

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 28648**

Intitulé

Agent d'exploitation en hôtellerie-restauration

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Forma - Catalyse	Directeur

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'Agent d'Exploitation a pour fonction l'organisation de l'exploitation du restaurant et de l'hôtel, il organise le service de restauration et de réception. Il assiste la direction dans l'encadrement des équipes, dans la gestion budgétaire et le contrôle de restauration, et dans l'animation et la commercialisation de l'entreprise.

Activités visées :

- Bloc 1 : Exploitation
- Bloc 2 : Organisation et Service en Salle de Restaurant
- Bloc 3 : Contrôle de Restauration
- Bloc 4 : Encadrement
- Bloc 5 : Animation et commercialisation
- Bloc 6 : Bureautique et NTIC

Les capacités attestées :

- Assurer l'accueil de la clientèle
- Gérer le réceptif client
- Utiliser le logiciel de réservation et de facturation (VEGA, logiciel de réception et de facturation)
- Vérifier l'entretien des chambres, contrôle les chambres, le rangement et relever les anomalies.
- Contrôler l'application des protocoles de nettoyage et bio nettoyage.
- Elaborer les fiches techniques de cuisine.
- Réaliser l'enregistrement des ventes
- Organiser le service en salle
- Participer au déroulement d'un service en salle
- Contrôler la mise en place au restaurant
- Citer les vins de la carte
- Servir les cocktails et apéritifs
- Gérer les stocks
- Effectuer la clôture journalière
- Elaborer un tableau de bord
- Calculer les ratios d'exploitation
- Vérifier l'application des règles hygiéniques alimentaires
- Encadrer le personnel
- Répartir les tâches quotidiennes
- Participer à la gestion RH
- Elaborer les contrats de travail et les fiches de paie
- Animer commercialement son département hébergement et/ou restauration.
- Réaliser la saisie, la pagination et la présentation d'un rapport
- Utiliser un tableau, un graphique sur Excel
- Rédiger des courriers commerciaux
- Adresser des courriels de confirmation ou devis

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Cette fonction s'exerce généralement soit dans les chaînes hôtelières, soit dans les chaînes de restauration à thèmes ou de grande masse, soit dans une entreprise privée et familiale pour seconder la direction.

Agent d'exploitation - Responsable Restauration - Assistant de direction - Responsable Hébergement - Leader hôtellerie/restauration - Assistant d'exploitation - Réceptionniste - Night Auditor.

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1401 : Assistance de direction d'hôtel-restaurant

G1404 : Management d'établissement de restauration collective

G1703 : Réception en hôtellerie

G1803 : Service en restauration

Réglementation d'activités :

- Formation HACCP (Hygiène alimentaire)

Modalités d'accès à cette certification**Descriptif des composantes de la certification :**

La certification se compose de 6 blocs de compétences :

- Bloc 1 : Exploitation
- Bloc 2 : Organisation et Service en Salle de Restaurant
- Bloc 3 : Contrôle de Restauration
- Bloc 4 : Encadrement
- Bloc 5 : Animation et commercialisation
- Bloc 6 : Bureautique et NTIC

Les évaluations sur les compétences de chaque Bloc sont évaluées en contrôle continu (étude de cas, simulation, travaux pratiques...), par un examen final en centre, et par des évaluations en entreprise (Tuteur). L'évaluation finale se déroule devant un jury de professionnels auprès duquel les stagiaires soutiennent leur « Mémoire » de fin de stage.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 28648 - Exploitation	<p>Descriptif</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assurer l'accueil de la clientèle - Gérer le réceptif client - Utiliser le logiciel de réservation et de facturation (VEGA, logiciel de réception et de facturation) - Réaliser l'enregistrement des ventes - Vérifier l'entretien des chambres, contrôle les chambres, le rangement et relever les anomalies. - Contrôler l'application des protocoles de nettoyage et bio nettoyage. - Elaborer les fiches techniques de cuisine. <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en situation à l'accueil d'un client lors des travaux pratiques - Etudes de cas sur le logiciel VEGA (contrôle continu) - Fiches d'évaluation Tuteurs des stagiaires en stage en entreprise (1er stage) - Mise en situation réelle en hôtel (chambre à blanc, chambre à erreur) - Questionnaire technologique final (contrôle ponctuel - 2 heures)
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 28648 - Organisation et service en salle de restaurant	<p>Descriptif</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser le service en salle - Participer au déroulement d'un service en salle - Contrôler la mise en place au restaurant - Citer les vins de la carte - Servir les cocktails et apéritifs <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organisation d'un service de restauration en groupe lors des travaux pratiques - Fiche d'évaluation des savoirs - faire en entreprise (2ème stage) - Questionnaire technologique sur l'œnologie (vins) en contrôle ponctuel

