

CE QUE L'APPRENTI DOIT PRATIQUER EN ENTREPRISE

Les six compétences du diplôme et, pour chacune, les gestes du référentiel. Pour les entreprises d'accueil et les apprentis de la promotion 2026-2027.

LES DEUX ÉPREUVES PROFESSIONNELLES

EP1

Organisation des prestations en hôtel-café-restaurant

Épreuve écrite de deux heures, coefficient 4. Elle porte sur les compétences C1 et C2 : réceptionner et stocker, lire les documents de la prestation, planifier son activité.

EP2

Accueil, commercialisation et services

Épreuve pratique et orale de cinq heures, coefficient 13. Elle porte sur les compétences C3 à C6 : accueillir et vendre, mettre en place, servir, communiquer.

Aux entreprises d'accueil

Ce document est le référentiel standard du CAP Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant (arrêté du 19 octobre 2023). Chaque ligne est une mission que l'apprenti doit avoir pratiquée au cours de sa formation.

Votre version à vous, adaptée à votre établissement, est dématérialisée sur la plateforme Cursanova : vous y déclarez, geste par geste, ce que vous faites pratiquer ; la convention de délégation en découle.

Le diplôme couvre l'hôtel, le café et le restaurant. Un restaurant sans chambres ne fera jamais pratiquer la recouche ou le room-service : ce n'est pas un défaut de votre établissement, c'est la nature du diplôme. Le centre organise ces gestes pour tous les apprentis, et ils ne vous sont jamais imputés.

LES SIX COMPÉTENCES

C1**Réceptionner, contrôler et stocker les marchandises**

ÉVALUÉE À L'EP1

- Réceptionner les livraisons et contrôler les stocks, consommables et non consommables
- Utiliser les supports et outils d'approvisionnement et de stockage
- Appliquer les procédures de stockage, de tri sélectif et de consignation
- Participer aux opérations d'inventaire

C2**Collecter les informations et ordonnancer ses activités**

ÉVALUÉE À L'EP1

- Prendre connaissance des documents liés aux prestations : fiches techniques, états des réservations, plannings
- Dresser la liste prévisionnelle des produits nécessaires à la prestation
- Identifier et sélectionner les matériels nécessaires à l'activité
- Planifier et organiser son activité en fonction du contexte

C3**Accueillir, prendre en charge, renseigner le client et contribuer à la vente**

ÉVALUÉE À L'EP2

- Accueillir et prendre en charge le client, du premier contact à la prise de congé
- Présenter les supports de vente et informer le client sur les prestations
- Identifier les besoins et attentes du client, renseigner, conseiller, 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

C4**Mettre en œuvre les techniques de mise en place et de préparation**

ÉVALUÉE À L'EP2

- Faire une chambre à blanc, une chambre en recouche
- Entretenir et maintenir en état les locaux, matériels et mobiliers
- S'assurer du bon fonctionnement des équipements
- Compter, trier et ranger le linge
- Effectuer les mises en place : locaux, espaces clientèle, salle de réunion, matériels
- Dresser les buffets : petits déjeuners, brunchs, pauses
- Réaliser les préparations en café-brasserie et en restaurant
- Valoriser les espaces destinés à la clientèle : ambiance, décor

C5**Mettre en œuvre les techniques professionnelles et assurer la prestation**

ÉVALUÉE À L'EP2

- Assurer les prestations d'hôtellerie : room-service, petits déjeuners
- Préparer ou remettre en température les plats de type brasserie
- Assurer le service, le débarrassage et le suivi : petits déjeuners, déjeuners, dîners, pauses-séminaire
- Mettre en œuvre les techniques de préparation et de service devant le client
- Préparer, servir et débarrasser les boissons
- Réapprovisionner l'office, la cave du jour, les chariots, et réassortir les buffets
- Participer aux opérations de facturation et d'encaissement

C6**Communiquer en fonction du contexte professionnel**

ÉVALUÉE À L'EP2

- 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 et rendre compte à son responsable

CE QUE LE CENTRE PREND EN CHARGE

La théorie

Hygiène et HACCP, sciences appliquées, connaissance des boissons et des produits, réglementation et allergènes, gestion et encaissement, communication professionnelle : au centre, tous les mardis.

La préparation aux épreuves

Entraînements écrits pour l'EP1, mises en situation et épreuves blanches pour l'EP2, deux semaines complètes au centre dans l'année, inscription à l'examen déposée par le centre.

Les gestes d'hôtellerie

Chambre à blanc, recouche, linge, room-service et petits déjeuners d'hôtel : organisés par le centre avec un établissement hôtelier partenaire, pour tous les apprentis.

L'évaluation

L'évaluation qui compte pour le diplôme reste au centre et à l'académie. L'entreprise fait pratiquer, le centre certifie.

Une question ?

Cursanova – 3 Bvd Marquisat de Houelbourg, ZAC Houelbourg 3, 97122 Baie-Mahault (Jarry)

contact@cursanova.fr · 06 98 37 97 26 · cursanova.fr

CFA agréé · UAI 9711365G · SIRET 982 207 169 00011 · CAP Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant, niveau 3, RNCP 38424

Référentiel standard, version du 6 septembre 2026. La version adaptée à chaque établissement est sur la plateforme Cursanova.