



RÉGION ACADÉMIQUE  
NOUVELLE-AQUITAINE

MINISTÈRE  
DE L'ÉDUCATION NATIONALE,  
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR  
ET DE LA RECHERCHE



# Nouveau CAP Commercialisation & Services en hôtellerie-Café-Restaurant février 2017



# Un travail partenarial en CPC

Ce nouveau diplôme est le fruit d'un consensus entre :

- des professionnels
- des enseignants en lycée et CFA,

Consensus trouvé autour d'un cadre général proposant des **activités professionnelles emblématiques**,

- Ce diplôme est construit pour être proche des métiers de la restauration, il a vocation à permettre aux apprenants de s'insérer rapidement.
- Mais il est aussi construit pour adopter les progrès des sciences de l'éducation en matière d'enseignement et d'évaluation par compétence et d'enseignement expérimental.



- Se prononce auprès du ministre de l'Éducation, sur la création ou la rénovation de diplômes,
- Permet l'inscription des diplômes professionnels au répertoire national des certifications professionnelles,
- Il existe 14 CPC, l'hôtellerie-restauration est la 17<sup>ème</sup>.
- La présidence et la vice-présidence de cette commission, est assurée alternativement par un représentant des professionnels employeurs, et un représentant des professionnels salariés



## CAP Commercialisation et services en HCR

Eléments de contexte

Objectifs de la rénovation

Le référentiel

Les épreuves

Conclusion



# Éléments de contexte

- **grande diversité d'entreprises** : de l'hôtel 5 étoiles à l'auberge de jeunesse, de la brasserie à la sandwicherie, en passant par le café de village....
- Aujourd'hui, les grandes chaînes hôtelières ou de restauration (Accor, groupe Flo, etc.) rassemblent une grande partie des emplois et du chiffre d'affaires du secteur.



## Les activités concernées

- l'hébergement (hôtels, gîtes, campings, etc.) ;
- la restauration commerciale (restauration traditionnelle, cafétérias et restauration rapide) ;
- la restauration collective ;
- les débits de boissons et cafés.





# Éléments de contexte

- Des emplois dans tous les secteurs professionnels
- Le secteur de l'Hôtellerie-Restauration pèse 2,4 % du PIB et 4,2 % des services marchands
- Une nécessité de polyvalence
- Redonner de l'attractivité pour les jeunes
- Un enseignement par compétences et par activités
- Un lien solide avec les secteurs professionnels

« Restaurer, héberger, divertir et détendre... »

## À savoir :

- Près de 185 000 établissements dont 75 000 sans salarié.
- 905 000 actifs dont près de 675 000 salariés et 230 000 non salariés.

1.1. Un « poids lourd » de l'économie nationale



## Une grande diversité de métiers

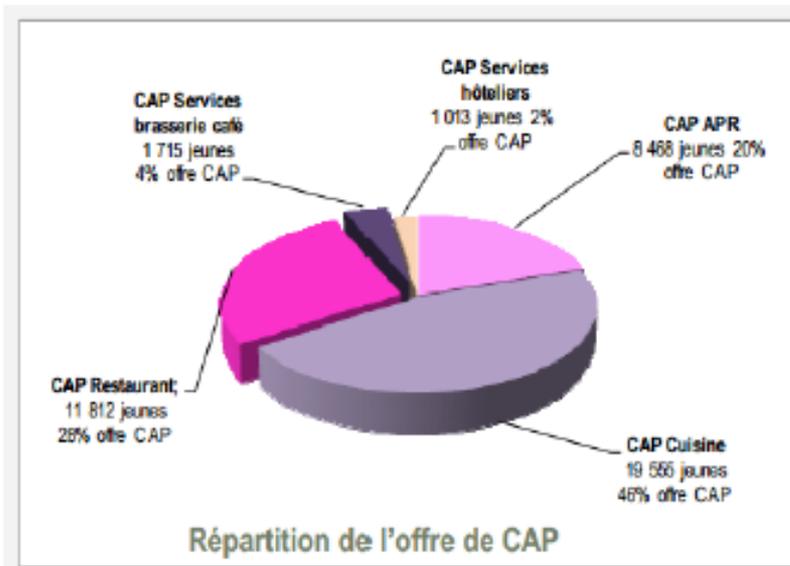
Le secteur de l'Hôtellerie-Restauration comprend essentiellement les cafés, les bars, les brasseries, les restaurants traditionnels ou de collectivités, les cafétérias, les traiteurs, les hôtels et hôtels-restaurants, sans oublier les bowlings, les casinos jeux, les établissements de thalassothérapie.



