

Agent d'exploitation en hôtellerie restauration

RNCP34901 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42754
Code(s) ROME	G1401, G1703, G1402
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	14/09/2020
Date d'échéance	14/09/2022

Certificateur(s)

SARL FORMA · SIRET : 40765437500051

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
LYCEE POLYVALENT ILES DU NORD	19971588900028	Former

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

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

Organisation des prestations et services associés à la clientèle d'un établissement hôtelier ou de restauration

Organisation et mise en place d'un service en salle de restauration

Gestion financière et administrative d'un service de restauration

Encadrement et animation d'une équipe d'un service hôtelier ou de restauration

Élaboration et déploiement d'une stratégie commerciale et communication d'un service hôtelier ou de restauration

COMPÉTENCES ATTESTÉES

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 tableurs 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.
 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.
 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.
 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.
 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
 Élaborer les cartes de restauration et les menus (selon le principe d'OMNÈS et autres) afin d'éviter des erreurs de conception
 Développer une communication extranet pour dynamiser la promotion de l'entreprise et de ses produits.

Blocs de compétences

RNCP34901BC01 — Organisation des prestations et services associés à la clientèle d'un établissement hôtelier ou de restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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 tableurs et logiciels
- Vérifier la mise en ordre des 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.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- 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.

RNCP34901BC02 — Organisation et mise en place d'un service en salle de restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- 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.

RNCP34901BC03 — Gestion financière et administrative d'un service de restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- 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.

RNCP34901BC04 — Encadrement et animation d'une équipe d'un service hôtelier ou de restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- 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

RNCP34901BC05 — Elaboration et déploiement d'une stratégie commerciale et communication d'un service hôtelier ou de restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

- 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
- Élaborer les cartes de restauration et les menus (selon le principe d'OMNÈS et autres) afin d'éviter des erreurs de conception
- Développer une communication extranet pour dynamiser la promotion de l'entreprise et de ses produits.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- 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 ».

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Chaines hôtelières 1 ou 2 étoiles - chaînes de restauration à thèmes ou de grande masse - entreprise hôtellerie / restauration privée et familiale - gérance d'une entreprise en création ou reprise - entreprise de tourisme ou d'hôtellerie de plain air

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Agent d'Exploitation

Responsable de restauration

Assistant / Assistante à la direction d'un établissement hôtelier

Assistant / Assistante à la direction d'un restaurant
Assistant / Assistante du directeur / de la directrice en hôtellerie restauration
Leader hôtellerie/restauration
Réceptionniste
Night Auditor

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 4 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 890 €
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie · tension 4/5 (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)	58 150
Jugés difficiles à recruter	44 %
Emplois saisonniers	68 %
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie 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 initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Avoir 3 mois minimum d'expérience dans le secteur professionnel ou avoir validé son projet professionnel auprès de Pôle Emploi ou d'un Organisme de Formation d'Insertion et d'Orientation

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE

- 20 % de consultants experts intervenants dans la formation
- 80% de professionnels extérieurs (professionnels, directeurs, salariés, chefs d'entreprise)

COMPOSITION DU JURY — APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

- 1 Professionnel extérieur (professionnels, directeurs, salariés, chefs d'entreprise)
- 1 tuteur entreprise
- 1 formateur référent

COMPOSITION DU JURY — CANDIDATURE INDIVIDUELLE

- 20 % de consultants experts intervenants dans la formation
- 80% de professionnels extérieurs (professionnels, directeurs, salariés, chefs d'entreprise)

COMPOSITION DU JURY — VAE

- 2 Professionnels (directeurs d'établissements)

- 1 Formateur accrédité VAE
- 1 Secrétaire de séance.

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	8 262 €
Selon la branche	7 307 € – 10 350 €
Prise en charge	Branches concernées
8 262 €	Valeur par défaut · 209 branches
10 350 €	CPNE Casinos, CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC), CPNEFP hôtellerie de plein air
7 307 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat

Base légale

Date de décision	14/09/2020
Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	14/09/2022

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	16	0	93 %	79 %
2018	11	0	81 %	72 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP28648

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<https://www.catalyse.fr/nos-formations/formation-pour-demandeurs-demploi/formations-diplomantes>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34901/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	14
Parcours menés à terme	23
Taux d'achèvement	164 %
Période	02/2022 – 07/2022

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	72
Montant total engagé	67 650 €
Coût moyen par dossier	940 €
Durée moyenne	22 h
Période	02/2021 – 08/2022
France compétences	99 %
Reste à charge titulaire	1 %
Régions	0 %

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