

Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant

RNCP37554 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Sigle	CAP — Certificat d'aptitude professionnelle
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42757, 42786, 42788
Code(s) ROME	G1502, G1603, G1803, G1801
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/08/2024

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE · SIRET : 11004301500012

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le titulaire du certificat d'aptitude professionnelle " commercialisation et services en hôtel-café -restaurant " occupe un poste dans le secteur des hôtels, cafés-brasseries, restaurants.

Sous l'autorité 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 ; sa pratique professionnelle est respectueuse de l'environnement ;
- il contribue au bon fonctionnement de l'entreprise.

ACTIVITÉS VISÉES

Organisation des prestations en HCR

Participer aux opérations d'approvisionnement et de stockage

Contribuer à l'organisation des prestations

Accueil, commercialisation et services en hôtels, cafés-brasseries, restaurants

Contribuer à la relation-client et participer à la commercialisation

Préparer les prestations

Réaliser les prestations et en assurer le suivi

Communiquer dans un contexte professionnel

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Organiser des prestations en hôtels, cafés-brasseries, restaurants

Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises

Collecter l'ensemble des informations et ordonnancer ses activités

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 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 et respectant les usages de la profession

Français et Histoire-géographie-enseignement moral et civique

Français

Communiquer : écouter, dialoguer et s'exprimer (F)

Reformuler, à l'écrit ou à l'oral, un message lu ou entendu (F)

Évaluer sa production orale ou écrite en vue de l'améliorer (F)

Lire, comprendre et présenter des textes documentaires ou fictionnels, des œuvres littéraires et artistiques (F)

Rendre compte, à l'oral ou à l'écrit, d'une expérience en lien avec le métier (F)

Histoire-géographie-enseignement moral et civique

Maîtriser et utiliser des repères chronologiques et spatiaux : mémoriser et s'approprier les notions, se repérer, contextualiser (HG)

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 (HG)

Construire et exprimer une argumentation cohérente et étayée en s'appuyant sur les repères et les notions du programme (EMC)

Mettre à distance ses opinions personnelles pour construire son jugement (EMC)

Mobiliser ses connaissances pour penser et s'engager dans le monde en s'appropriant les principes et les valeurs de la République (HG-EMC)

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

Education 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

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

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

Langue vivante (bloc facultatif)

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 à :

- 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
- 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

Blocs de compétences

RNCP37554BC01 — Organiser des prestations en hôtels, cafés-brasseries, restaurants

LISTE DE COMPÉTENCES

Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises

Collecter l'ensemble des informations et ordonnancer ses activités

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissement public et privé sous contrat), apprentis (CFA habilité ou CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) et formation professionnelle continue (établissement public au CCF intégral) : Contrôle en Cours de Formation (CCF)

Scolaires (établissement privé hors contrat), apprentis (CFA non habilité), formation professionnelle continue (établissement non habilité CCF), enseignement à distance, candidat individuel : Ponctuel, écrit

RNCP37554BC02 — Accueillir, commercialiser et réaliser des prestations de services en hôtels, cafés-brasseries, restaurants

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissement public et privé sous contrat), apprentis (CFA habilité ou CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) et formation professionnelle continue (établissement public au CCF intégral) : Contrôle en Cours de Formation (CCF)

Scolaires (établissement privé hors contrat), apprentis (CFA non habilité), formation professionnelle continue (établissement non habilité CCF), enseignement à distance, candidat individuel : Ponctuel, pratique et oral

RNCP37554BC03 — Français et histoire-géographie-enseignement moral et civique

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissement public et privé sous contrat), apprentis (CFA habilité ou CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) et formation professionnelle continue (établissement public au CCF intégral) : Contrôle en Cours de Formation (CCF)

Scolaires (établissement privé hors contrat), apprentis (CFA non habilité), formation professionnelle continue (établissement non habilité CCF), enseignement à distance, candidat individuel : Ponctuel, écrit et oral

RNCP37554BC04 — Mathématiques et physique-chimie

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissement public et privé sous contrat), apprentis (CFA habilité ou CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) et formation professionnelle continue (établissement public au CCF intégral) : Contrôle en Cours de Formation (CCF)

Scolaires (établissement privé hors contrat), apprentis (CFA non habilité), formation professionnelle continue (établissement non habilité CCF), enseignement à distance, candidat individuel : Ponctuel, écrit

RNCP37554BC05 — Éducation physique et sportive

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissement public et privé sous contrat), apprentis (CFA habilité ou CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) et formation professionnelle continue (établissement public au CCF intégral) : Contrôle en Cours de Formation (CCF)

