

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31404**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE-IH) - CERTIDEV	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3292 - Hôtels, cafés, restaurants (HCR)

Code(s) NSF :

334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'activité d'assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement s'exerce au sein de restaurants ou d'établissements hôteliers (hôtels, résidences de tourisme, villages vacances, ...) en relation avec le directeur de l'établissement et les responsables des différents services (réception, cuisine, étage, ...) souvent en contact avec la clientèle. Il est chargé de participer à la conception et à l'organisation de la prestation hébergement ou restauration et les services à la clientèle associés. Il participe à la gestion de l'établissement et contribue à la rentabilité. Il développe une politique commerciale, manage et anime des équipes. L'activité varie selon le type d'établissement (hôtel indépendant, restauration rapide, ...) et le mode d'organisation de l'établissement. Elle peut s'exercer les fins de semaine, jours fériés, en soirée.

Les activités et les compétences décrites dans le CQP correspondent à un cœur de métier qui s'applique quel que soit le type d'établissement.

L'accès au métier nécessite une expérience professionnelle dans le domaine de l'hébergement pour la spécialisation hébergement et dans le domaine de la restauration pour la spécialisation restauration, voire les deux quand les deux spécialisations sont prises.

Le CQP H/F Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement atteste des compétences suivantes :

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
 - Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients
 - Approvisionner et participer à l'achat de marchandises ou de produits
 - Assurer la sécurité des personnes et des lieux
 - Organiser le travail et superviser l'équipe
 - Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme
- A2
- Contribuer à gérer l'exploitation d'un établissement
 - Promouvoir une offre de service
- Spécialisation Restauration :
- Contrôler la production ou prestation culinaire (contient 10a)
 - Effectuer un service en salle traditionnel
- Spécialisation Hébergement :
- Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier

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

L'activité s'exerce en petite hôtellerie-restauration ou en restauration et hôtellerie de moyenne gamme.

L'assistant d'exploitation travaille sous le contrôle direct du chef d'établissement.

Assistant d'exploitation, assistant de direction en hôtellerie

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1401 : Assistance de direction d'hôtel-restaurant

G1402 : Management d'hôtel-restaurant

G1403 : Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique

G1404 : Management d'établissement de restauration collective

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Le CQP Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement possède 11 blocs, il est accessible avec une ou les deux spécialisation(s).

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
- Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients
- Approvisionner et participer à l'achat de marchandises ou de produits
- Assurer la sécurité des personnes et des lieux
- Organiser le travail et superviser l'équipe
- Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme

A2

- Contribuer à gérer l'exploitation d'un établissement

- Promouvoir une offre de service

Spécialisation Restauration :

- Contrôler la production ou prestation culinaire (contient 10a)

- Effectuer un service en salle traditionnel

Spécialisation Hébergement :

- Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier

Pour tous les blocs de compétences, des observations en situation de travail réelle sont réalisées conjointement par un représentant du centre de formation et un représentant de l'entreprise. Ces mêmes blocs font l'objet d'une nouvelle évaluation dans le cadre d'une épreuve finale reprenant l'ensemble des compétences visées par la certification, réalisée par un binôme évaluateur externe composé d'un évaluateur pédagogique et d'un expert professionnel. La compétence est considérée acquise dès lors qu'il est constaté une autonomie au poste de travail et que les résultats obtenus lors des évaluations en contrôle continu et final franchissent le seuil d'acquisition d'un bloc selon une pondération établie par les partenaires sociaux.

Pour obtenir ce CQP, le candidat doit mettre en oeuvre un projet d'application professionnelle. Celui-ci porte sur l'analyse d'une action menée en entreprise. Sa soutenance intervient en fin de parcours.

Par la VAE, les modalités consistent en un dossier de validation et une mise en situation professionnelle.

L'ingénierie modulaire de certification du secteur permet aux branches du secteur d'organiser des équivalences non seulement à l'intérieur de leurs propres CQP mais aussi avec les CQP des autres branches participant à ce dispositif d'ingénierie modulaire. Des blocs de compétences sont ainsi communs à plusieurs CQP de plusieurs branches. Cette ingénierie est aujourd'hui partagée par 4 CPNEFP : la CPNE de l'industrie hôtelière, la CPNE des Casinos-jeux, la CPNEFP de la restauration collective et la CPNEFP de la restauration commerciale libre-service. La cartographie des blocs de compétences et CQP du secteur est consultable sur le site www.certidev.com

