

# AGENT D'EXPLOITATION EN HÔTELLERIE ET RESTAURATION



840 heures de formation (dont 196 heures en entreprise)



## VALIDATION

- ✓ **Certification de Niveau IV** code 334 T par arrêté publié au J.O. du 19 juillet 2017 (Code CPF : 141 264)



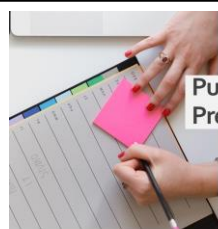
## Objectifs Pédagogiques

- ✓ L'Agent d'Exploitation en hôtellerie restauration économique assiste le directeur dans toutes ses tâches d'animation, de commercialisation, de gestion et d'exploitation.
- ✓ Il gère la réception, les étages, la cuisine et le service en salle
- ✓ Il planifie, contrôle l'entretien des chambres, élabore et supervise la production culinaire ainsi que le service de restauration.
- ✓ Il assure l'encadrement des équipes et organise les postes de travail
- ✓ Il gère les achats et l'organisation administrative d'un établissement.

## Moyens & Modalités Pédagogiques et Techniques



- ✓ Salle informatique, logiciel VEGA, centre de ressource et d'information
- ✓ Plateau technique Réception / Étages
- ✓ Restaurant d'application
- ✓ Laboratoire Cuisine
- ✓ Alternance de cours théoriques et pratiques
- ✓ Bilans pédagogiques
- ✓ Sensibilisation au Développement Durable
- ✓ Techniques de recherche de stage et d'emploi
- ✓ Conception et organisation d'une animation thématique
- ✓ Stages d'application en entreprise



## Public concerné & Prérequis

- ✓ Demandeurs d'emplois
- ✓ Conditions d'accès et prérequis :
  - CAP / BEP dans le secteur hôtellerie ou BAC ou BAC +1 ou 2 sans qualification professionnelle
  - Expérience professionnelle de 6 mois dans l'hôtellerie, la restauration ou le commercial.



## Modalités d'Évaluations

- ✓ Mise en situation à l'accueil d'un client lors des travaux pratiques
- ✓ Étude de cas sur le logiciel VEGA
- ✓ Organisation d'un service de restauration en groupe lors des travaux pratiques
- ✓ Attestation de la DRAAF
- ✓ Validation TOSA
- ✓ Élaboration d'un Mémoire
- ✓ Études de cas

## La Certification AGENT D'EXPLOITATION EN HÔTELLERIE ET RESTAURATION s'articule autour de 5 BLOCS de compétences inscrits au RNCP

1 Organisation des prestations et services associés à la clientèle d'un établissement hôtelier ou de restauration

2 Organisation et mise en place d'un service en salle de restauration

3 Gestion financière et administrative d'un service de restauration

4 Encadrement et animation d'une service hôtelier ou de restauration

5 Élaboration et déploiement d'une stratégie commerciale et communication d'un service hôtelier ou de restauration

# 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 et les renseigner.
- ✓ Accomplir les différentes formalités des arrivées et des départs
- ✓ Traiter les appels téléphoniques et la correspondance commerciale.
- ✓ Assurer le secrétariat de la réception.
- ✓ Savoir rédiger une correspondance commerciale
- ✓ Réserver et facturer les séjours hôteliers
- ✓ Organiser et assurer le fonctionnement de la réception, et du service, entretien des chambres
- ✓ Savoir rédiger, saisir et enregistrer des rapports d'entreprise
- ✓ Vérifier la mise en ordre des chambres, les sanitaires et les parties communes.
- ✓ Rendre compte des anomalies constatées.
- ✓ Effectuer le service des petits déjeuners.
- ✓ Participer à l'entretien, au rangement et à l'inventaire du linge
- ✓ Vérifier les sorties d'économat
- ✓ Superviser le calcul des fiches techniques de cuisine
- ✓ Maîtriser la conception de tableau, insertion des images

---

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

- ✓ Organiser l'ensemble ou une partie de la salle.
- ✓ Veiller à la mise en place de la salle et de l'office.
- ✓ Accueillir, placer et renseigner les clients
- ✓ Le cas échéant, nettoyer et mettre en place la salle de restaurant
- ✓ Prendre les commandes et traiter les bons.
- ✓ Gérer la cave du jour
- ✓ Contrôler les bonnes pratiques hygiéniques
- ✓ Mettre en place les cartes des vins, apéritifs et autres

---

## GESTION FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE D'UN SERVICE DE RESTAURATION

- ✓ Effectuer les achats nourriture et boisson
- ✓ Assurer la gestion des stocks.
- ✓ Comprendre les différents ratios alimentaires
- ✓ Mettre en œuvre leur application dans le cadre des objectifs.
- ✓ Effectuer le contrôle des consommations
- ✓ Effectuer les clôtures journalières de Caisse et les remises à zéro.
- ✓ Participer à l'élaboration des différents tableaux de bord
- ✓ Gérer les dus clients
- ✓ Savoir lire et comprendre les tableaux de résultats.
- ✓ Participer à la distribution ou au conditionnement de la production.
- ✓ Déterminer les procédures en respectant les règles d'hygiène et de sécurité.

---

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

- ✓ Encadrer le personnel et les travaux administratifs
- ✓ Répartir et gérer les différentes tâches à accomplir
- ✓ Animer sous la tutelle du directeur, les différentes équipes
- ✓ Participer à la gestion sociale du personnel.

---

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

- ✓ Marketing opérationnel
- ✓ Être responsable de l'accueil et de la relation commerciale interne
- ✓ Gérer les contacts commerciaux directs
- ✓ Animer commercialement et promotionnellement son département hébergement et/ou restauration
- ✓ Vérifier les supports commerciaux (cartes, brochures, devis...)
- ✓ Répondre aux critiques en ligne.
- ✓ Proposer des actions commerciales innovantes
- ✓ Utiliser le Yield management et calculer les tarifs différenciés.
- ✓ Elaborer les cartes de restauration et les menus (selon le principe d'OMNÈS et autres).