

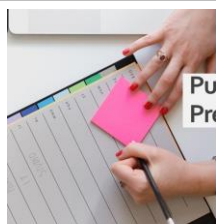
# AGENT D'EXPLOITATION HÔTELLERIE RESTAURATION

602 heures de formation dont 182 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

Le CPF de transition est accessible au salarié en CDD, durant son CDD ou pendant une période de chômage.

Le demandeur doit se prévaloir d'une ancienneté, en qualité de salarié, de 24 mois, consécutifs ou non, au cours des 5 dernières années, dont 4 mois en CDD, consécutifs ou non, au cours des 12 derniers mois.



## Modalités d'Évaluations

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



## Objectifs Pédagogiques

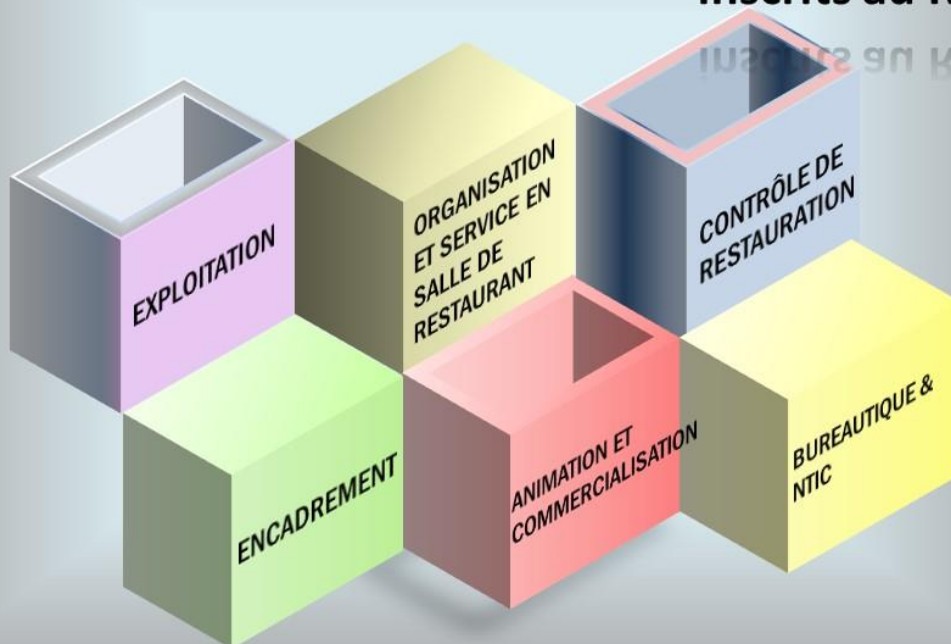
- ✓ L'Agent d'Exploitation en hôtellerie restauration économique assiste le directeur dans toutes ses tâches d'animation, de commercialisation, de gestion et d'exploitation.
- ✓ Il gère la réception, les étages, la cuisine et le service en salle
- ✓ Il planifie, contrôle l'entretien des chambres, élabore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