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31404 - Bloc 11 (Bloc 16b) Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier	<p>Descriptif : Maîtriser les caractéristiques du produit hôtelier Effectuer une réservation Promouvoir l'offre de service</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 11. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 11 (Bloc 16b) du CQP Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement H/F.</p>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31404 - Bloc 10 (Bloc 16a) Promouvoir une offre de service	<p>Descriptif : Maîtriser les caractéristiques de l'offre de service Commercialiser l'offre de service Promouvoir l'offre de service</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 10. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 10 (Bloc 16a) du CQP Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement H/F.</p>
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31404 - Bloc1 (Bloc 1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation	<p>Descriptif : Établir un contact efficace et adapté au client Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 1. Selon le dispositif d'acquisition : Observation en situation de travail réelle et/ou Simulation de l'arrivée d'un client dans un établissement et/ou questionnement ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 1 (Bloc 1) du CQP Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement H/F.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31404 - Bloc 2 (Bloc 2) Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients</p>	<p>Descriptif : Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 2. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et / ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 2 (Bloc 2) du CQP Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 31404 - Bloc 3 (Bloc 4) Approvisionner et participer à l'achat de marchandises ou de produits</p>	<p>Descriptif : Procéder à l'approvisionnement des marchandises Participer à l'achat de marchandises ou de produits</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 3. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 3 (Bloc 4) du CQP Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 31404 - Bloc 4 (Bloc 6) Assurer la sécurité des personnes et des lieux</p>	<p>Descriptif : Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients Intervenir en cas d'incident</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 4. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et/ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 4 (Bloc 6) du CQP Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 31404 - Bloc 5 (Bloc 7) Organiser le travail et superviser l'équipe</p>	<p>Descriptif : Organiser le travail de l'équipe Superviser le travail de l'équipe Optimiser le fonctionnement de l'équipe</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 5. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et/ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 5 (Bloc 7) du CQP Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°8 de la fiche n° 31404 - Bloc 6 (Bloc 10b) Contrôler la production ou prestation culinaire</p>	<p>Descriptif : Préparer et réaliser les productions culinaires Ajuster ou développer la prestation culinaire</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 6. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et/ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 6 (Bloc 10b) du CQP Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement H/F.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°9 de la fiche n° 31404 - Bloc 7 (Bloc 11b) Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme A2</p>	<p>Descriptif : Comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple, lexique professionnel, informations personnelles et familiales simples, achats, environnement proche, travail). Communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels. Décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats.</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 7. Selon les opérateurs linguistes retenus pour la délivrance de la certification qui doit être calquée sur le cadre européen commun de référence des langues (CECRL). Ce bloc 7 (Bloc 11b) de compétences doit donner lieu à la délivrance d'une certification attestant de la maîtrise du niveau A2.</p>
<p>Bloc de compétence n°10 de la fiche n° 31404 - Bloc 8 (Bloc 13) Contribuer à gérer l'exploitation d'un établissement</p>	<p>Descriptif : Effectuer des opérations comptables Effectuer des opérations de gestion</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 8. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 8 (Bloc 13) du CQP Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement H/F.</p>
<p>Bloc de compétence n°11 de la fiche n° 31404 - Bloc 9 (Bloc 15a) Effectuer un service en salle traditionnel</p>	<p>Descriptif : Préparer la salle et les espaces attenants Mettre en place les tables Accueillir et accompagner les clients en salle Prendre une commande en salle et la transmettre Effectuer un service à table Clôre un service en salle</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 9. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 9 (Bloc 15a) du CQP Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement H/F.</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	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	Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury national paritaire)

En contrat de professionnalisation	X	Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury national paritaire)
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2005	X	Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié Minimum 4 personnes (jury national paritaire)

	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 15 octobre 2005 publié au Journal Officiel du 18 novembre 2005 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 18 novembre 2005, jusqu'au 18 novembre 2010.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 30 juillet 2018 publié au Journal Officiel du 07 août 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle « Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement » avec effet du 02 février 2016, jusqu'au 07 août 2023.

Arrêté du 25 janvier 2011 publié au Journal Officiel du 02 février 2011 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé certificat de qualification professionnelle Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement avec effet au 02 février 2011, jusqu'au 02 février 2016.

Pour plus d'informations

Statistiques :

Plus de 150 CQP sont en moyenne délivrés chaque année

<http://www.certidev.com>

Autres sources d'information :

www.certidev.com

[Certidev](http://www.certidev.com)

Lieu(x) de certification :

CERTIDEV 22 rue d'Anjou 75008 PARIS

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

Tous les opérateurs des CQP du secteur sont référencés sur le site web : www.certidev.com

Historique de la certification :

Modalité d'élaboration des références : CPNE de l'industrie hôtelière

Création de la CPNE-IH le 27 mars 2001

Le CQP Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement H/F est positionné sur la grille de classification de la convention collective nationale des hôtels, cafés restaurants (HCR) du 30 avril 1997, article 34, au niveau IV échelon 1, IDCC 1979.

Il est également positionné sur la grille de classification de la convention collective des chaînes de cafétérias et assimilés du 28 août 1998, avenant n° 4 du 17 janvier 2006 relatif à la grille de salaires, la classification des CQP agent de restauration et assistant d'exploitation et la mise à la retraite ; Avenant n° 10 du 22 janvier 2010 relatif à la formation professionnelle article 37 : niveau IV ; IDCC 2060.

Certification précédente : Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement