

CAP
Commercialisation et Services en
Hôtellerie-Café-Restaurant

PROGRAMME DE FORMATION

RNCP N°38424
Formation 100 % en ligne

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Former au métier des services en hôtellerie-restauration dans tous les établissements proposant des prestations de restauration, de débits de boissons et/ou d'hébergement.

Le titulaire du CAP prend en charge la clientèle d'un hôtel, un restaurant, un café ou une brasserie. Il assure la commercialisation des prestations de son établissement.

Compétences visées :

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

Actions à maîtriser :

- ▶ Contribuer à l'accueil et au bien-être d'une clientèle française et étrangère
- ▶ Réaliser des prestations de services en hôtel, café-brasserie, restaurant
- ▶ Réaliser des préparations en café-brasserie, hôtel et restaurant
- ▶ Mettre en œuvre les techniques professionnelles spécifiques aux activités
- ▶ Contribuer à la commercialisation des prestations
- ▶ Respecter les procédures d'hygiène et de sécurité en vigueur
- ▶ Respecter les usages de l'établissement d'exercice

Rythme de la formation :

- ▶ 9 à 24 mois selon le rythme de travail. 12 mois pour un rythme de 10 à 15 heures de travail par semaine.

PARTIE 1 — THEORIE PROFESSIONNELLE — 130 HEURES

DOMAINE DE LA RESTAURATION

Module 1 : Travailler en restauration — 10 heures

6 cours théoriques — Validation par Quiz

- ▶ Histoire de la restauration
- ▶ Contexte professionnel
- ▶ Mobilier et matériel professionnel

Module 2 : Les produits et matières premières — 25 heures

21 cours théoriques — Validation par Quiz

- ▶ Les matières premières utilisées en cuisine
- ▶ Les vins et les boissons
- ▶ Propriétés et conditions d'utilisation

Module 3 : La gestion des stocks — 10 heures

3 cours théoriques — Validation par Quiz

- ▶ Procédures d'approvisionnement et de stockage
- ▶ Contrôle de la qualité

Module 4 : Les prestations de restauration — 10 heures

3 cours théoriques — Validation par Quiz

- ▶ Les différents types de restauration
- ▶ Les prestations et le service de restauration à l'étage

DOMAINE DE L'HÔTELLERIE

Module 1 : Travailler en hôtellerie — 10 heures

3 cours théoriques — Validation par Quiz

- ▶ Histoire de l'hôtellerie
- ▶ Modalités de travail
- ▶ Classification des établissements

Module 2 : La gestion du linge — 5 heures

2 cours théoriques — Validation par Quiz

- ▶ Les différents linges et leur usage
- ▶ Modalités de la gestion des stocks de linges

Module 3 : Les prestations en hôtellerie — 10 heures

2 cours théoriques — Validation par Quiz

- ▶ Les différents types de prestations en hôtellerie
- ▶ Distinction des chambres et des services qui les caractérisent

Module 4 : L'entretien des chambres — 10 heures

2 cours théoriques — Validation par Quiz

- ▶ Les différents types de matériel d'entretien
- ▶ Procédures de nettoyage des chambres

DOMAINE DE L'HYGIÈNE ET DE LA RÉGLEMENTATION

Module 1 : Le protocole HACCP — 10 heures

3 cours théoriques — Validation par Quiz

- ▶ Règles d'hygiène spécifiques en cuisine

Module 2 : Prévention, Santé, Environnement (PSE) — 15 heures

5 cours théoriques — Validation par Quiz

- ▶ Principales mesures d'hygiène

- ▶ Prévention des accidents et maladies du travail

Module 3 : Initiation à la création et gestion d'une entreprise — 15 heures

7 cours théoriques — Validation par Quiz

- ▶ Éléments juridiques, comptables, financiers et organisationnels de base d'une entreprise

PARTIE 2 — PRATIQUE PROFESSIONNELLE — 360 HEURES

COMMERCIALISATION DES SERVICES

Module 1 : La clientèle — 10 heures

2 cours — Travaux pratiques — Validation par Quiz

Module 2 : Techniques de commercialisation — 30 heures

8 cours — Travaux pratiques — Validation par Quiz

- ▶ Introduction à la vente
- ▶ La prise de commande
- ▶ Les modes de paiement

Module 3 : La satisfaction client — 40 heures

4 cours — Travaux pratiques — Validation par Quiz

- ▶ La satisfaction et la fidélisation
- ▶ Les facteurs d'ambiance
- ▶ L'organisation

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES DE RESTAURATION

Module 1 : Les techniques de mise en place — 50 heures

9 techniques — Travaux pratiques — Validation par le tuteur (photos ou vidéos)

- ▶ Toutes les techniques de mise en place à maîtriser pour les épreuves du CAP et en restaurant

Module 2 : Techniques liées à la prestation de restauration — 120 heures

33 techniques — Travaux pratiques — Validation par le tuteur (photos ou vidéos)

- ▶ Toutes les techniques du service en restauration (du service du petit déjeuner au flambage des crêpes...)

Module 3 : Techniques de préparation en restauration — 90 heures

24 techniques — Travaux pratiques — Validation par le tuteur (photos ou vidéos)

- ▶ Dressage des assiettes
- ▶ Cuire des œufs
- ▶ Techniques de préparation des plats confiées au service

TECHNIQUES PROFESSIONNELLES D'HÔTELLERIE

Module 1 : Techniques de mise en place et de prestation — 20 heures

3 techniques — Travaux pratiques — Validation par le tuteur (photos ou vidéos)

- ▶ Techniques à maîtriser impérativement pour le CAP

EXAMENS BLANCS — 10 HEURES

Réaliser des sujets d'examens EP1 et EP2 pour s'entraîner à organiser son travail de production dans les mêmes conditions de temps que celles de l'examen final.

MATIÈRES GÉNÉRALES & LANGUE VIVANTE

Matières générales et langue vivante incluses si aucune dispense par un autre diplôme de niveau CAP ou supérieur.