

PROGRAMME DE FORMATION

Intitulé : C.A.P Commercialisation et Services en HCR

MONOGRAPHIE DU METIER	<p><u>Le titulaire du Certificat d’Aptitude Professionnelle « Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant » occupe un poste dans le secteur des HCR.</u></p> <p>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.</p> <p>Le titulaire du C.A.P Commercialisation et Services en Hôtel – Café – Restaurant est amené à exercer un emploi dans les secteurs ci-dessous : tous secteurs de la restauration, café-brasserie, hôtellerie, résidence médicalisée et maison de retraite, village de vacances, parc de loisirs, restauration embarquée (terre, mer et air), hôtellerie de plein air.</p> <p><u>L’épreuve porte sur la maîtrise des compétences du pôle 1 « Organisation des prestations en HCR ».</u></p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Participer aux opérations d’approvisionnement et de stockage</i><ul style="list-style-type: none">- Réceptionner les livraisons et contrôler les stocks- 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• <i>Contribuer à l’organisation des prestations</i><ul style="list-style-type: none">- 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 la prestation- Planifier et organiser son activité en fonction des éléments de contexte <p><u>L’épreuve porte sur la maîtrise des compétences du pôle 2 « Accueil, commercialisation et services en HCR ».</u></p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Contribuer à la relation-client et participer à la commercialisation</i><ul style="list-style-type: none">- Accueillir, participer à la prise en charge du client du premier contact à la prise de congé- Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations de l’entreprise- Identifier les besoins et les attentes du client, renseigner, conseiller et argumenter- Contribuer à la vente des prestations y compris les ventes additionnelles- Prendre les commandes et les transmettre- Renseigner le client sur l’environnement local• <i>Préparer les prestations</i><ul style="list-style-type: none">- Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche- Appliquer les procédures de tri des produits- Entretien et maintenir en état les locaux, les matériels, les mobiliers- S’assurer du bon fonctionnement des équipements- Compter, trier, ranger le linge- Effectuer la mise en place des locaux de préparation, des espaces destinés aux différents types de clientèle, d’une salle de réunion/conférence, des matériels- Dresser les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses...)- Réaliser les préparations (voir liste des techniques de préparation)- Valoriser les espaces destinés à la clientèle
------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Réaliser les prestations et en assurer le suivi</i> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer les prestations d'hôtellerie (room-service, petits déjeuners, etc...) - Préparer ou remettre en température les plats de type brasserie (voir liste) - Assurer le service, le débarrassage et le suivi des petits déjeuners, déjeuners, dîners, pause-séminaire, etc...) - Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client (voir liste) - Préparer, assurer le service et le débarrassage des boissons (voir liste) - Réapprovisionner (office, cave du jour, meubles réfrigérés, chariots...) - Réassortir les buffets (petits déjeuners, brunchs, pauses...) - Assurer le renouvellement des mises en place pendant la prestation - Participer aux opérations de facturation et d'encaissement • <i>Communiquer dans un contexte professionnel</i> <ul style="list-style-type: none"> - Adapter sa tenue et son attitude aux codes professionnels de l'entreprise - Se situer dans son environnement professionnel - Communiquer avec les clients et les tiers - Communiquer au sein de l'entreprise - Rendre compte de son activité à son responsable
<p style="text-align: center;">CULTURE PROFESSIONNELLE HCR, GESTION, SCIENCES APPLIQUEES</p>	<p>1 - LES PRODUITS ALIMENTAIRES ET LES BOISSONS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les principales familles de produits alimentaires • Les critères de sélection • La saisonnalité et les zones de production • Les spécialités et les produits marqueurs de la région du lieu de l'établissement • La qualité : le principe de la labellisation • La classification et l'origine des boissons • Les principales régions de production de vin • Les typicités des vins • L'étiquetage et la traçabilité <p>2 - LES AUTRES PRODUITS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les produits d'accueil • Le linge (nappage, draps, tapis de bains, etc...) • Les produits d'entretien <p>3 - LES FOURNISSEURS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les circuits courts et circuits longs d'approvisionnement • Les documents commerciaux (bon de commande, bon de livraison, fiche de stock, facture fournisseur, etc...) <p>4 - LES MESURES D'HYGIENE ET DE SECURITE DANS LES LOCAUX PROFESSIONNELS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les principales préconisations et obligations liées à la sécurité (plans d'évacuation, signalétique, matériaux, etc...) • La classification des produits d'entretien • La réglementation en vigueur concernant l'hygiène et la sécurité • La prévention des risques liée à l'activité physique <p>5 - LES STOCKS ET LES APPROVISIONNEMENTS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La réception, le contrôle (étiquetage, traçabilité, températures) • Le tri sélectif et le traitement des emballages consignés • Les principaux outils liés aux approvisionnements (lecteur code barre, logiciels spécialisés) • La gestion des approvisionnements et des stocks : le rôle de l'inventaire, la limitation des pertes, la rotation des stocks, le choix des conditionnements, etc • Les protocoles de conditionnement et les procédures de conservation <p>6 - L'APPROCHE ECONOMIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • La notion de prix d'achat • Les notions de coût de revient et de prix de vente <p>7 - LES LOCAUX, LES EQUIPEMENTS ET MATERIELS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les locaux destinés à la clientèle, aux préparations et au stockage • Le principe de la marche en avant • Les équipements, mobiliers, matériels

