

**CERTIFICATION : AGENT D'EXPLOITATION EN
HÔTELLERIE RESTAURATION
(Niveau 4)**



SOMMAIRE

⇒ PROGRAMME -----	p. 03
⇒ PRÉ-REQUIS -----	p. 04
⇒ Par le biais de l'ALTERNANCE	
⇒ Par le biais de la FORMATION CONTINUE	
⇒ TAUX DE RÉUSSITE -----	p. 05
⇒ Par le biais de l'ALTERNANCE	
⇒ Par le biais de la FORMATION CONTINUE	
⇒ RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION (<i>à disposition au secrétariat et au Centre de Ressources</i>)	
⇒ DÉROULÉ DE L'EXAMEN -----	p. 06
⇒ LIENS UTILES -----	p.07
⇒ PARTENAIRES -----	p. 08

PROGRAMME



ORGANISATION DES PRESTATIONS ET SERVICES ASSOCIÉS À LA CLIENTÈLE D'UN ÉTABLISSEMENT HÔTELIER OU DE RESTAURATION

- ✓ Assurer l'accueil des clients pendant la durée de leur séjour afin de leur donner toutes les informations.
- ✓ Accomplir les différentes formalités des arrivées et des départs
- ✓ Traiter les appels téléphoniques et la correspondance commerciale dans le but d'apporter des réponses claires.
- ✓ Assurer le secrétariat de la réception pour organiser le back office.
- ✓ Savoir rédiger une correspondance commerciale pour répondre à toute demande.
- ✓ Réserver et facturer les séjours hôteliers afin de gérer le réceptif client.
- ✓ Organiser et assurer le fonctionnement de la réception, et du service, entretien des chambres pour transmettre les bonnes informations
- ✓ Savoir rédiger, saisir et enregistrer des rapports d'entreprise pour maîtriser les différents tableurs et logiciels
- ✓ Vérifier la mise en ordre des chambres, les sanitaires et les parties communes afin d'assurer la propreté des locaux
- ✓ Rendre compte des anomalies constatées pour informer le personnel d'étages
- ✓ Effectuer le service des petits déjeuners, pour maîtriser leur organisation
- ✓ Participer à l'entretien, au rangement et à l'inventaire du linge afin de comprendre la gestion de celui-ci.
- ✓ Vérifier les sorties d'économat pour élaborer les fiches techniques
- ✓ Superviser le calcul des fiches techniques de cuisine pour vérifier le calcul des coûts
- ✓ Maîtriser la conception de tableau, insertion des images, pour maîtriser l'élaboration d'un rapport.



ORGANISATION ET MISE EN PLACE D'UN SERVICE EN SALLE DE RESTAURATION

- ✓ Organiser l'ensemble ou une partie de la salle pour assurer un service
- ✓ Veiller à la mise en place de la salle et de l'office afin d'appréhender le déroulement du service.
- ✓ Accueillir, placer et renseigner les clients pour qu'ils se sentent pris en charge
- ✓ Le cas échéant, nettoyer et mettre en place la salle de restaurant.
- ✓ Prendre les commandes et traiter les bons pour organiser la bonne poursuite du service.
- ✓ Gérer la cave du jour afin de vérifier les stocks
- ✓ Contrôler les bonnes pratiques hygiéniques pour assurer le plan de maîtrise sanitaire
- ✓ Mettre en place les cartes des vins, apéritifs et autres dans le but de connaître les produits.



