

REFERENTIELS D'ACTIVITÉS, DE COMPÉTENCES ET D'ÉVALUATION

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>1) ORGANISATION DES PRESTATIONS ET SERVICES ASSOCIÉS À LA CLIENTÈLE D'UN ÉTABLISSEMENT HÔTELIER OU DE RESTAURATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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, - Rédaction des différents types de correspondance - Elaboration et suivi les plannings d'occupation des chambres - Organisation du recueil de transmission des messages - Gestion des surréservations, des conflits/clients - Utilisation des logiciels Word et Excel - Consolidation des relations avec les tour-opérateurs et les centrales de réservation - Utilisation de support d'informations complexe - Gestion des informations et services à la clientèle : clefs, courrier clientèle... - Utilisation de moyens de communication modernes - 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 petit-déjeuner - 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) 	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer l'accueil des clients pendant la durée de leur séjour afin de leur donner toutes les informations. - Accomplir les différentes formalités des arrivées et des départs - Traiter les appels téléphoniques et la correspondance commerciale dans le but d'apporter des réponses claires. - Assurer le secrétariat de la réception pour organiser le back office. - Savoir rédiger une correspondance commerciale pour répondre à toute demande. - Réserver et facturer les séjours hôteliers afin de gérer le réceptif client. - Organiser et assurer le fonctionnement de la réception, et du service, entretien des chambres pour transmettre les bonnes informations - Savoir rédiger, saisir et enregistrer des rapports d'entreprise pour maîtriser les différents tableaux et logiciels - Vérifier la mise en ordre les chambres, les sanitaires et les parties communes afin d'assurer la propreté des locaux - Rendre compte des anomalies constatées pour informer le personnel d'étages - Effectuer le service des petits déjeuners, pour maîtriser leur organisation - Participer à l'entretien, au rangement et à l'inventaire du linge afin de comprendre la gestion de celui-ci. - Vérifier les sorties d'économat pour élaborer les fiches techniques - Superviser le calcul des fiches techniques de cuisine pour vérifier le calcul des coûts - Maîtriser la conception de tableau, insertion des images, pour maîtriser l'élaboration d'un rapport. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en situation à l'accueil d'un client lors des travaux pratiques pour vérifier les techniques d'accueil et la satisfaction client. - Etudes de cas sur le logiciel VEGA, effectuer des réservations et éditer des factures - Fiches d'évaluation Tuteurs des stagiaires lors du premier stage en entreprise pour apprécier l'accueil et la gestion du réceptif client. - Mise en situation réelle en hôtel pour procéder à l'entretien d'une chambre à blanc et en recouche - Calculs de Fiches techniques cuisine pour 8 couverts sur un menu (entrée, plat, dessert) - Élaboration d'un rapport de fin de stage sur un thème professionnel à partir d'une problématique et d'apporter une analyse corrective en fin de formation, soutenu devant un jury de professionnels. 	<ul style="list-style-type: none"> - Le Jury (1 expert / 1 formateur) tient le rôle du client à partir d'un scénario de jeux de rôle, tiré au sort le candidat qui répond aux demandes d'informations d'ordre pratique. Il traite et enregistre une demande de réservation de prestation hôtelière, procède à l'arrivée d'un client et d'un départ en utilisant un logiciel de gestion hôtelière (VEGA). L'évaluation de la langue anglaise B2 est réalisée à partir de questions, d'une communication de base avec la clientèle. - La réservation est correctement enregistrée, l'édition de la facture du séjour est conforme - Le tuteur évalue l'aptitude souriante et professionnelle en situation d'accueil client - Le contrôle des chambres est adapté et conforme aux procédures d'entretien d'une chambre. - Les fiches techniques sont justes et la progression de la recette est clairement expliquée - Le rapport écrit est correctement frappé, l'utilisation de tableaux et d'insertion d'images est réalisée.

