

CQP Assistant d'exploitation spécialisations restauration et hébergement

RNCP31404 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42766
Code(s) ROME	G1401, G1404, G1402, G1403
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3292 — Hôtels, cafés, restaurants (HCR)
Date d'échéance	07/08/2023

Certificateur(s)

CERTIFICATIONS ET SERVICES - TOURISME HOTELLERIE RESTAURATION LOISIRS (CERTIDEV) · SIRET : 81531318400013

Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE-IH) - CERTIDEV

<http://www.certidev.com>

Partenaires habilités

36 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 36 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ACI PERFORMANCE	47956103700017	Former et organiser l'évaluation
ARC FORMATION	52061853900016	Former et organiser l'évaluation
BABYLONE CAFE - F.A.C. HOTEL - SOUS LE CEDRE	42400875300016	Former et organiser l'évaluation
CAFA FORMATION	38903568400064	Former et organiser l'évaluation
CATALYSE	40765437500077	Former et organiser l'évaluation
CATALYSE	40765437500093	Former et organiser l'évaluation
ECOLE DE SERVICE ET DE RESTAURATION COMMERCIALE	45090850400027	Former et organiser l'évaluation
ECOLE SUPERIEURE DES METIERS DU TERTIAIRE	52120302600013	Former et organiser l'évaluation
EDIBOUCH'	53974346800016	Former et organiser l'évaluation
ETOILES.ACADEMY	75070436300043	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 36 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp31404-cqp-assistant-d-exploitation-specialisations-restauration-et-hebergement/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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

Blocs de compétences

RNCP31404BC01 — Bloc 11 (Bloc 16b) Valoriser la commercialisation d'un produit hôtelier

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Maîtriser les caractéristiques du produit hôtelier

Effectuer une réservation

Promouvoir l'offre de service

Modalités d'évaluation du bloc 11.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire 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.

RNCP31404BC02 — Bloc 10 (Bloc 16a) Promouvoir une offre de service

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Maîtriser les caractéristiques de l'offre de service

Commercialiser l'offre de service

Promouvoir l'offre de service

Modalités d'évaluation du bloc 10.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire 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.

RNCP31404BC03 — Bloc1 (Bloc 1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation

LISTE DE COMPÉTENCES

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

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 questionnaire 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.

RNCP31404BC04 — Bloc 2 (Bloc 2) Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients

LISTE DE COMPÉTENCES

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

Modalités d'évaluation du bloc 2.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire 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.

RNCP31404BC05 — Bloc 3 (Bloc 4) Approvisionner et participer à l'achat de marchandises ou de produits

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Procéder à l'approvisionnement des marchandises

Participer à l'achat de marchandises ou de produits

Modalités d'évaluation du bloc 3.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire 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.

RNCP31404BC06 — Bloc 4 (Bloc 6) Assurer la sécurité des personnes et des lieux

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients

Intervenir en cas d'incident

Modalités d'évaluation du bloc 4.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire 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.

RNCP31404BC07 — Bloc 5 (Bloc 7) Organiser le travail et superviser l'équipe

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Organiser le travail de l'équipe

Superviser le travail de l'équipe
Optimiser le fonctionnement de l'équipe
Modalités d'évaluation du bloc 5.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire 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.

RNCP31404BC08 — Bloc 6 (Bloc 10b) Contrôler la production ou prestation culinaire

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Préparer et réaliser les productions culinaires

Ajuster ou développer la prestation culinaire

Modalités d'évaluation du bloc 6.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire 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.

RNCP31404BC09 — 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

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

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.

RNCP31404BC10 — Bloc 8 (Bloc 13) Contribuer à gérer l'exploitation d'un établissement

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Effectuer des opérations comptables

Effectuer des opérations de gestion

Modalités d'évaluation du bloc 8.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire 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.

RNCP31404BC11 — Bloc 9 (Bloc 15a) Effectuer un service en salle traditionnel

LISTE DE COMPÉTENCES

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

Clore un service en salle

Modalités d'évaluation du bloc 9.

Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnaire 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.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

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.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Assistant d'exploitation, assistant de direction en hôtellerie

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

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.
Salaire médian (mensuel)	2 124 €
Familles professionnelles (FAP)	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)	12 188
Jugés difficiles à recruter	43 %
Emplois saisonniers	36 %
Familles professionnelles (FAP)	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, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

L'accès à la formation d'assistant d'exploitation nécessite une expérience professionnelle dans le domaine de l'hébergement. Selon le type d'établissement où s'exerce l'activité (hôtel et/ou restaurant) une spécialisation peut être demandée. Le candidat doit être en capacité de s'exprimer correctement à l'oral et à l'écrit pour travailler au sein d'un collectif de travail et auprès de la clientèle. La pratique d'une langue étrangère est un atout mais pas une obligation.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié

Minimum 4 personnes (jury national paritaire)

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 07/08/2023

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP4078

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP39625

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.certidev.com

Certidev

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/31404/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	24
Parcours menés à terme	26
Taux d'achèvement	108 %
Période	02/2022 – 09/2023

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	61
Montant total engagé	114 297 €
Coût moyen par dossier	1 874 €
Durée moyenne	194 h
Période	01/2020 – 07/2023
France compétences	66 %
France Travail	29 %
Entreprise	4 %
Reste à charge titulaire	1 %

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