

Agent d'exploitation en hôtellerie-restauration

RNCP28648 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	334t
Code(s) ROME	G1401, G1404, G1703, G1803
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	19/07/2020

Certificateur(s)

SARL FORMA · SIRET : 40765437500051

Forma - Catalyse

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

Blocs de compétences

RNCP28648BC01 — Exploitation

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif

- 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.

Modalités d'évaluation :

- 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)

RNCP28648BC02 — Organisation et service en salle de restaurant

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif

- 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

Modalités d'évaluation :

- 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

RNCP28648BC03 — Bureautique et NTIC

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- 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

Modalités d'évaluation :

- Elaboration d'un rapport de fin de stage sur un thème professionnel en fin de formation soutenu devant un jury professionnel

RNCP28648BC04 — Contrôle de restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Gérer les stocks
- Effectuer la clôture journalière
- Elaborer un tableau de bord
- Calculer les ratios d'exploitation
- Vérifier l'application des règles hygiéniques alimentaires

Modalités d'évaluation :

- 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

RNCP28648BC05 — Encadrement

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif

- Encadrer le personnel
- Répartir les tâches quotidiennes
- Participer à la gestion RH
- Elaborer les contrats de travail et les fiches de paie

Modalités d'évaluation :

- 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

RNCP28648BC06 — Animation et commercialisation

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Animer commercialement son département hébergement et/ou restauration.

Modalités d'évaluation :

- 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.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

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

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

- Formation HACCP (Hygiène alimentaire)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)

Élevée (4/5)

Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 5 sur 5.

Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Conditions de travail contraignantes, Non-durabilité de l'emploi
Salaire médian (mensuel)	1 728 €
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie · tension 4/5 (Élevée) S2X61 — Serveurs de cafés restaurants · tension 4/5 (Élevée) S2X80 — Agents de maîtrise de la restauration · tension 5/5 (Très élevée) S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée) S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	155 185
Jugés difficiles à recruter	43 %
Emplois saisonniers	67 %
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie S2X61 — Serveurs de cafés restaurants S2X80 — Agents de maîtrise de la restauration S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE

Consultants Experts – Professionnels - Directeurs d'établissements - Salariés de l'industrie hôtelière ou Chef de service.

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

tuteur, formateur

COMPOSITION DU JURY — CANDIDATURE INDIVIDUELLE

Consultants Experts – Professionnels - Directeurs d'établissements - Salariés de l'industrie hôtelière ou Chef de service.

COMPOSITION DU JURY — VAE

Professionnels (directeurs d'établissement) – formateurs accrédités VAE et secrétaire de séance.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 19/07/2020

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP13678

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP34901

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.catalyse.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/28648/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	3
Montant total engagé	2 225 €
Coût moyen par dossier	742 €
Durée moyenne	18 h
Période	01/2020 – 06/2020
France compétences	100 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.