GESTION FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE D'UN SERVICE DE RESTAURATION

- ✓ Effectuer les achats nourriture et boisson pour vérifier les livraisons,
- ✓ Assurer la gestion des stocks afin de vérifier la consommation
- ✓ Comprendre les différents ratios alimentaires pour maîtriser les coûts
- ✓ Mettre en œuvre leur application dans le cadre des objectifs fixes
- ✓ Effectuer le contrôle des consommations pour analyser les écarts
- ✓ Effectuer les clôtures journalières de Caisse et les remises à zéro.
- ✓ Participer à l'élaboration des différents tableaux de bord pour calculer les statistiques de ventes
- ✓ Gérer les dus clients afin d'effectuer les relances clients
- ✓ Savoir lire et comprendre les tableaux de résultats pour participer à l'analyse des résultats
- ✓ Participer à la distribution ou au conditionnement de la production afin de vérifier les mesures sanitaires.
- ✓ Déterminer les procédures en respectant les règles d'hygiène et de sécurité, dans le but de comprendre la mise en œuvre de la démarche H.A.C.C.P.



ENCADREMENT ET ANIMATION D'UNE ÉQUIPE D'UN SERVICE HÔTELIER OU DE RESTAURATION

- ✓ Encadrer le personnel et les travaux administratifs pour vérifier son aptitude à diriger une équipe.
- ✓ Répartir et gérer les différentes tâches à accomplir pour organiser le travail
- ✓ Animer sous la tutelle du directeur, les différentes équipes afin d'utiliser les techniques de management
- ✓ Participer à la gestion sociale du personnel pour connaître la législation sociale de ce secteur.



ÉLABORATION ET DÉPLOIEMENT D'UNE STRATÉGIE COMMERCIALE ET COMMUNICATION D'UN SERVICE HÔTELIER OU DE RESTAURATION

- ✓ Marketing opérationnel dans le but de mettre en place des événements promotionnels
- ✓ Être responsable de l'accueil et de la relation commerciale interne pour optimiser la satisfaction client
- ✓ Gérer les contacts commerciaux directs dans le but d'analyser la segmentation clientèle.
- ✓ Animer commercialement et promotionnellement son département hébergement et/ou restauration pour utiliser les outils marketing
- ✓ Vérifier les supports commerciaux (cartes, brochures, devis...) pour contrôler leur contenu
- ✓ Répondre aux critiques en ligne afin de maîtriser son E-réputation
- ✓ Proposer des actions commerciales innovantes pour dynamiser les ventes
- ✓ Utiliser le Yield management et calculer les tarifs différenciés pour optimiser la fréquentation de l'établissement
- ✓ Elaborer les cartes de restauration et les menus (selon le principe d'OMNÈS et autres) afin d'éviter des erreurs de conception
- ✓ Développer une communication extranet pour dynamiser la promotion de l'entreprise et de ses produits.

PUBLIC & PRÉ-REQUIS



Par le biais de Contrat d'ALTERNANCE

- Avoir plus de 18 ans.
- Avoir un niveau BAC ou avoir un minimum d'expérience en Hôtellerie Restauration
- Avoir des notions de langues étrangères

