

AGENT D'EXPLOITATION HÔTELLERIE RESTAURATION

840 heures de formation dont 196 heures en Entreprise



VALIDATION

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



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



Objectifs Pédagogiques

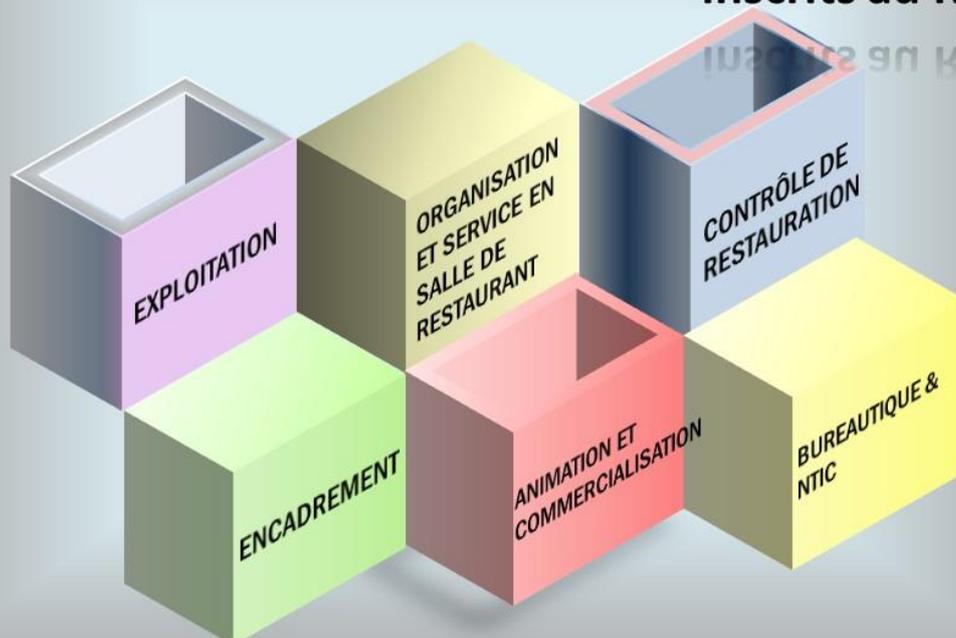
- ✓ L'Agent d'Exploitation en hôtellerie restauration économique assiste le directeur dans toutes ses tâches d'animation, de commercialisation, de gestion et d'exploitation.
- ✓ Il gère la réception, les étages, la cuisine et le service en salle
- ✓ Il planifie, contrôle l'entretien des chambres, élabore 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

Ce TITRE HOMOLOGUÉ s'articule autour de 6 BLOCS de compétences inscrits au RNCP



PROGRAMME

EXPLOITATION

- ✓ Elaboration et enrichissement les supports d'information à l'usage de la clientèle (press-book, présentoirs)
- ✓ Accueil et vente : au téléphone, face à face client
- ✓ Gestion des réservations,
- ✓ Elaboration et suivi les plannings d'occupation des chambres
- ✓ Gestion des sursréservations, des conflits/clients
- ✓ Consolidation des relations avec les tour-opérateurs et les centrales de réservation
- ✓ Gestion des informations et services à la clientèle : clefs, courrier clientèle...
- ✓ Regard sur la propreté de son poste et de son environnement de travail
- ✓ Traitement les commandes dans le cadre du service des chambres
- ✓ Contrôle de la propreté des chambres
- ✓ Organisation du service des petits déjeuners
- ✓ Vérification, approvisionnement du linge et des produits d'accueil.
- ✓ Supervision, fabrication des plats dans le respect des normes (menus, buffets, entrée et plats du jour, repas de groupes...)
- ✓ Vérification de la bonne utilisation des produits lessiviels (détergents et désinfectants)

ORGANISATION ET SERVICE EN SALLE DE RESTAURANT

- ✓ Supervision et le cas échéant réalisation du service restauration : organisation du déroulement du service, présentation, mise en place, prise de commande, service client, encaissement.
- ✓ Respect des normes d'hygiène (hygiène corporelle et tenue vestimentaire du personnel, propreté des équipements et des locaux).
- ✓ Conseil sur l'accord des mets et des vins
- ✓ Ventes additionnelles (Bar – cocktail – vins, cafés etc.)

CONTRÔLE DE RESTAURATION

- ✓ Gestion les achats : prévisions mensuelles, hebdomadaires, quotidiennes- sélection des achats, commandes ...)
- ✓ Contrôle des inventaires en fin de mois
- ✓ Calcul des écarts de consommation, les coûts matières et les ratios nécessaires à la connaissance du fonctionnement de l'hôtel/restaurant
- ✓ Réalisation des encaissements sur informatique ou en manuel en cas de panne
- ✓ Clôture et vérification de la caisse
- ✓ Remplissage de la main courante, le journal de banque, de caisse et d'achats sur informatique ou manuel en cas de panne
- ✓ Réalisation de compte-rendu de l'activité (par décades ou mensuellement)
- ✓ Traitement les bons de livraison et les factures fournisseurs
- ✓ Traitement les comptes débiteurs
- ✓ Préparation du compte d'exploitation et du bilan
- ✓ Veille et contrôle de l'hygiène des locaux et des équipements (contrôle de la régularité des températures des chambres froides).

ENCADREMENT

- ✓ Définition des objectifs de chaque membre de l'équipe
- ✓ Participation au recrutement du personnel
- ✓ Accueil, animation et formation du personnel
- ✓ Etablissement les contrats de travail : législation du travail
- ✓ Organisation du travail de l'équipe (planning des présences, répartition des tâches ...)
- ✓ Préparation de la paie du personnel
- ✓ Gestion des conflits/personnel
- ✓ Etablissement des plannings de nettoyage des chambres

ANIMATION & COMMERCIALISATION

- ✓ Identification de la clientèle et de l'environnement local
- ✓ Utilisation des supports commerciaux internes (fichiers, idées week-end, plan d'action commerciale mailings)
- ✓ Développement d'un marketing opérationnel
- ✓ Promouvoir l'établissement (proposer des actions en cohérence avec le plan marketing et les spécificités de l'hôtel)
- ✓ Organisation des actions ponctuelles
- ✓ Utiliser les réseaux sociaux
- ✓ Contrôler les opérateurs de vente en ligne
- ✓ Assurer son E. Réputation

BUREAUTIQUE ET NTIC

- ✓ Utilisation des logiciels Word et Excel et INTERNET
- ✓ Organisation du recueil de transmission des messages selon le mode approprié à l'organisation de l'hôtel/restaurant (tableaux à messages, cahier de consignes, messagerie outlook express ...)
- ✓ Utilisation de supports d'information complexes (guide, annuaire, Internet ...)
- ✓ Utilisation de moyens de communication modernes (télématique, scanner, télécopie, Internet ...)
- ✓ Rédaction des différents types de correspondance (correspondance commerciale, lettres relatives au règlement, correspondance hôtelière...)
- ✓ Classement et archivage de documents
- ✓ Organisation des comptes débiteurs divers

MODULES COMPLÉMENTAIRES :

- ✓ Perfectionnement en Langues Étrangères : Anglais Hôtelier
- ✓ La Citoyenneté
- ✓ Le Développement durable