FICHE FORMATION – CAP Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant (CSHCR) – Niveau 3 (RNCP38431)

Informations officielles

- **Typologie** : Formation certifiante
- **Titre exact** : Certificat d'Aptitude Professionnelle Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant
- **Code RNCP** : RNCP38424
- **Date d'enregistrement** : 31/08/2029
- **Code diplôme** : 50033413
- **Certificateur** : Ministère de l'Éducation nationale et de la Jeunesse
- **Organisme habilité** : CFI Méditerranée

Durée et accès

- **Durée annuelle en centre** : 420 heures
- **Durée totale de la formation** : 1 à 2 ans selon le profil du candidat
- **Modalités** : Alternance (1 semaine en centre, 3 semaines en entreprise)
- **Examens** : ponctuels en juin
- **Lieu de formation** : Marseille 13006
- **Dates / délais d'accès** : rentrée en septembre, entrées modulées possibles
- **Accessibilité handicap** : Oui – référent dédié et adaptations prévues
- Cette formation peut également être suivie en **formation continue individuelle**, en dehors du contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.
  Elle se déroule sur **1 015 heures**, réparties comme suit :

  525 heures en centre de formation

  490 heures en stage pratique en entreprise

- Cette formule s'adresse notamment aux adultes en reconversion, demandeurs d'emploi ou personnes souhaitant se professionnaliser sans passer par l'alternance.

Public visé

- Jeunes en apprentissage (16 à 29 ans) sauf projet de création d'entreprise.
- Demandeurs d'emploi
- Adultes en reconversion avec projet dans l'hôtellerie-restauration
- Salariés en transition professionnelle (CPF, Pro-A…)

Prérequis

- Niveau 3 (fin de 3e souhaité)
- Savoir lire, écrire, compter
- Bonne présentation, sens du relationnel

Langue

- Formation en français – niveau A1 requis minimum
- Notions d'anglais professionnel recommandées

Tarifs et financements

- **Tarif indicatif** : 6 687 € HT (6860 euros HT par an pour une formation en continue)

- **Financements possibles** : contrat d'apprentissage, OPCO, Région, CPF, Pôle emploi, financement personnel

---

Modalités d'inscription

- Dossier de candidature + entretien de motivation
- Test de positionnement en français et logique
- Signature d'un contrat d'alternance ou convention CPF

Objectifs pédagogiques

- Accueillir, conseiller et servir les clients en restauration, bar et hôtellerie
- Effectuer la mise en place, le service et l'entretien des espaces
- Promouvoir les prestations et contribuer à la fidélisation
- Respecter les règles d'hygiène, de sécurité et de qualité

Compétences visées

- Réaliser les opérations de mise en place et de service
- Accueillir, informer et conseiller le client
- Réaliser des prestations en salle, au bar, en hôtellerie
- Participer à l'entretien des locaux, matériels et équipements
- Travailler en équipe dans un environnement professionnel dynamique

---

Blocs de compétences

Bloc	Intitulé	Statut
BC01	Organiser les prestations en HCR	Obligatoire
BC02	Accueillir, commercialiser, assurer le service	Obligatoire
BC03	Français / Histoire-Géo / EMC	Obligatoire
BC04	Mathématiques / Physique-Chimie	Obligatoire
BC05	Éducation physique et sportive	Obligatoire
BC06	Prévention / Santé / Environnement	Obligatoire
BC07	Langue vivante étrangère (obligatoire)	Obligatoire
BC08	Langue vivante étrangère (facultatif, autre langue)	Facultatif

Programme de formation

- Mise en place et dressage des tables
- Accueil et service client (à l'assiette, au plat, buffet)
- Techniques de service bar, petits-déjeuners, room service
- Hygiène, sécurité et gestion des risques
- Réservation, facturation, encaissement
- Enseignements généraux (français, maths, anglais) si applicables

---

Le plus du programme

- Simulation d'examens en conditions réelles
- Possibilité de stages complémentaires en hôtellerie haut de gamme

---

Modalités pédagogiques

- Formation en présentiel
- Alternance cours pratiques / mises en situation
- Accompagnement individualisé par formateurs expérimentés

Modalités techniques

- Salle de restaurant pédagogique
- Matériel professionnel de bar et de chambre (pour module hôtellerie)
- Uniforme exigé (fourni ou à prévoir)

Modalités d'évaluation

- Contrôle en cours de formation (CCF) ou épreuves ponctuelles
- Évaluation pratique sur plateau technique
- Jury rectoral en fin de formation

Conditions d'obtention

- Validation complète des 2 blocs professionnels
- Validation des enseignements généraux pour les non dispensés
- Présence aux examens obligatoires

Remise de certification

- Diplôme national délivré par le rectorat d'Aix-Marseille

Suivi des certifiés

- Enquête à 6 mois
- Suivi de l'insertion ou de la poursuite d'études

Débouchés et passerelles

- **Métiers visés** : serveur, employé polyvalent de restauration, employé d'hôtel
- **Passerelles** : Bac Pro CSR (Commercialisation et Services), Mention complémentaire bar, TFP Réceptionniste, TFP Serveur

---

Indicateurs de performance (2024)

- Taux de réussite : 100%
- Insertion à 6 mois : 100 %
- Satisfaction : 100%

Accessibilité handicap

- Oui – référent handicap mobilisable
- Aménagements pédagogiques possibles

Effectif par session

- 8 apprenants maximum