# Éléments de contexte

## Les effectifs et leur répartition

Année 2013 – 2014



Extrait de « Filière Hôtellerie-Restauration – État des lieux 2013-2014 »

## Taux d'attractivité

Année 2013-2014

	+ bas	+ haut	Moyenne
CAP Cuisine	0.42	8.58	2.34
CAP Restaurant	0.08	2.83	1.09
CAP Serv Bras Café	0.48	2.00	0.99
CAP Serv Hôteliers	0.13	2.42	0.95
CAP APR	0.25	3.75	1.32
Bac Pro Cuisine	0.67	5.25	2.18
Bac Pro CSR	0.25	2.70	1.09
BAC Techno	0.33	2.42	1.10
BTS Hôt Restauration	0.50	7.17	1.65
BTS Resp Hébergement	0.92	2.71	1.71
MAN	1.08	15.41	3.97

CAP Restaurant	5 467 candidats	dont 63 % d'apprentis
CAP Services hôteliers	601 candidats	dont 71 % de scolaires
CAP Services en brasserie-café	832 candidats	dont 57 % d'apprentis

- Des taux d'attractivités qui restent faibles
- Un pourcentage de candidats > en apprentissage (sauf SH)



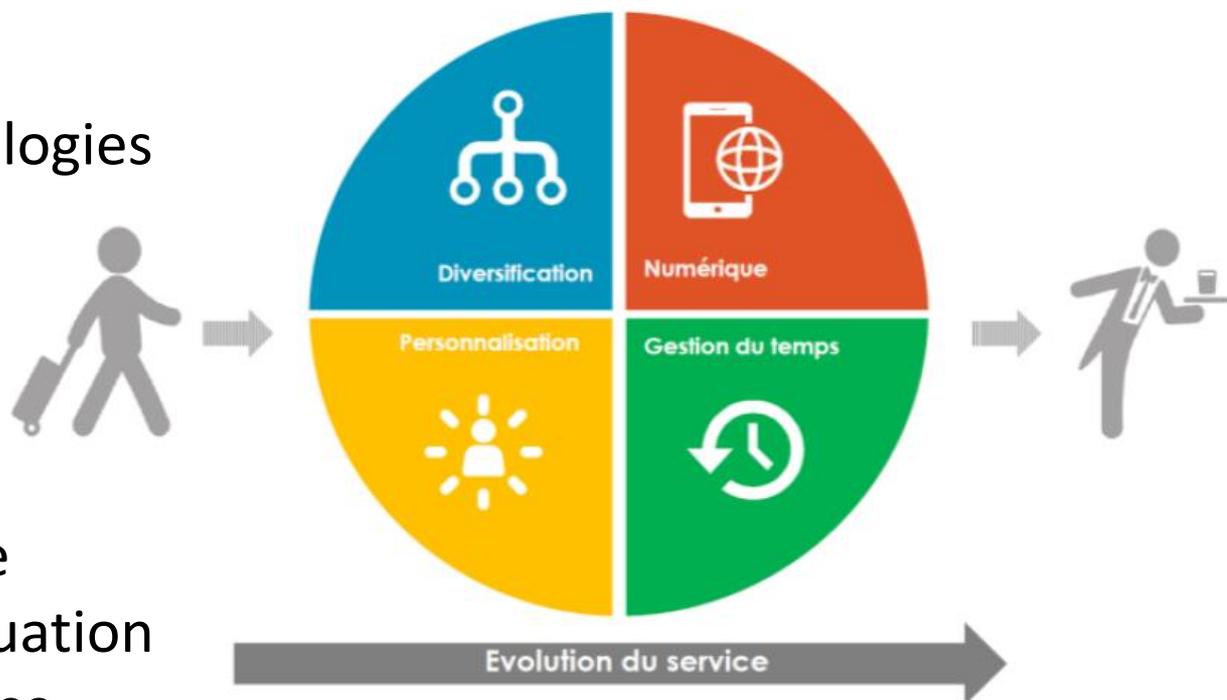
# Les attentes de la clientèle ?

