

CAP Commercialisation et services en hôtel, café, restaurant (HCR)

Objectifs

- Contribue à l'accueil et au bien-être d'une clientèle française et étrangère
- Réalise des prestations de services en hôtel, café, restaurant et met en œuvre les techniques spécifiques à l'activité
- Contribue à la commercialisation des prestations
- Respecte les procédures d'hygiène et de sécurité en vigueur
- Respecte l'environnement dans sa pratique professionnelle
- Contribue au bon fonctionnement de l'entreprise

Durée de la formation

Formation en 2 ans (24 semaines au CFA et 80 semaines en entreprise), accessible à l'issue de la 3^{ème}. Pour les candidats titulaires d'un diplôme (CAP, BAC...), formation possible en 1 an.

Equipements nécessaires à la formation

- Tenue professionnelle complète
- Petit matériel (sommelier, ramasse miettes)
- Smartphone, tablette ou PC avec connexion Internet suffisante
- Répertoire personnel de techniques professionnelles

E-learning/FOAD

- Mise à disposition de cours en ligne accessible 24h/24,7j/7 depuis le site internet du CFA pendant toute la formation
- Test de positionnement, bilan de compétences en centre et en entreprise
- Cours théoriques et pratiques (vidéos disponibles)
- Exercices en ligne
- Evaluation en ligne, suivi de formation, Webmail

Préparation à l'examen

- Préparation au diplôme de CCAP CS en HCR : pratique, atelier expérimental, démonstrations, culture professionnelle, maths, français, histoire-géographie, sciences appliquées, sciences physiques, anglais et éducation physique et sportive
- 24 semaines de formation au CFA Européen Louis Prioux
- Alternance avec 80 semaines de stage dans une entreprise de restauration
- Mise à disposition d'un livret d'apprentissage, qui est le lien entre l'entreprise, l'apprenti et le CFA
- Inscription à l'examen

Blocs de compétences	Listes des compétences
Bloc de compétence n° 1 Organisation des prestations en HCR	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner les livraisons et contrôler les stocks (consommables et non consommables) • Utiliser les supports et les outils nécessaires à l'approvisionnement et au stockage • Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation • Participer aux opérations d'inventaire • Prendre connaissance des documents liés aux prestations (fiches techniques, états des réservations, plannings d'occupation des chambres, etc.) • Dresser la liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation • Identifier et sélectionner les matériels nécessaires à l'activité • Planifier et organiser son activité en fonction des éléments de contexte
Bloc de compétence n° 2 Accueil, services et commercialisation en HCR	<ul style="list-style-type: none"> • 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 dans le respect des consignes et des règles d'hygiène et de sécurité • Mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi dans un objectif de satisfaction client • Communiquer en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession
Bloc de compétence n° 3 Français, histoire - géographie et enseignement moral et civique	<p><u>Français :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrer dans l'échange oral : écouter, réagir, s'exprimer • Entrer dans l'échange écrit : lire, analyser, écrire • Devenir un lecteur compétent et critique • Confronter des savoirs et des valeurs pour construire son identité culturelle <p><u>Histoire - géographie et enseignement moral et civique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Appréhender la diversité des sociétés et la richesse des cultures • Repérer la situation étudiée dans le temps et dans l'espace • Relever, classer et hiérarchiser les informations contenues dans un document selon des critères donnés • Acquérir une démarche citoyenne à partir de son environnement quotidien
Bloc de compétence n° 4 Mathématiques, sciences physiques et chimiques	<ul style="list-style-type: none"> • Rechercher, extraire et organiser l'information • Proposer, choisir, exécuter une méthode de résolution ou un protocole opératoire en respectant les règles de sécurité • Expérimenter • Critiquer un résultat, argumenter • Rendre compte d'une démarche, d'un résultat, à l'oral ou à l'écrit
Bloc de compétence n° 5 Éducation physique et sportive	<p>Compétences de niveau 3 du référentiel de compétences attendues :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une performance motrice maximale • Se déplacer en s'adaptant à des environnements variés et incertains • Réaliser une prestation corporelle à visée artistique ou acrobatique • Conduire et maîtriser un affrontement individuel ou collectif