Scolaires (établissement privé hors contrat), apprentis (CFA non habilité), formation professionnelle continue (établissement non habilité CCF), enseignement à distance, candidat individuel : Ponctuel

RNCP37554BC06 — Prévention-santé-environnement

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissement public et privé sous contrat), apprentis (CFA habilité ou CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) et formation professionnelle continue (établissement public au CCF intégral) : Contrôle en Cours de Formation (CCF)

Scolaires (établissement privé hors contrat), apprentis (CFA non habilité), formation professionnelle continue (établissement non habilité CCF), enseignement à distance, candidat individuel : Ponctuel, écrit

RNCP37554BC07 — Langue vivante étrangère

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissement public et privé sous contrat), apprentis (CFA habilité ou CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) et formation professionnelle continue (établissement public au CCF intégral) : Contrôle en Cours de Formation (CCF)

Scolaires (établissement privé hors contrat), apprentis (CFA non habilité), formation professionnelle continue (établissement non habilité CCF), enseignement à distance, candidat individuel : Ponctuel, écrit et oral

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.

RNCP37554BC08 — Langue vivante (Bloc facultatif)

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissement public et privé sous contrat), apprentis (CFA habilité ou CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) et formation professionnelle continue (établissement public au CCF intégral) : Ponctuel, oral

Scolaires (établissement privé hors contrat), apprentis (CFA non habilité), formation professionnelle continue (établissement non habilité CCF), enseignement à distance, candidat individuel : Ponctuel, oral

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.

RNCP37554BC09 — Mobilité (Bloc facultatif)

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissement public et privé sous contrat), apprentis (CFA habilité ou CFA porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) et formation professionnelle continue (établissement public au CCF intégral) : Pratique, oral

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Secteurs prioritaires

Tous secteurs de la restauration

Café-brasserie

Hôtellerie

Secteurs connexes
Résidence médicalisée et maison de retraite
Santé et bien-être
Village de vacances
Parc de loisirs
Restauration embarquée (terre, mer, air)
Hôtellerie de plein air

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Employé de restaurant
Serveur, barman
Employé d'étage

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Conditions de travail contraignantes, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 615 €
Familles professionnelles (FAP)	S1X20 — Aides de cuisine et employés polyvalents de la restauration · tension 3/5 (Modérée) S1X40 — Cuisiniers · tension 5/5 (Très élevée) S2X60 — Employés de l'hôtellerie · tension 4/5 (Élevée) S2X61 — Serveurs de cafés restaurants · tension 4/5 (Élevée) S2X80 — Agents de maîtrise de la restauration · tension 5/5 (Très élevée) S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée) S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	303 736
Jugés difficiles à recruter	43 %
Emplois saisonniers	55 %
Familles professionnelles (FAP)	S1X20 — Aides de cuisine et employés polyvalents de la restauration S1X40 — Cuisiniers S2X60 — Employés de l'hôtellerie S2X61 — Serveurs de cafés restaurants S2X80 — Agents de maîtrise de la restauration S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Le jury du certificat d'aptitude professionnelle est composé à parité :

1° De professeurs des établissements d'enseignement public et des établissements d'enseignement privés sous

contrat ainsi que d'enseignants des centres de formation d'apprentis ;

2° De personnes qualifiées de la profession choisies en nombre égal parmi les employeurs et les salariés après consultation des organisations représentatives.

Si ces proportions ne sont pas atteintes en raison de l'absence d'un ou plusieurs de ses membres, le jury peut néanmoins valablement délibérer.

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	6 642 €
Selon la branche	6 000 € – 6 763 €

Prise en charge	Branches concernées
6 642 €	Valeur par défaut · 194 branches
6 763 €	CPNE Boulangerie-pâtisserie industrielles, CPNE Casinos, CPNE industries alimentaires diverses, CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC), CPNEF du Tourisme Social et Familial
6 687 €	CPNE de l'industrie hôtelière, CPNE du Commerce de détail et de gros à prédominance alimentaire, CPNE du commerce de détail alimentaire non spécialisé, CPNEFP des industries charcutières
6 668 €	CPNE de la branche de l'hospitalisation privée à statut commercial et du thermalisme
6 543 €	CPNEF de la Branche des organismes de formation
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/08/2024
Date de dernière délivrance possible	31/08/2025

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP31096

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP38424

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP31096

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	2
----------------------	---

Montant total engagé	3 900 €
Coût moyen par dossier	1 950 €
Durée moyenne	22 h
Période	04/2024 – 06/2024
France compétences	100 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.