

Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant

RNCP38424 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 3
Sigle	CAP — Certificat d'aptitude professionnelle
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42788, 42757, 42786
Code(s) ROME	G1801, G1502, G1803, G1603
Code(s) CFD	50033413 (CAP)
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/08/2029

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 » 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).

ACTIVITÉS VISÉES

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

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

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 (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

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

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 (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 (facultatif)

Uniquement pour les scolaires (Établissements publics et privés sous contrat), apprentis (CFA et section d'apprentissage, habilités au CCF) et stagiaires de la formation professionnelle continue (Établissements publics)

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

RNCP38424BC01 — Organiser les prestations en hôtel-café-restaurant

LISTE DE COMPÉTENCES

Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises

Collecter l'ensemble des informations et ordonnancer les activités

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissement public et privé sous contrat), apprentis (CFA habilité au CCF ou 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 au CCF), formation professionnelle continue, enseignement à distance, candidat individuel : Ponctuel, écrit

RNCP38424BC02 — Accueillir, commercialiser et assurer le service en hôtel-café-restaurant

LISTE DE COMPÉTENCES

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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

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

Contrôle en Cours de Formation (CCF)

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

RNCP38424BC03 — 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 au CCF ou porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) et formation professionnelle continue (établissement public) : Contrôle en Cours de Formation (CCF)

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

RNCP38424BC04 — 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 au CCF ou porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) et formation professionnelle continue (établissement public) : Contrôle en Cours de Formation (CCF)

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

RNCP38424BC05 — 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 au CCF ou porté par un EPLE, GRETA

ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) et formation professionnelle continue (établissement public) : Contrôle en Cours de Formation (CCF)
Scolaires (établissement privé hors contrat), apprentis (CFA non habilité), formation professionnelle continue (établissement privé), enseignement à distance, candidat individuel : Ponctuel

RNCP38424BC06 — 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 porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) et formation professionnelle continue (établissement public) : Contrôle en Cours de Formation (CCF)
Scolaires (établissement privé hors contrat), apprentis (CFA non habilité), formation professionnelle continue (établissement privé), enseignement à distance, candidat individuel : Ponctuel, écrit

RNCP38424BC07 — 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.
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.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissement public et privé sous contrat), apprentis (CFA habilité au CCF ou porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) et formation professionnelle continue (établissement public) : Contrôle en Cours de Formation (CCF)
Scolaires (établissement privé hors contrat), apprentis (CFA non habilité), formation professionnelle continue (établissement privé), enseignement à distance, candidat individuel : Ponctuel, écrit et oral

RNCP38424BC08 — Langue vivante (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.
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.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Scolaires (établissement public et privé sous contrat), apprentis (CFA habilité au CCF ou 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 privé), enseignement à distance, candidat individuel : Ponctuel, oral

RNCP38424BC09 — Mobilité (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 au CCF ou porté par un EPLE, GRETA ou GIP-FCIP assurant toute la formation théorique) et formation professionnelle continue (établissement public) :

Ponctuel, 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	31/08/2029
Date de dernière délivrance possible	31/08/2031

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP37554

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)
RNCP37554

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

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

Où se former

Formations référencées	50
Organismes	26
Régions couvertes	9
Prix indicatif	2 350 € – 13 124 €
Durée	40 – 2747 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	368
Organismes gestionnaires (CFA)	170
Organismes formateurs	265
Régions couvertes	17
Départements couverts	100
Organismes certifiés Qualiopi	265
Formations à distance	2
Sessions	de 09/2024 à 06/2030

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	262
Montant total engagé	876 285 €
Coût moyen par dossier	3 345 €
Durée moyenne	41 h
Période	11/2024 – 09/2026
France compétences	95 %
Reste à charge titulaire	3 %

OPCO	2 %
-------------	-----

Entreprise	1 %
-------------------	-----

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