- Élévation des compétences en accueil, conseil et commercialisation
- Importance des technologies dans l'acte d'achat =>

**E-REPUTATION**

- Capacité d'écoute et à répondre au besoin individuel par une offre personnalisée => adéquation avec le niveau d'exigence des clientèles.
- Des compétences sociales et comportementales

Le client évolue... le service aussi





# Objectifs de la rénovation

## Contexte & Objectifs de la rénovation

Améliorer l'attractivité 

Organiser la formation autour des activités emblématiques en HCR

Faciliter l'insertion professionnelle dans toutes les entreprises de la filière HCR

Favoriser l'articulation entre CAP et BP

## Abrogation des 3 CAP

~~CAP Services hôteliers  
CAP Services en Café-  
Brasserie  
CAP Restaurant~~



- Des notions solides de commercialisation en situation professionnelle
- Des compétences techniques dans les 3 domaines : hôtel, café, restaurant
- Des connaissances techniques en hygiène, sciences appliquées, gestion, développement durable, environnement local, mets & boissons, sommellerie, bar...

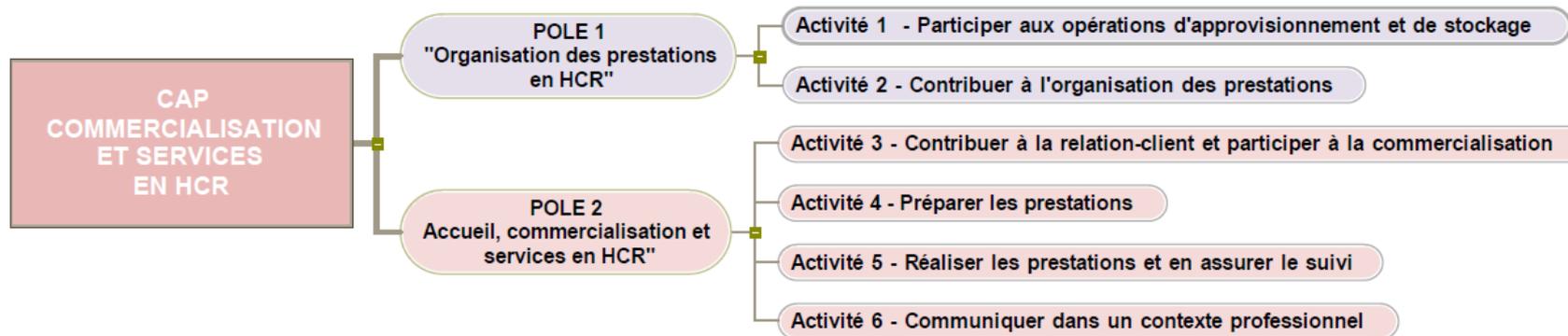
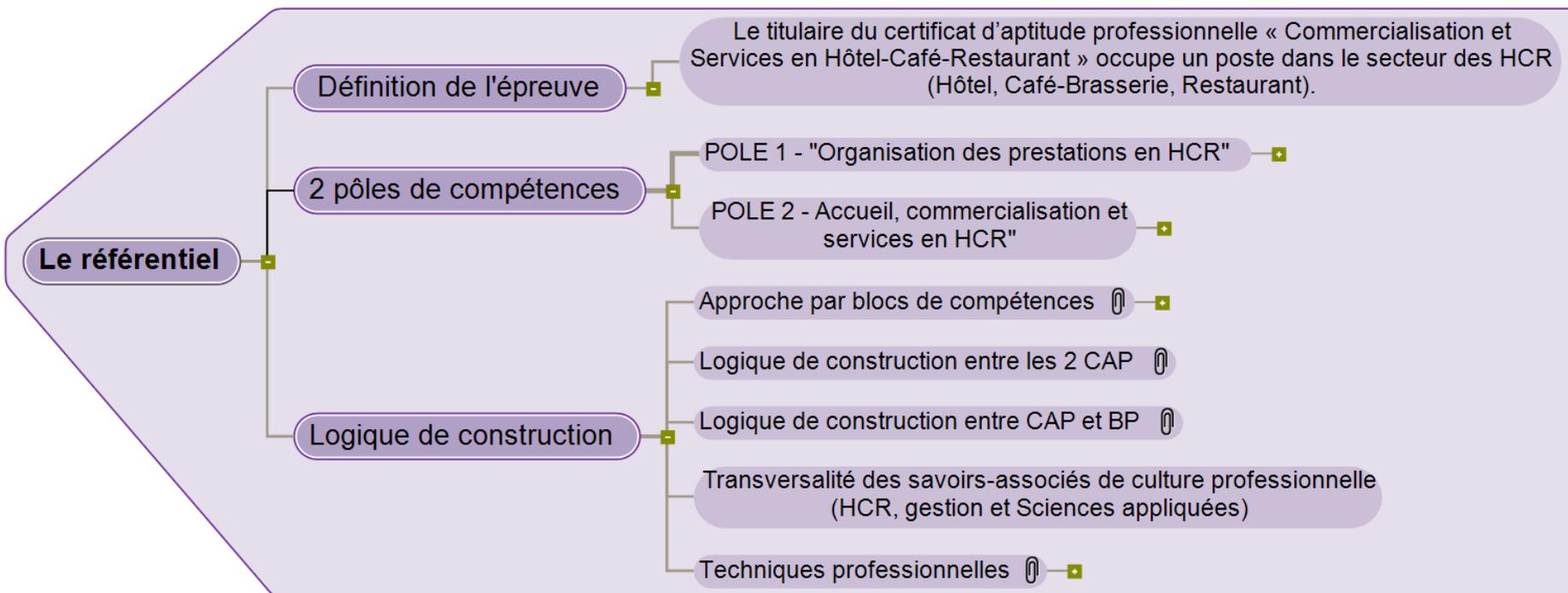