	<p>8 – LA PREVENTION DES RISQUES LIES A L'ACTIVITE</p> <ul style="list-style-type: none">• Les points de vigilance et les mesures préventives• L'utilisation de matériels : consignes d'utilisation• Les mesures réglementaires relatives aux personnels manipulant des denrées (le protocole du lavage de mains, l'hygiène corporelle, etc...)• Les principaux micro-organismes et leurs modes de multiplication• Les risques de bio - contaminations <p>9 – LES DIFFERENTS TYPES DE PRESTATIONS</p> <ul style="list-style-type: none">• Les différents types de prestations en hôtellerie• Les différents types de prestations en café-brasserie• Les différents types de prestations en restauration <p>10 – LES SUPPORTS ET LES DOCUMENTS LIES AUX PRESTATIONS</p> <ul style="list-style-type: none">• La fiche technique, fiche de poste, fiche de procédure, etc...• Les fiches d'approvisionnement (linge, matériel, etc...) <p>11 – LE CLIENT</p> <ul style="list-style-type: none">• La différenciation des types de clientèle et de leurs attentes (loisirs, affaires, famille, etc...)• Les us et coutumes, les grandes tendances de comportement et de consommation des clientèles françaises et étrangères• Les tendances de consommation (produits et concepts)• La santé (allergies et allergènes, régime, etc...) et l'équilibre alimentaire <p>12 – LES POINTS CLES DE LA RELATION CLIENT</p> <ul style="list-style-type: none">• La communication professionnelle : accueil prise en charge• Les moyens et les outils de la fidélisation• Les moyens et outils de mesure de satisfaction clientèle liés à sa prestation (e-réputation, audit qualité, réclamation client, questionnaire de satisfactions) <p>13- LA RESERVATION</p> <ul style="list-style-type: none">• Les modes et outils de réservation <p>14 – LES SUPPORTS DE VENTE</p> <ul style="list-style-type: none">• Les supports de vente dont supports numériques• Les méthodes d'animation commerciale à partir d'outils et moyens de communication <p>15 – LA PRISE DE COMMANDE</p> <ul style="list-style-type: none">• Les moyens et outils de prise de commande et de transmission des informations en interne <p>16 – LES ETAPES DE LA VENTE</p> <ul style="list-style-type: none">• Les éléments de la prise de contact réussie avec son client• Les méthodes de recherche des besoins et attentes des clients• Les techniques de vente• Les techniques de fidélisation client jusqu'à la prise de congé <p>17 – LES PROTOCOLES DE NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN</p> <ul style="list-style-type: none">• L'entretien des équipements et matériels• L'entretien des locaux• La gestion du linge avec ou sans prestataire <p>18 – LA DEMARCHE DE DEVELOPPEMENT DURABLE</p> <ul style="list-style-type: none">• Le tri et la gestion des déchets• La lutte contre le gaspillage alimentaire• L'économie des fluides et des énergies <p>19 – LES MISES EN PLACE</p> <ul style="list-style-type: none">• Voir liste des techniques professionnelles• Les facteurs d'ambiance : éclairage, sonorisation, décor, etc...• Les différentes mises en place (salle de restaurant, buffet, brunch, salle de réunion,, banquet, etc...)
--	---

	<p>20 – LE PRODUIT CHAMBRE</p> <ul style="list-style-type: none">• Les différents types de chambre• L'état des chambres (en départ, en recouche, libre, hors service)• Les salles de bain <p>21 – LES LOCAUX ANNEXES</p> <ul style="list-style-type: none">• Les autres locaux (office, buanderie, lingerie, couloir, terrasse, etc...)• Les sanitaires <p>22 – LES TECHNIQUES DE PREPARATION EN CAFE-BRASSERIE ET EN RESTAURANT</p> <ul style="list-style-type: none">• Voir liste des techniques professionnelles <p>23 – LES DIFFERENTES PRESTATIONS</p> <ul style="list-style-type: none">• Les prestations d'hôtellerie : room - service, petits déjeuners, etc...• Les séminaires• Les manifestations particulières : banquet, buffet, cocktail, etc... <p>24 – LES TECHNIQUES LIEES AUX PRESTATIONS EN HCR</p> <ul style="list-style-type: none">• Voir liste des techniques liées à la prestation et au service des boissons• Les dosages et grammages• Les températures de service des mets et des boissons• La remise et le maintien en température : réglementation <p>25 – LES COMPORTEMENTS PROFESSIONNELS</p> <ul style="list-style-type: none">• Les règles d'assiduité et de ponctualité, de bienséance et de présence, de politesse, d'hygiène corporelle et vestimentaire, etc... <p>26 – LA FACTURATION (HORS HOTELLERIE)</p> <ul style="list-style-type: none">• Les matériels de facturation• La facture client• Les taux de T.V.A• Le contrôle de la facture• Les conditions particulières de facturation : remise, débiteurs divers...• Les moyens de paiement : chèque, titre restaurant, etc... <p>27 – LE CONTEXTE PROFESSIONNEL</p> <ul style="list-style-type: none">• Le secteur professionnel de la restauration• L'environnement touristique et culturel de proximité• Les différents types d'hébergement• La classification des hôtels• Les différents types de restauration• Les labels d'entreprise HCR• Les obligations du restaurateur (permis d'exploitation, licence, affichages professionnels...) <p>28 – L'ENTREPRISE</p> <ul style="list-style-type: none">• Les principaux statuts et formes juridiques• Les liens hiérarchiques et fonctionnels• Les relations professionnelles (notion de fiche de poste, brigade ou équipe en cuisine, relations entre les services, etc...)• La notion d'image de l'entreprise• Les documents, outils de communication interne et externe <p>29 – LE PARCOURS PROFESSIONNEL</p> <ul style="list-style-type: none">• Le repérage des différents organismes de mise en relation (Pôle Emploi, Agences d'Intérim...), des médias spécialisés (presse professionnelle, sites Internet...)• Les démarches de recherche d'emploi• Les principales informations juridiques et économiques relatives au contrat de travail, à la Convention Collective Nationale en HCR• La gestion de son parcours professionnel (VAE, formation continue...)• Les démarches de recherche d'emploi (C.V, lettre de motivation, etc...)
--	---

<p style="text-align: center;">FRANÇAIS</p> <p style="text-align: center;">HISTOIRE – GEOGRAPHIE</p> <p style="text-align: center;">ENSEIGNEMENT MORAL ET CIVIQUE</p>	<p><u><i>L'épreuve de Français</i></u> permet d'apprécier les compétences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p><u><i>L'épreuve d'Histoire – Géographie</i></u> permet d'apprécier les compétences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - maîtriser et utiliser des repères chronologiques et spatiaux : mémoriser et s'appropriier les notions, se repérer, contextualiser ; - s'appropriier 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 ; - mobiliser ses connaissances pour penser et s'engager dans le monde en s'appropriant les principes et les valeurs de la République. <p><u><i>L'épreuve de l'Enseignement Moral et Civique</i></u> permet d'apprécier les compétences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p style="text-align: center;">MATHEMATIQUES</p>	<p>FRACTIONS</p> <p>REPERAGE</p> <p>REPRESENTATIONS GRAPHIQUES</p> <p>PROPORTIONNALITE</p> <p>FONCTION LINEAIRE</p> <p>ECHELLES</p> <p>EQUATIONS</p> <p>REPRESENTATIONS STATISTIQUES</p> <p>CALCULS STATISTIQUES</p> <p>FORMATION DES PRIX</p> <p>PRIX ET POURCENTAGES</p> <p>INTERETS</p>
<p style="text-align: center;">SCIENCES PHYSIQUES ET CHIMIQUES</p>	<p>CHIMIE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atomes, molécules et ions • Concentration d'une solution • Caractère d'une solution et pH <p>THERMIQUE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Températures et changements d'état

	<p>OPTIQUE</p> <ul style="list-style-type: none">• Réflexion et réfraction de la lumière• Lumière et couleurs <p>ACOUSTIQUE</p> <ul style="list-style-type: none">• Le son• Propagation, transmission et atténuation du son <p>MECANIQUE</p> <ul style="list-style-type: none">• Caractéristiques du mouvement d'un objet• Actions mécaniques – Forces – Equilibre d'un solide soumis à deux forces• Absorption des ondes sonores
<p>ANGLAIS</p>	<p>APPRENTISSAGE DE LA LANGUE</p> <ul style="list-style-type: none">• Ecouter, visionner et comprendre• Lire et comprendre• Parler• Ecrire• Interagir à l'oral• Interagir à l'écrit• Transmettre une information, interpréter d'une langue à l'autre• Traiter un texte ou un dossier documentaire• Faciliter la coopération• Mener un travail collectif• Faciliter la communication• Etablir un espace pluriculturel