	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les règles de vie collective et assumer les différents rôles liés à l'activité
Bloc de compétence n° 6 Langue vivante	Compétences de niveau A2 du CECRL : <ul style="list-style-type: none"> • S'exprimer oralement en continu • Interagir en langue étrangère • Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère
Bloc de compétence n° 7 UF Langue vivante	Compétences de niveau A2 du CECRL : <ul style="list-style-type: none"> • S'exprimer oralement en continu • Interagir en langue étrangère • Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère



Programme de la formation

Pratique professionnelle

Les techniques professionnelles à maîtriser pour le CAP CS en HCR

Techniques de mise en place
Napper avec du linge de table.
Dresser une table, un buffet.
Réaliser la mise en place de la console.
Réaliser la mise en place du chariot d'étage (linge, produits d'entretien...)
Mettre en place les formules « petit déjeuner ».
Réaliser la mise en place d'une salle de séminaire.
Faire une chambre à blanc ou en recouche.
Réaliser la mise en place de la salle de bar, du comptoir et de la terrasse.
Réaliser la mise en place des espaces de préparation.
Vérifier le bon fonctionnement des appareils spécifiques (machine et moulin à café, tireuse à bière, toaster, fontaines, etc,..)
Techniques liées à la prestation
Servir :
<ul style="list-style-type: none">• Plat sur table• À l'assiette• À la française• À l'anglaise• Au guéridon• Au plateau
Synchroniser plusieurs tables.
Débarrasser
Renouveler une table
Effectuer le service :
<ul style="list-style-type: none">• Des différentes formules de petit déjeuner (en chambre et en salle)• D'une pause sucrée ou salée
Assurer le service de la couverture
Servir des potages
Servir une sauce, un jus, un coulis,
Découper des terrines
Fileter un poisson rond ou plat
Ouvrir une papillote
Flamber, finir la sauce des pièces sautées
Préparer un tartare de viande
Découper des volailles entières (sauf canard)
Trancher une côte de bœuf, un magret, une pièce de viande
Portionner des fromages
Portionner une tarte, un entremets,
Flamber des fruits

Préparer, doser, présenter, servir et mettre en valeur :

- Eaux, BRSA, bières, cidres
- Apéritifs courants à base de vins, d'alcools
- Boissons à la pression
- Cocktails uniquement au verre
- Vins en bouteille, au verre, au pichet, en carafe
- Vins effervescents
- Boissons chaudes
- Eaux de vie, liqueurs et crèmes, alcool

Les techniques liées à la préparation

Cuire des œufs (dur, à la coque, omelette, brouillés, au plat)

Préparer les « encas de grignotages salés » en accompagnement de l'apéritif (planches et ardoises, accras, tapas, antipasti, Mezzés, etc.)

Dresser des préparations en coupe ou en verrine (avocats, crevettes...)

Préparer un melon

Dresser une assiette de poissons fumés

Dresser une assiette de fruits de mer ou de coquillages

Préparer et dresser une entrée à base de crudités ou de salade composée

Préparer une assiette anglaise, une assiette de charcuteries

Préparer une assiette de fromages

Préparer un plateau ou un chariot de fromages

Préparer une salade de fruits frais

Préparer un ananas (spirale et bateau)

Préparer une coupe de glaces et sorbets

Dresser un café, thé, chocolat gourmand

Préparer et présenter des produits de restauration « minute » (sandwiches, croque-monsieur, hot dog, quiche, pizzas, pâtisserie)

Cuire des produits de boulangerie (pains, viennoiseries...)

Remettre en température et dresser des plats préparés à l'avance

Culture professionnelle

- Les produits alimentaires et les boissons
- Les autres produits
- Les fournisseurs
- Les mesures d'hygiène et de sécurité dans les locaux professionnels
- Les stocks et les approvisionnements
- L'approche économique
- Les locaux, les équipements et matériels
- La prévention des risques liés à l'activité
- Les différents types de prestation
- Les supports et les documents liés à la prestation
- Le client
- Les points-clés de la relation-client
- La réservation
- Les supports de vente
- La prise de commande
- Les étapes de la vente
- Les protocoles de nettoyage et d'entretien
- La démarche de développement durable
- Les mises en place

- Le produit chambre
- Les locaux annexes
- Les techniques de préparation en café-brasserie et restaurant
- Les différentes prestations
- Les techniques liées aux prestations en HCR
- Les comportements professionnels
- La facturation (hors hôtellerie)
- L'approche sensorielle
- Le contexte professionnel
- L'entreprise
- Le parcours professionnel

Prévention Santé Environnement

- L'individu responsable de son capital santé
- L'individu responsable dans son environnement
- L'individu dans son milieu professionnel, impliqué dans la prévention des risques
- L'individu consommateur averti

Mathématiques, sciences physiques et chimiques

- Calcul numérique
- Fractions
- Repérage
- Proportionnalité
- Equation du 1er degré
- Fonctions
- Statistiques
- Probabilités
- Calculs commerciaux
- Intérêts simples
- Sécurité : comment travailler en toute sécurité ?
- Électricité : comment caractériser et exploiter un signal électrique ?
- Acoustique : comment caractériser et exploiter un signal sonore ?
- Chimie : comment caractériser une solution ?
- Optique : comment caractériser un signal lumineux ?
- Thermique : comment caractériser les échanges d'énergie sous forme thermique ?

Français, histoire-géographie, enseignement moral et civique

Français

Se dire, s'affirmer, s'émanciper

S'informer, informer, communiquer

Rêver, imaginer, créer

Perspective d'étude : dire, écrire, lire le métier

Histoire - géographie et EMC

Géographie : Transports et mobilités

Géographie : Espaces urbains : acteurs et enjeux

Histoire : La France de la Révolution Française à la Vème République : l'affirmation démocratique

Histoire : La France et la construction européenne depuis 1950

EMC : Etre citoyen

EMC : La protection des libertés : défense et sécurité

EMC : La liberté, nos libertés, ma liberté

EMC : La laïcité

Langue vivante

Dans les situations et les actes de la vie quotidienne, personnelle, sociale et citoyenne :

- Identifier le sujet d'une conversation simple
- Entrer en communication et interagir avec un interlocuteur étranger
- Comprendre des expressions familières et simples de la vie quotidienne
- Comprendre des questions, des propos, des conversations traitant de sujets familiers
- Suivre des indications simples et en donner
- Demander et comprendre des renseignements pratiques et factuels
- Demander ou donner des descriptions, des explications ou des informations sur soi et son environnement personnel
- Comprendre en écrit bref à caractère personnel et y répondre
- Exprimer et partager des idées et des sentiments personnels

Dans les situations et les actes de la vie professionnelle :

- Accueillir les partenaires (fournisseurs, clients...)
- Présenter ses collaborateurs, ses interlocuteurs
- Identifier la nature et l'objet d'un document professionnel
- Identifier et comprendre des consignes de sécurité
- Remplir un formulaire
- Formuler une question ou une instruction simple
- Noter une demande de rendez-vous, une commande
- Décrire un objet de son domaine professionnel
- Décrire brièvement son activité professionnelle

Education physique et sportive

Objectifs généraux :

- Développer sa motricité
- S'organiser pour apprendre et savoir s'entraîner
- Exercer sa responsabilité dans un engagement personnel et solidaire
- Construire durablement sa santé
- Accéder lucidement au patrimoine culturel

Compétences à construire :

- CA1 : l'élève réalise sa performance motrice maximale, mesurable à une échéance donnée
- CA2 : l'élève adapte son déplacement à des environnements variés et/ou incertains
- CA3 : l'élève réalise une prestation corporelle destinée à être vue et appréciée
- CA4 : l'élève conduit un affrontement interindividuel ou collectif pour gagner
- CA5 : l'élève réalise et oriente son activité physique pour développer ses ressources et s'entretenir