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>2) ORGANISATION ET MISE EN PLACE D'UN SERVICE EN SALLE DE RESTAURATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser l'ensemble ou une partie de la salle pour assurer un service - Veiller à la mise en place de la salle et de l'office afin d'appréhender le déroulement du service. - Accueillir, placer et renseigner les clients pour qu'ils se sentent pris en charge - Le cas échéant, nettoyer et mettre en place la salle de restaurant. - Prendre les commandes et traiter les bons pour organiser la bonne poursuite du service. - Gérer la cave du jour afin de vérifier les stocks - Contrôler les bonnes pratiques hygiéniques pour assurer le plan de maîtrise sanitaire - Mettre en place les cartes des vins, apéritifs et autres dans le but de connaître les produits. 	<ul style="list-style-type: none"> - Organisation d'un service de restauration lors de travaux pratiques; mise en place de deux tables, de quatre couverts - Réalisation d'une commande de quatre menus et en assurer le service, en assurant la commercialisation des ventes annexes (vins, apéritif...) - Lors du dernier stage en entreprise, il est demandé au tuteur, de juger son aptitude à l'organisation d'un service de restaurant à partir d'une grille d'évaluation. - Un contrôle technologique est réalisé sur l'œnologie et la connaissance des vins du terroir du Sud-Ouest, leurs appellations et leurs particularités, afin de vérifier la pertinence des réponses. 	<p>Lors d'une séance de travaux de simulation en plateau techniques de restauration, le candidat réalise avec rigueur la mise en œuvre de son service. Les techniques sont bonnes et réalisées avec fluidité.</p> <p>Les résultats sont cohérents, l'organisation du travail est claire, la satisfaction de la clientèle est atteinte.</p> <p>Les réponses sont pertinentes et conformes dans la définition des cépages et des lieux de production et de leur classification.</p>
<p>3) GESTION FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE D'UN SERVICE DE RESTAURATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - Savoir lire un compte d'exploitation et un bilan - Calculer un seuil de rentabilité - Veiller et contrôler l'hygiène des locaux, le plan de maîtrise sanitaire des équipements (contrôle de la régularité des températures des chambres froides), selon la démarche HACCP. 	<ul style="list-style-type: none"> - Effectuer les achats nourriture et boisson pour vérifier les livraisons, - Assurer la gestion des stocks afin de vérifier la consommation - Comprendre les différents ratios alimentaires pour maîtriser les coûts - Mettre en œuvre leur application dans le cadre des objectifs fixes - Effectuer le contrôle des consommations pour analyser les écarts - Effectuer les clôtures journalières de Caisse et les remises à zéro. - Participer à l'élaboration des différents tableaux de bord pour calculer les statistiques de ventes - Gérer les dus clients afin d'effectuer les relances clients - Savoir lire et comprendre les tableaux de résultats pour participer à l'analyse des résultats - Participer à la distribution ou au conditionnement de la production afin de vérifier les mesures sanitaires. - Déterminer les procédures en respectant les règles d'hygiène et de sécurité, dans le but de comprendre la mise en œuvre de la démarche H.A.C.C.P. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lors du premier stage, un des objectifs est de réaliser un inventaire physique de stocks et de procéder à leur valorisation. - Lors de l'examen final, une étude de cas sur le contrôle de restauration est réalisée avec le remplissage d'un compte d'exploitation à partir des données comptables, et le calcul d'un ratio d'exploitation - Grille d'évaluation sur les compétences, contrôle sanitaire et gestion des stocks et la maîtrise de la démarche HACCP. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les fiches de stock sont remplies avec exactitude. - Les documents de valorisation des stocks sont remplis sans erreur - Le tableau de bord et le tableau de résultat sont renseignés avec précision. - Pertinence des propositions d'actions par rapport aux résultats du tableau de bord du ratio d'exploitation. - Les actions correctives proposées à partir d'un rapport de contrôle sanitaire factice sont cohérentes - Délivrance de l'attestation DRAAF, sur le module HACCP enregistrée au répertoire ROFHIA