- Une connaissance « pratique » des langues vivantes
- De l'enseignement par projet, l'utilisation des NTIC
- Des périodes de formation en entreprise (14 semaines/2 ans).

« Répondre  
à des comportements  
d'achats de plus en plus  
Divers »

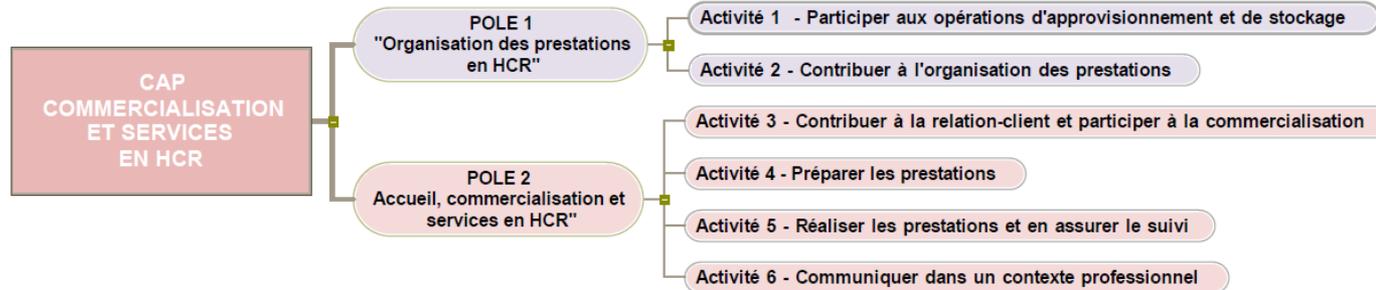


# Le référentiel du diplôme





# Linéarité RAP – RC - Épreuves



Référentiel des activités professionnelles	
POLE	ACTIVITES

PÔLE 1	
Organisation des prestations en HCR	
1. Participer aux opérations d'approvisionnement et de stockage	
2. Contribuer à l'organisation des prestations	



Référentiel de certification	
COMPETENCES	SAVOIRS ASSOCIES

1. Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises dans le respect de la réglementation en vigueur et en appliquant les techniques de prévention des risques liées à l'activité.	Thème 1	Les produits alimentaires et les boissons
	Thème 2	Les autres produits
	Thème 3	Les fournisseurs
	Thème 4	Les mesures d'hygiène et de sécurité dans les locaux professionnels
	Thème 5	Les stocks et les approvisionnements
2. Collecter les informations et ordonnancer ses activités dans le respect des consignes et du temps imparti.	Thème 6	L'approche économique
	Thème 7	Les locaux, les équipements et matériels
	Thème 8	La prévention des risques liés à l'activité
	Thème 9	Les différents types de prestation
	Thème 10	Les supports et les documents liés à la prestation



Règlement d'examen
EPREUVES

EP1
Organisation des prestations en HCR
Le candidat doit, à partir d'un contexte professionnel identifié, organiser une prestation



# Contenu & règlement d'examen

- 2 épreuves
- EP1 = culture professionnelle, évaluations significatives (CCF)
- EP2 = pratique professionnelle 3 activités en centre + profil de compétences en entreprise