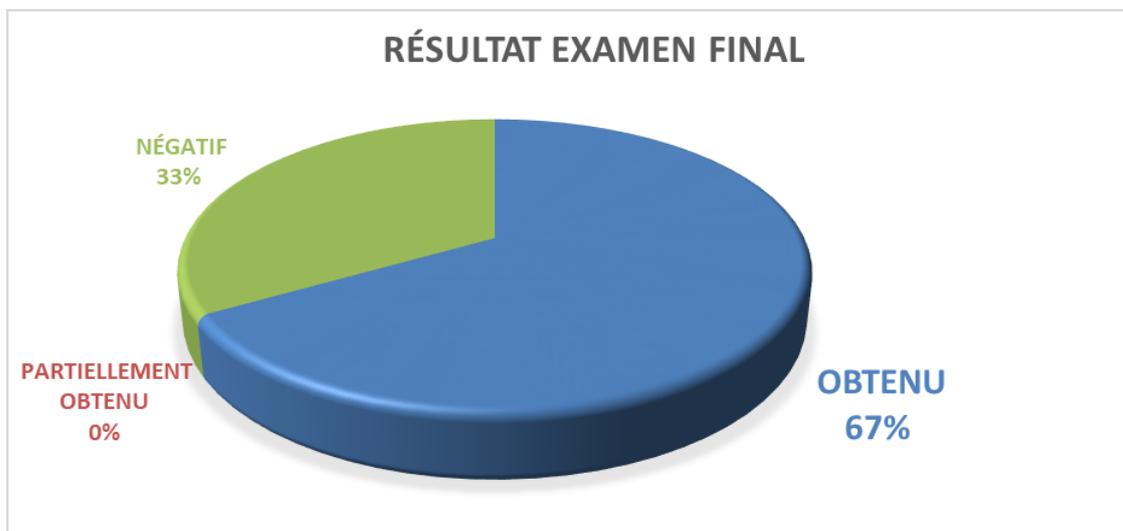
Par le biais de la FORMATION CONTINUE

- Demandeurs d'emplois
- Avoir 3 mois d'expérience dans le secteur professionnel ou avoir validé son projet professionnel auprès de Pôle Emploi ou d'un Organisme de Formation d'Insertion et d'Orientation.
- Avoir des notions de langues étrangères

