

# COMMERCIALISATION ET SERVICE EN HCR

## LE MÉTIER DE SERVEUR/MAITRE D'HÔTEL

Le ou la titulaire du CAP CS HCR occupe un poste dans le secteur des HCR. 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 oeuvre 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.

## LES APTITUDES

Ce métier requiert des compétences :

- Préparer la salle de restauration ainsi que les tables
- Accueillir les clients et les installer
- Prendre les commandes des clients et les servir
- S'assurer que le repas se passe bien
- Débarrasser et nettoyer les tables
- Encaisser les clients
- Dresser de nouveau la table pour les prochains clients

## LES LIEUX DE PRATIQUE

Le/la titulaire du CAP « commercialisation et services en HCR » est amené à exercer un emploi dans les secteurs suivants :

- Tous secteurs de la restauration
- Café-brasserie

## PRÉ-REQUIS

Être titulaire au moins d'un diplôme de niveau 3 (CAP - BEP) ou tout autre diplôme supérieur

## VOIE D'ACCÈS PAR L'APPRENTISSAGE

Signature d'un contrat d'apprentissage dès 15 ans pour la durée de la formation.

## ADMISSION

- Un entretien de 45 minutes auprès du directeur du CFA ou de la responsable pédagogique.
- Un test de positionnement
- Un entretien avec la référente handicap en cas de situations à besoins spécifiques

## INFOS & INSCRIPTION

[cfa-gastronomie.com](http://cfa-gastronomie.com)  
programme, modalités de financement, dossier de candidature (formulaire d'inscription en ligne)

## CONTACT

**Nelly FAURY**  
Assistante administrative et pédagogique secretariat@  
[cfa-gastronomie.com](http://cfa-gastronomie.com)  
04.78.57.72.58

Renseignements sur l'admission et la sélection

CFA<sup>+</sup>

DE LA GASTRONOMIE AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Donnez du goût à votre avenir

## LE CONTEXTE PROFESSIONNEL

Le contexte professionnel se caractérise par :

- Une évolution importante des conditions économiques, technologiques et scientifiques.
- Une exigence du consommateur, mieux informé, curieux et à la recherche d'une relation plus personnalisée
- Une réglementation exigeante, notamment dans les domaines de l'hygiène, de la sécurité, de l'ergonomie et du développement durable
- Une utilisation généralisée des technologies de l'information et de la communication, dans les pratiques professionnelles comme dans les échanges avec la clientèle et les fournisseurs
- Un marché concurrentiel en constante évolution nécessitant une veille permanente
- Une prise en compte de la santé et du bien-être de la clientèle dans le respect de l'environnement

## LE PROGRAMME DE LA FORMATION

La formation comporte un enseignement théorique réparti en 2 Unités :

- Unités professionnelles

Pôle 1 : Organisation des prestations (C1 à C3)

Pôle 2: Accueil, commercialisation et services (BC2)

Décliné en 6 compétences (C1 à C6)

## EXAMEN FINAL

Toutes les épreuves auront lieu en fin de formation, c'est-à-dire en épreuves ponctuelles.

## DURÉE DE LA FORMATION

10 mois  
(selon conditions d'allègements en vigueur)

## RÉPARTITION DES HEURES

- 406 heures de formation au CFA
- 1200 heures sur le lieu de pratique

## LIEU DE LA FORMATION

Château de Lacroix-Laval  
1171 avenue de Lacroix Laval  
69280 Marcy-L'Étoile

## TEXTES DE RÉFÉRENCE

Formation réglementée par :

- Art. D337-1 à D337-25-1 du Code de l'éducation
- Arrêté du 19 octobre 2023 portant création de la spécialité « commercialisation et services en hôtel-café-restaurant » de certificat d'aptitude professionnelle et fixant ses modalités de délivrance.



# COMMERCIALISATION ET SERVICE EN HCR

## PRÉSENTATION DE LA FORMATION EN APPRENTISSAGE

### EFFECTIF

60 personnes réparties en 3 groupes (rentrées échelonnées entre août et septembre)

### DATES DE LA SESSION

Septembre 2024 à Mai 2025

### NOMBRE D'HEURES PAR APPRENTI

- 406 heures de formation théorique
- 1200 heures de formation pratique (chez l'employeur)

### HORAIRES DE FORMATION

8h-16h

### LIEU DE LA FORMATION

CFA de la gastronomie  
1171 avenue de Lacroix-Laval  
69280 Marcy-L'Etoile

### PROGRAMME DE LA FORMATION

Le programme de la formation s'articule autour de deux pôles d'activités :

- Organisation des prestations en HCR
- Accueil, commercialisation et services en HCR

À ces deux pôles d'activités sont associés des savoirs en culture professionnelle :

- Technologie professionnelle
- Gestion appliqué
- Sciences appliquées / Prévention santé environnement
- Chef d'oeuvre.

## MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT

- Chaque Pôle d'activités est abordé tout au long de la formation pour permettre une progression sur l'ensemble de la durée.
- Alternance lieu de pratique/CFA permettant d'interroger les pratiques en fonction de la progression de la formation.
- Apports théoriques par le biais des matières fondamentales et professionnelles.
- Questionnement à partir des pratiques de chaque apprenti au retour du CFA.
- Supports papier et numérique (accès à une plateforme pédagogique numérique).

### TITRES OU RÉFÉRENCES DES PERSONNES CHARGÉES DE LA FORMATION

#### Laurence CASSASSOLLES

Responsable pédagogique : Master 2 en Sciences de l'Education parcours ingénierie de formation

#### Nelly FAURY

Assistante administrative et pédagogique

#### Anne TREPPOZ

Facilitatrice pédagogique en charge du suivi des apprentis et référente handicap

### FORMATEURS

#### Laetitia PERRET CARDON

Formatrice-maître d'hôtel

#### Francesco D'AMATO

Formateur-maître d'hôtel

#### Anaïs DÉAL

Enseignante-formatrice Chef d'oeuvre

#### Claire ESPAGNAC

Enseignante-formatrice Sciences appliquées/PSE

#### Pierre-Luc SCREMIN

Formateur/Chef cuisinier Gestion appliquée

## MOYENS PERMETTANT D'APPRECIER LES RESULTATS DE L'ACTION

- Livrets d'apprentissage et de formation de l'apprenti : navette entre CFA et lieu de pratique
- Suivi personnalisé des apprentis
- Accompagnement rapproché pour les apprentis en situation de handicap

## MOYENS PERMETTANT DE SUIVRE L'EXECUTION DE L'ACTION

- Guide méthodologique
- Suivi personnalisé : entretiens de formation, 2 à 3 visites/an sur le lieu de pratique
- Des feuilles d'émargement journalières signées par l'apprenant et les formateurs

## À L'ISSUE DE L'ACTION ET APRES OBTENTION DU DIPLÔME

Le/la titulaire du CAP « commercialisation et services en HCR » est amené à exercer un emploi dans les secteurs suivants :

- Tous secteurs de la restauration
- Café-brasserie
- Hôtellerie
- Résidence médicalisée, de retraite
- Village de vacances, parc de loisirs
- Restauration embarquée (terre, mer, air...), hôtellerie de plein air