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 28648 - Bureautique et NTIC	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser la saisie, la pagination et la présentation d'un rapport - Utiliser un tableau, un graphique sur Excel - Rédiger des courriers commerciaux - Adresser des courriels de confirmation ou devis <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elaboration d'un rapport de fin de stage sur un thème professionnel en fin de formation soutenu devant un jury professionnel
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 28648 - Contrôle de restauration	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gérer les stocks - Effectuer la clôture journalière - Elaborer un tableau de bord - Calculer les ratios d'exploitation - Vérifier l'application des règles hygiéniques alimentaires <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réalise un inventaire évalué en entreprise (1er stage) - Etudes de cas sur des rapports d'activités en examen final (2 heures) - Grille d'évaluation des savoirs faire, contrôle sanitaire et gestion des stocks lors du 2ème stage en entreprise
Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 28648 - Encadrement	<p>Descriptif</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encadrer le personnel - Répartir les tâches quotidiennes - Participer à la gestion RH - Elaborer les contrats de travail et les fiches de paie <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en situation professionnelle d'encadrement d'équipe évaluée lors du 2ème stage en entreprise - Etude de cas sur l'organisation du travail, les tâches sont réparties convenablement - Compléter une fiche de paie lors de l'examen écrit final
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 28648 - Animation et commercialisation	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Animer commercialement son département hébergement et/ou restauration. <p>Modalités d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etudes de cas sur l'élaboration d'un plan d'actions commerciales et de supports de communication. - Réalise en groupe une manifestation, un évènement (type cocktail ou autres), en fin de formation sur le restaurant d'application.

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	Consultants Experts - Professionnels - Directeurs d'établissements - Salariés de l'industrie hôtelière ou Chef de service.
En contrat de professionnalisation	X	tuteur, formateur
Par candidature individuelle	X	Consultants Experts - Professionnels - Directeurs d'établissements - Salariés de l'industrie hôtelière ou Chef de service.

Par expérience dispositif VAE prévu en 2006	X	Professionnels (directeurs d'établissement) - formateurs accrédités VAE et secrétaire de séance.
---	---	--

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 02 octobre 2006 publié au Journal Officiel du 24 octobre 2006 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 24 octobre 2006, jusqu'au 24 octobre 2011.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 07 juillet 2017 publié au Journal Officiel du 19 juillet 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Agent d'exploitation en hôtellerie-restauration" avec effet au 19 janvier 2017, jusqu'au 19 juillet 2020.

Arrêté du 11 janvier 2012 publié au Journal Officiel du 19 janvier 2012 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Agent d'exploitation en hôtellerie/restauration" avec effet au 24 octobre 2011, jusqu'au 19 janvier 2017.

Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2006.

Arrêté du 30 avril 2002 publié au Journal Officiel du 4 mai 2002 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. L'homologation prend effet à compter du 1er octobre 1996. Intitulé : Agent d'exploitation en hôtellerie et restauration économique.

Pour plus d'informations

Statistiques :

11 titulaires de la certification par an en moyenne

Autres sources d'information :

<http://www.catalyse.fr>

Lieu(x) de certification :

Forma - Catalyse : Midi-Pyrénées Languedoc-Roussillon - Hautes-Pyrénées (65) [Chemin Saint Frai 65600 SÉMÉAC]

Forma - Catalyse : Midi-Pyrénées Languedoc-Roussillon - Haute-Garonne (31) [281 Route d'Espagne 31100 TOULOUSE]

CATALYSE

Chemin St Frai

65600 SEMEAC

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

CATALYSE 281 Route d'Espagne 31100 TOULOUSE

Historique de la certification :

Ancien intitulé : 'Agent d'exploitation en hôtellerie et restauration économique' (Arrêté du 30 avril 2002 publié au Journal Officiel du 4 mai 2002)

Certification précédente : [Agent d'exploitation en hôtellerie/restauration](#)