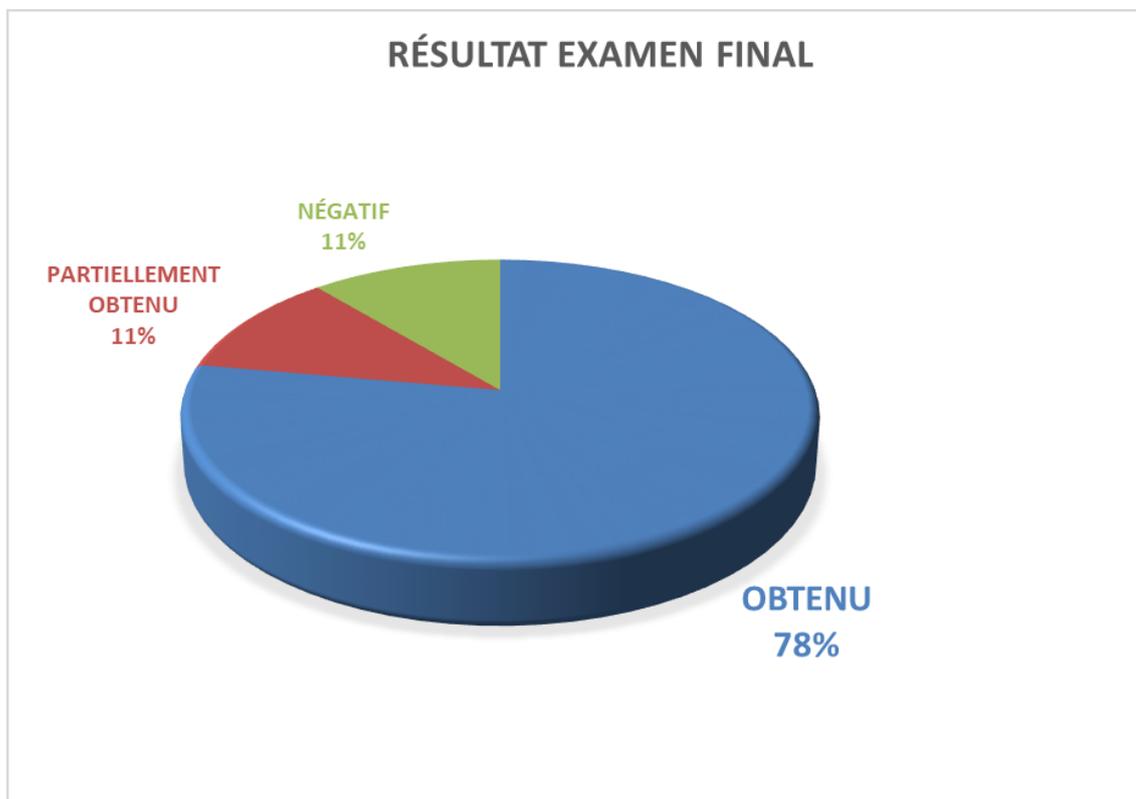


TAUX DE RÉUSSITE

Par le biais de Contrat d'ALTERNANCE



Par le biais de la FORMATION CONTINUE



DÉROULÉ DE L'EXAMEN



L'OBTENTION DE LA CERTIFICATION SE DÉROULE SELON LES MODALITÉS SUIVANTES

BLOC 1 : ORGANISATION DES PRESTATIONS ET SERVICES ASSOCIÉS À LA CLIENTÈLE D'UN ÉTABLISSEMENT HÔTELIER OU DE RESTAURATION

- *Mise en situation d'accueil* 10 points
- *Étude de cas VEGA* 10 points
- *Mise en situation réelle en hôtel (chambre à blanc—chambre à erreur)* 05 points
- *Questionnaire technologique calcul fiches techniques* 05 points
- *Fiches d'évaluation Tuteurs (Accueil et gestion du réceptif)* 20 points

BLOC 2 : ORGANISATION & MISE EN PLACE D'UN SERVICE EN SALLE DE RESTAURATION

- *Organisation d'un service de restauration avec prise de commande* 10 points
- *Fiche d'évaluation Tuteur—Organisation d'un service en salle* 05 points
- *Questionnaire Technologique (Œnologie—Service du vin)* 20 points

BLOC 3 : GESTION FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE D'UN SERVICE DE RESTAURATION

- *Étude de cas sur le contrôle de restauration et des rapports d'activités en examen final* 10 points
- *Contrôle ponctuel sur le contrôle sanitaire (HACCP) et la gestion des stocks* 05 points
- *Réalisation d'un inventaire évalué en entreprise* 15 points

BLOC 4 : ENCADREMENT ET ANIMATION D'UNE ÉQUIPE D'UN SERVICE HÔTELIER OU DE RESTAURATION

- *Complétude d'une fiche de paie* 05 points
- *Mise en situation professionnelle d'encadrement d'équipe évaluée en entreprise* 20 points

BLOC 5 : ÉLABORATION ET DÉPLOIEMENT D'UNE STRATÉGIE COMMERCIALE ET COMMUNICATION D'UN SERVICE HÔTELIER OU DE RESTAURATION

- *Réalisation d'un événement (type cocktail) en groupe, en fin de formation* 15 points
- *Étude de cas sur l'élaboration d'un plan d'action commerciale et calcul de YIELD* 15 points

SOUTENANCE DE MÉMOIRE

- *Élaboration d'un rapport de fin de stage sur un thème professionnel et soutenance devant un jury de professionnels* 30 points

Les résultats sont communiqués, 30 jours maximum après la date de fin de la formation ou du Contrat. Il fait l'objet d'une grille notifiant les résultats par Bloc de compétences, les résultats au contrôle final, les résultats à la soutenance du Mémoire et les fiches d'évaluation des stages en entreprise.



LIENS UTILES

⇒ www.catalyse.fr

- Sessions de formation

⇒ **FICHE RNCP** www.francecompetences.fr/recherche/rncp/31402/

- Diplôme enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles (N°34901)

⇒ **MON COMPTE FORMATION**

www.moncompteformation.gouv.fr/espace-prive/html/#/

- Je trouve une formation (*un bloc de compétences*) et je m'inscris

⇒ **TAUX DE RÉUSSITE** (TOUTES FORMATIONS
CONFONDUES)



PARTENAIRES



SÉMÉAC 05 62 45 34 93

patriciaartigues@catalyse.fr
christel.marlot@catalyse.fr

PAU 05 59 27 55 40

secretariatpau@catalyse.fr

TOULOUSE 05 62 14 14 78

juliesoukra@catalyse.fr
secretariat@catalyse.fr

RÉFÉRENTS HANDICAP

juliesoukra@catalyse.fr
patriciaartigues@catalyse.fr