, accessible par le lien suivant :

https://referentiels-professionnels.eduscol.education.fr/cap_hcr.html

Autres liens de références

RNCP du diplôme :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38424/>

Fiches métiers des formations proposées :

[Offre de formation du CFA – CMA GUYANE \(cma-guyane.fr\)](https://cma-guyane.fr)

Organisation des prestations en hôtel-café-restaurant

- ❑ Participation aux opérations d'approvisionnement et de stockage
- ❑ Contribution à l'organisation des prestations

Accueil, commercialisation et services en hôtel-café-restaurant

- ❑ Contribution à la relation client et participation à la commercialisation dans le respect des besoins spécifiques des clients
- ❑ Préparation des prestations dans une démarche écoresponsable
- ❑ Réalisation et suivi des prestations dans une démarche écoresponsable
- ❑ Communication dans un contexte professionnel

Compétences attestées :

Organiser les prestations en hôtel-café-restaurant

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

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

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

Langue vivante étrangère

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 à :

- ❑ 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

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

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 approprié

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

Histoire-géographie

- ❑ Maîtriser et utiliser des repères chronologiques et spatiaux : mémoriser et s'appropriier 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

Enseignement moral et civique

- ❑ 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

Ces 2 matières ont un savoir en commun :

- ❑ Mobiliser ses connaissances pour penser et s'engager dans le monde en s'appropriant les principes et les valeurs de la République.

TARIFS

En Contrat d'apprentissage et en contrat de professionnalisation : Le coût de la formation est calculé par l'OPCO en fonction d'un niveau de prise en charge déterminé par la branche professionnelle ou France Compétences.

- ❑ Ce niveau varie en fonction de la formation visée et de l'OPCO qui la finance.

REMUNERATION DE L'ALTERNANT

Selon l'âge et l'année d'exécution du **contrat d'apprentissage** : entre 27 et 100 % du Smic ou du SMC (salaire minimum conventionnel de l'emploi occupé) pour les plus de 21 ans.

En contrat de professionnalisation : Entre 55 et 100 % du Smic selon l'âge et le niveau de qualification avant le contrat ; 85 % du salaire minimum conventionnel de branche s'il est plus favorable et si la personne a 26 ans et plus.



A noter :

Le gouvernement a mis à disposition un simulateur du salaire d'un salarié en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation accessible par le lien suivant :

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R63645>

ECHEC A L'EXAMEN FINAL

Le redoublement ou prolongation / prorogation du contrat

En contrat d'apprentissage

Selon **L'Art.L.6222-11 du Code du trav.** : Si échec aux examens de sa dernière année, le contrat peut être prolongé, sur une durée maximale d'1 an.

Selon deux modalités différentes soit par :

- ❑ La prorogation du contrat initial, avec l'accord de l'employeur, dans la même entreprise.
- ❑ La conclusion d'un autre contrat avec un nouvel employeur.

En contrat de professionnalisation

Lorsqu'il est conclu en **CDD**, il a pour durée celle de l'action de professionnalisation envisagée :

- ❑ Il peut être renouvelé 1 fois si le bénéficiaire n'a pas pu obtenir la qualification envisagée.



A noter :

Article R6222-48 Code du trav. : si l'état de handicap l'exige la durée du contrat est prolongé d'un an au plus, sans que cela fasse obstacle à la conclusion d'un nouveau contrat avec un autre employeur, s'il y a eu échec à l'obtention du diplôme ou du titre professionnel, en application du **2° de l'article L. 6222-11**.

Conservation des notes

Tous les candidats, peuvent demander à bénéficier : de la conservation des notes, **égales ou supérieures à 10/20** ; des notes obtenues à l'examen et aux différentes épreuves **pendant 5 ans**, à compter de leur date d'obtention.



A noter :

Un diplôme est toujours délivré en exemplaire unique.

Mais vous pouvez obtenir une attestation de réussite et / ou votre relevé de notes, qui vous sera délivrée après vérification du procès-verbal de délibération, via le lien suivant :

<https://www.ac-guyane.fr/demande-d-attestation-de-reussite-etou-de-releve-de-notes-123047>

A L'ISSU DE L'OBTENTION DU DIPLOME

Débouchés

Le ou la titulaire de ce CAP est amené à exercer un emploi dans tous les secteurs :

- ☐ De la restauration,
- ☐ Café-brasserie,
- ☐ Restaurant et hôtellerie.

Il commence sa carrière comme :

- ☐ Valet/femme de chambre,
- ☐ Employé/e d'étage,
- ☐ Serveur/serveuse...

Après une expérience professionnelle, il/elle pourra accéder progressivement à des postes à responsabilité.

Poursuite de formation

Le CAP débouche sur la vie active mais il est possible, sous certaines conditions, de poursuivre des études en 1 an, en CS (certificat de spécialisation), ou en 2 ans, en bac professionnel ou en brevet professionnel.

Exemple(s) de formation(s) :

- | | |
|--|---|
| ☐ Bac pro commercialisation et services en restauration | ☐ BP barman |
| ☐ BP arts du service et commercialisation en restauration | ☐ BP sommelier |
| | ☐ CS (ex MC) sommellerie |

PUBLIC EN SITUATION DE HANDICAP

Vous disposez au sein du CFA d'un **Référent Handicap**, placé sous l'autorité du Directeur.

- ☐ Il veille à la prise en compte de l'accueil des apprenants en situation de handicap par l'ensemble des acteurs de l'établissement

- ☐ Il accompagne les alternants tout au long de leur formation.

Il est votre interlocuteur privilégié :

- ☐ Dans vos démarches et s'assure que vous puissiez accéder à la formation dans les meilleures conditions possibles, sur le principe de l'équité.

- ☐ De vos familles ainsi que des équipes pédagogiques pour la prise en compte de votre situation de handicap au CFA et en entreprise.