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>4) <u>ENCADREMENT ET ANIMATION D'UNE ÉQUIPE D'UN SERVICE HÔTELIER OU DE RESTAURATION</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Définition des objectifs de chaque membre de l'équipe - Participation au recrutement du personnel - Accueil, animation et formation du personnel - Etablissement des contrats de travail : législation du travail - Organisation du travail de l'équipe (planning des présences, répartition des tâches, réunions de travail ...) - Préparation de la paie du personnel - Gestion des conflits/personnel - Etablissement des plannings de nettoyage des chambres 	<ul style="list-style-type: none"> - Encadrer le personnel et les travaux administratifs pour vérifier son aptitude à diriger une équipe. - Répartir et gérer les différentes tâches à accomplir pour organiser le travail - Animer sous la tutelle du directeur, les différentes équipes afin d'utiliser les techniques de management - Participer à la gestion sociale du personnel pour connaître la législation sociale de ce secteur. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lors de la deuxième période en entreprise, l'apprenant assurera l'encadrement opérationnel de plusieurs salariés (Restaurant ou Réception) - Compléter une fiche de paie lors de l'examen écrit final - Présentation orale et soutenance d'un Mémoire devant un Jury de professionnels 	<p>Lors du dernier stage, une grille d'évaluation est remise au tuteur sur la pertinence et la maîtrise dans l'animation d'une équipe et dans la gestion des conflits pragmatique ou l'organisation d'une réunion d'équipe</p> <p>La fiche de paie est correctement complétée</p> <p>La soutenance est conforme à une grille de notation (Présentation, argumentation, clarté de la présentation), sur la qualité du document écrit, sur l'expression orale et sur les argumentations du thème présenté</p>
<p>5) <u>ÉLABORATION ET DÉPLOIEMENT D'UNE STRATÉGIE COMMERCIALE ET COMMUNICATION D'UN SERVICE HÔTELIER OU DE RESTAURATION</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 (menu à thème, goûter d'anniversaire...) - Comprendre le Yield Management et la tarification différenciée. - Utiliser les réseaux sociaux et les plateformes de commercialisation en ligne - Contrôler les opérateurs de vente en ligne - Assurer son E. Réputation 	<ul style="list-style-type: none"> - Marketing opérationnel dans le but de mettre en place des événements promotionnels - Être responsable de l'accueil et de la relation commerciale interne pour optimiser la satisfaction client - Gérer les contacts commerciaux directs dans le but d'analyser la segmentation clientèle. - Animer commercialement et promotionnellement son département hébergement et/ou restauration pour utiliser les outils marketing - Vérifier les supports commerciaux (cartes, brochures, devis...) pour contrôler leur contenu - Répondre aux critiques en ligne afin de maîtriser son E-réputation - Proposer des actions commerciales innovantes pour dynamiser les ventes - Utiliser le Yield management et calculer les tarifs différenciés pour optimiser la fréquentation de l'établissement - Elaborer les cartes de restauration et les menus (selon le principe d'OMNÈS et autres) afin d'éviter des erreurs de conception <p>Développer une communication extranet pour dynamiser la promotion de l'entreprise et de ses produits.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Réalise en groupe une manifestation, un événement (type cocktail ou autres), en fin de formation sur le restaurant d'application pour construire un projet événementiel, assurer sa promotion et sa réalisation auprès de professionnels - Etudes de cas sur l'élaboration d'un plan d'actions commerciales et de supports de communication et de calcul de Yield en contrôle ponctuel à partir d'une « entreprise virtuelle ». 	<ul style="list-style-type: none"> - Les supports promotionnels sont adaptés. La fréquentation des professionnels est bonne et leurs fiches de satisfactions sont positives. - Les supports commerciaux sont complets, l'utilisation des principes d'OMNÈS est validée. Les méthodes de Yield ont été comprises.