Spécialité « Commercialisation et Services en Hôtel-Café-Restaurant » de certificat d'aptitude professionnelle			Scolaires (établissements publics et privés sous contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage habilités) Formation professionnelle continue (établissements publics)		Scolaires (établissements privés hors contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage non habilités) Formation professionnelle continue (établissements privés) Enseignement à distance - candidats individuels	
Épreuves	Unité	Coef	Modes	Durée	Modes	Durée
<b>UNITES PROFESSIONNELLES</b>						
EP 1 Organisation des prestations en HCR	UP1	4	CCF <sup>(1)</sup>		Ponctuel écrit	2 h
EP 2 Accueil, commercialisation et services en HCR	UP2	14 <sup>(2)</sup>	CCF		Ponctuel pratique et oral	6 h <sup>(3)</sup>
<b>UNITES GENERALES</b>						
EG1 Français, Histoire-Géographie et Enseignement moral et civique	UG1	3	CCF		Ponctuel écrit et oral	2 h 15
EG2 Mathématiques-Sciences physiques et chimiques	UG2	2	CCF		Ponctuel écrit	2 h
EG3 Éducation physique et sportive	UG3	1	CCF		Ponctuel	
EG4 Langue vivante <sup>(4)</sup>	UG4	1	CCF		Ponctuel oral	20 mn
Épreuve facultative de langue vivante <sup>(5) (6)</sup>	UF		Ponctuel oral	20 mn	Ponctuel oral	20 mn

Un pôle du RC =  
une épreuve

Généralisation du  
CCF

Coefficients : 18/ 25 pour  
les épreuves  
professionnelles



# Les épreuves

**EP 1 CAP C&S en HCR 2017**  
**Organisation des prestations**  
 Coef. 4

**Pôle 1 « Organisation des prestations »**

- Comp 1 : Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises
- Comp 2 : Ordonnancer ses activités dans le respect des consignes et du temps imparti.

**Ep1 CAP C&S en HCR**  
**EPREUVE PONCTUELLE - 2H**

**Ep1 (coef 4) CAP C&S en HCR**  
**CONTROLE EN COURS DE**  
**FORMATION**

**EP 2 CAP C&S en HCR 2017**  
**ACCUEIL, COMMERCIALISATION ET SERVICES**  
 (COEF 14 dont 1 pour la PSE)

**Pôle 2 « Accueil, commercialisation et services »**

- Compétence 3 : accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations.
- Compétence 4 : 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.
- Compétence 5 : mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi dans un objectif de satisfaction client.
- Compétence 6 : communiquer en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession.

**EP 2 CAP C&S en HCR**  
**EPREUVE PONCTUELLE**  
 - 5 H coef. 13

**Ep2 (coef 13)**  
**C&S en HCR 2017**  
 Situation  
 en centre de formation

**EP 2 CAP C&S en HCR**  
**CONTROLE EN COURS**  
**DE FORMATION ou EN**  
**MILIEU**  
**PROFESSIONNEL**



# EP1 : Organisation des prestations en HCR

## Ep1 CAP C&S en HCR EPREUVE PONCTUELLE - 2H

2h - Etude de cas de synthèse en culture professionnelle (SA + GA + Tk) écrite ou orale

À l'instar du BP, une épreuve transversale à partir d'un contexte professionnel commun...

À partir du tableau de stratégie commun à l'équipe (SA + GA + Tk) pédagogique fixant en début d'année les contextes professionnels communs aux enseignements (au moins un contexte hébergement, 1 sur café-brasserie, un sur restauration traditionnelle

- Chaque formateur prévoit des études de cas inspirées des contextes professionnels communs
- Il cible 4 études de cas, qu'il détermine comme "significatives"
- Il calcule une moyenne de ces 4 études de cas et propose la note au jury

! Le candidat a connaissance de toutes les notes d'études de cas, mais il n'a pas connaissance des études de cas ciblées pour la note de CCF

### Moyenne des 4 évaluations significatives écrites

### CCF - Phase 1 - ECRITE

Cette deuxième phase d'évaluation doit permettre au candidat de valoriser son expérience au regard des deux compétences visées. Elle prend la forme d'un court entretien.

Le candidat se présente muni de supports professionnels collectés au cours de sa formation (exemples de supports collectés : fiche technique, fiche de stock, bon de commande et de réception, support de vente, support numérique relatif à une entreprise ou un produit, étiquette de produits marqueurs, protocoles, document technique

### Cette épreuve orale peut être organisée en entreprise

- Le candidat rend compte de son activité et/ou de son expérience.

1ère phase Les supports sélectionnés avec l'aide des enseignants/ formateurs et/ou du tuteur entreprise/maître d'apprentissage sont des « déclencheurs de parole ».

2ème phase Il répond aux questions posées par la commission d'évaluation en lien avec la définition de l'épreuve relative au pôle 1

Cette phase peut être évaluée en entreprise, elle a lieu dans le courant de l'année de terminale et implique 2 personnes (maximum) ayant le candidat en formation : un enseignant de cuisine et un enseignant d'économie et gestion OU un enseignant de sciences appliquées OU un professionnel.

! En l'absence du document, l'entretien peut avoir lieu et la note est ajustée en conséquence.

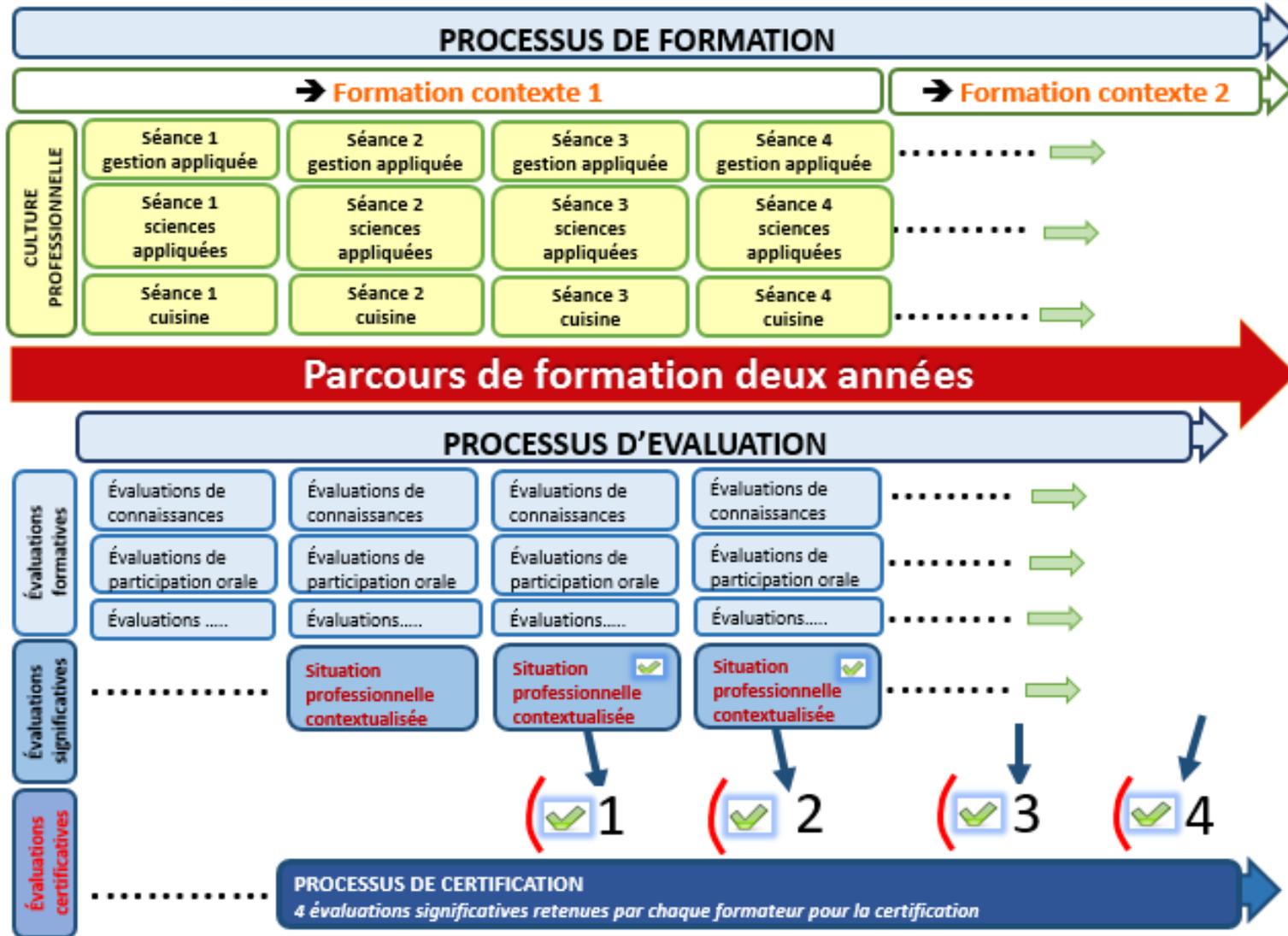
! La proposition de note à l'EP1 est constituée de la moyenne des évaluations significatives et de la note obtenue à l'entretien

### Epreuve de communication orale

### CCF - Phase 2 - ORALE



# Évaluations significatives





# EP2 : ACCUEIL, COMMERCIALISATION ET SERVICES

## Pôle 2 «Accueil, commercialisation et services »

- Compétence 3 : accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente des prestations.
- Compétence 4 : 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.
- Compétence 5 : mettre en œuvre les techniques professionnelles, assurer la prestation et son suivi dans un objectif de satisfaction client.
- Compétence 6 : communiquer en fonction du contexte professionnel et en respectant les usages de la profession.

L'épreuve est constituée de plusieurs activités en HCR au cours desquelles le candidat organise son travail, met en œuvre des techniques professionnelles et communique au sein de l'équipe, avec les services et avec les clients. L'épreuve s'appuie sur un contexte professionnel commun.

EP 2 CAP C&S en HCR  
EPREUVE PONCTUELLE  
- 5 H coef. 13

- 1ère partie - Organisation du travail** +
- 2ème partie - Activité d'hôtellerie** +
- 3ème partie - Activité de préparation en café-brasserie** +
- 4ème partie - Activité de préparation en restaurant** +
- 5ème partie - Mise en place pour le service** +
- 6ème partie - Accueil, Commercialisation et Services** +

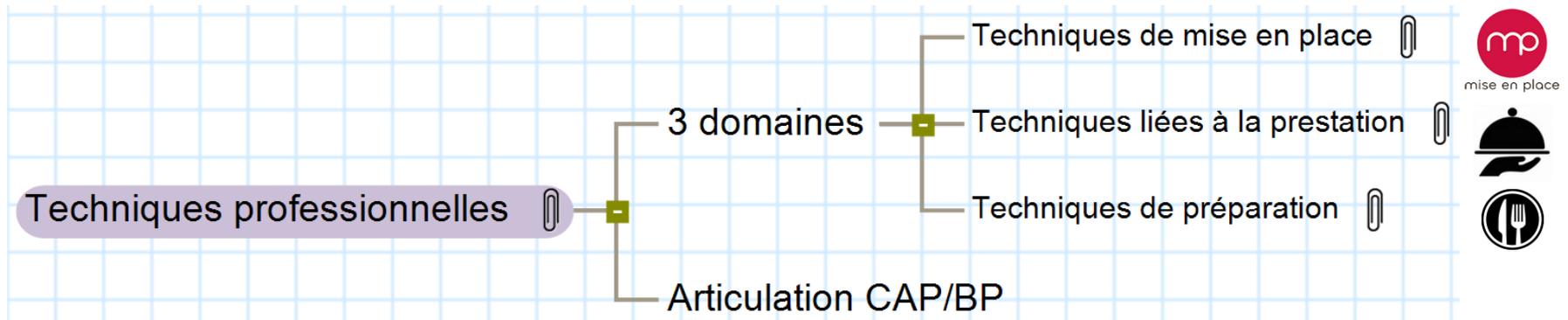
L'évaluation des acquis du candidat s'effectue à l'occasion d'une situation d'évaluation réalisée lors de l'année de la classe de terminale. Elle comprend 3 activités professionnelles emblématiques du secteur HCR. Elles sont organisées à différents moments de la formation, dans le cadre des séances pédagogiques habituelles. En fin de formation, un bilan des activités conduites en milieu professionnel est effectué.

EP 2 CAP C&S en HCR  
CONTROLE EN COURS  
DE FORMATION ou EN  
MILIEU  
PROFESSIONNEL

- 1 - ACTIVITE D'HOTELLERIE** +
- 2 - ACTIVITE DE CAFE BRASSERIE** +
- 3 - ACTIVITE DE RESTAURANT** +
- 4 Bilan des activités en milieu professionnel** +



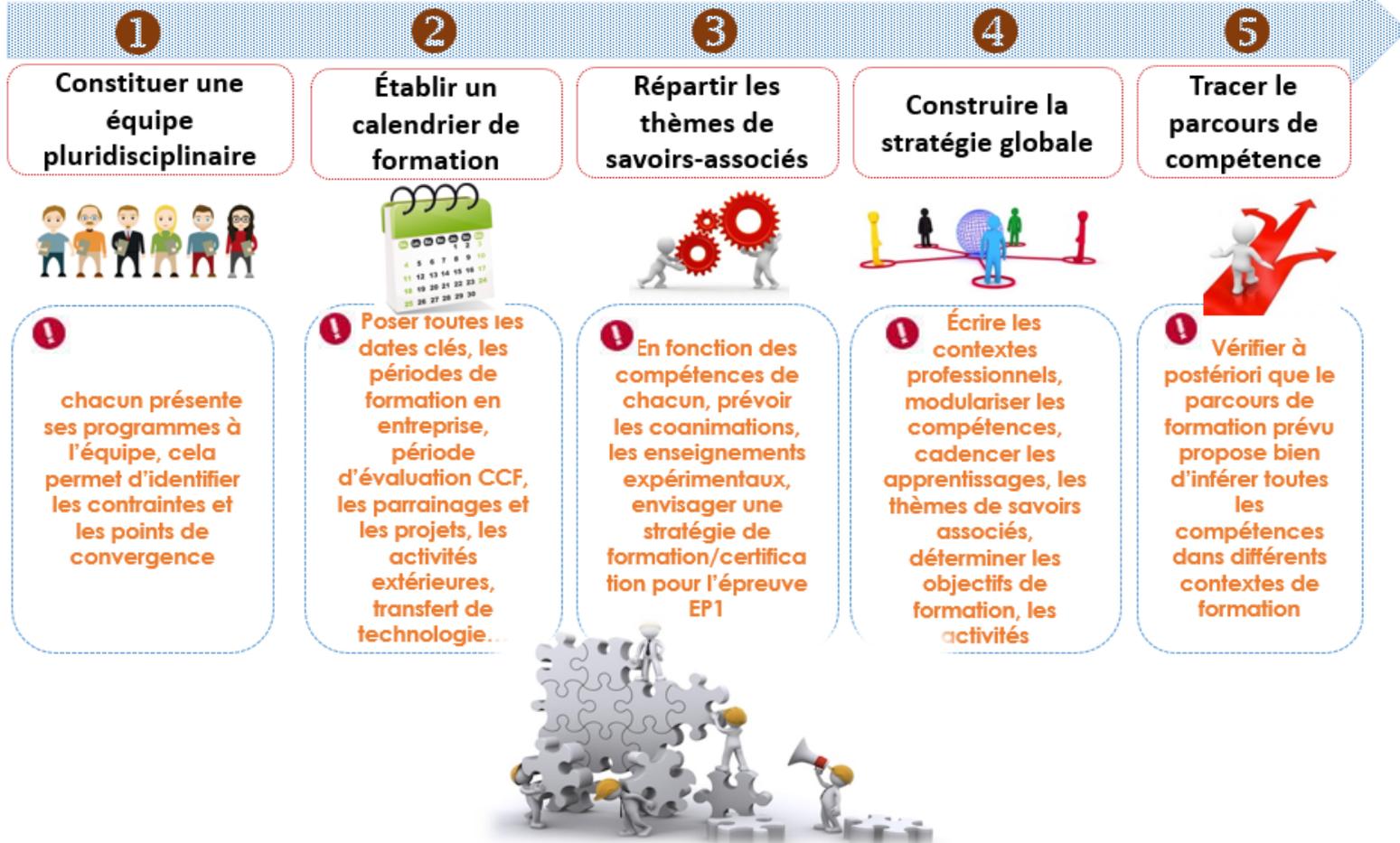
# ANNEXE VI LISTE DES TECHNIQUES PROFESSIONNELLES





# L'ingénierie de formation

## Le travail d'ingénierie de formation – CAP C&S en HCR 2017





Pour aller plus loin : le site de la filière dans l'académie :  
[http://disciplines.ac-bordeaux.fr/ecogestion/hotellerie/?id\\_category=3&id\\_rubrique=96](http://disciplines.ac-bordeaux.fr/ecogestion/hotellerie/?id_category=3&id_rubrique=96)



**CAP COMMERCIALISATION ET SERVICES  
EN HOTEL-CAFE-RESTAURANT**  
(application rentrée 2017, 1ière session juin 2019)

- Présentation du diplôme
- Les documents d'accompagnement
- Le travail d'ingénierie de formation
- Des outils



Merci de votre attention

