

## **CQP 3 – ASSISTANT D'EXPLOITATION SPECIALISATION HÔTELLERIE ET/OU RESTAURATION**

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.

### **Taux de réussite et stagiaires :**

- ✓ 2017- 51 stagiaires    taux de réussite : 100%
- ✓ 2018- 44 stagiaires    taux de réussite : 99.40%
- ✓ 2019- 24 stagiaires    taux de réussite : 100%

### **Objectifs :**

- ✓ Assurer l'accueil de la clientèle.
- ✓ Participer à la gestion et à la commercialisation de l'établissement ainsi qu'à l'encadrement du personnel.
- ✓ Dans les restaurants, superviser le travail de la cuisine et de la salle ; ponctuellement, effectuer le service.

### **Programme :**

#### **ACCUEIL**

- Organiser les supports d'information (press-book, présentoirs)
- Répondre efficacement au téléphone
- Conseiller la clientèle
- Elaborer et suivre les plannings de réservation
- Assurer les relations avec les tour-opérateurs, les centrales de réservation, les clients concédants, le client final
- S'assurer de la bonne présentation de la zone d'accueil
- 

#### **GESTION**

- Etablir des prévisions quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles
- Effectuer les commandes
- Réaliser et contrôler les inventaires

TKL Forma - Centre affaire St Max - 436 av de la Maximinoise 83470 St Maximin la Ste Baume

TKL Bourgogne : Centre affaire LBA - 11 av du 8 Septembre 1944 21200 Beaune

CFA des 3 Caps : 777 boulevard Georges Selliez - 83420 LA CROIX VALMER

RCS Draguignan 824314074 - NAF 8559B - intra FR 81 824314074 - Numéro de déclaration d'activité : 93 83 05253 83.

Mail : [tklformation@gmail.com](mailto:tklformation@gmail.com) Site Internet : [tkl-formation.com](http://tkl-formation.com) Tel : 04 89 110 114

- Participer à la gestion du budget de fonctionnement et du compte d'exploitation
- Effectuer les procédures de caisse
- Etablir les factures et pré factures clients
- Réaliser les encaissements sur informatique ou en manuel en cas de panne
- Clôturer et vérifier la caisse
- Rendre compte de l'activité (par décade ou mensuellement)
- Traiter les comptes débiteurs
- Effectuer les rapprochements bancaires

### **ORGANISATION DU TRAVAIL ET GESTION ADMINISTRATIVE**

- Organiser son travail
- Organiser le recueil et la transmission des messages
- Classer et archiver des informations
- Faire le pointage des présences, vérifier les salaires

### **ENCADREMENT**

- Organiser le travail de l'équipe (planning des présences, répartition des tâches...)
- Participer au recrutement du personnel, accueillir, animer et former le personnel
- Participer à l'élaboration du plan de formation et des différents entretiens (annuel, d'évaluation...)
- Gérer les conflits vis-à-vis des clients...
- Gérer les conflits vis-à-vis du personnel
- Respecter et faire respecter la législation du travail, la réglementation en vigueur, l'hygiène et sécurité)
- Motiver l'équipe pour optimiser les résultats, veiller à l'efficacité du travail
- Assurer une petite maintenance
- Contrôler la conformité aux objectifs de qualité définis par l'entreprise

### **COMMUNICATION EXTERNE ET COMMERCIALISATION**

- Connaître sa clientèle et l'environnement concurrentiel
- Développer un marketing relationnel et promouvoir l'établissement

### **MÉMOIRE**

- Analyser une action concrète conduite en entreprise
- Réaliser un compte rendu écrit
- Faire une présentation orale

### **SPECIALISATION**

#### *Spécialisation Restauration : **CUISINE***

- Elaborer des fiches techniques (nouveaux menus, création de plats originaux...)
- Superviser et, le cas échéant assurer la fabrication des plats dans le respect des normes
- Respecter les normes d'hygiène et de sécurité en vigueur
- S'assurer de la bonne utilisation des produits lessiviels (détergents et désinfectants)

#### *Spécialisation Restauration : **SALLE***

- Superviser et, le cas échéant réaliser le service en salle
- Gestion et service des petits dejeuners

TKL Forma - Centre affaire St Max - 436 av de la Maximinoise 83470 St Maximin la Ste Baume

TKL Bourgogne : Centre affaire LBA - 11 av du 8 Septembre 1944 21200 Beaune

CFA des 3 Caps : 777 boulevard Georges Selliez - 83420 LA CROIX VALMER

RCS Draguignan 824314074 - NAF 8559B - intra FR 81 824314074 - Numéro de déclaration d'activité : 93 83 05253 83.

Mail : [tklformation@gmail.com](mailto:tklformation@gmail.com) Site Internet : [tkl-formation.com](http://tkl-formation.com) Tel : 04 89 110 114

- Prise de commande et gestion d'un rang

*Spécialisation Hôtellerie : RECEPTION*

- Accueillir les clients au niveau du DESK
- savoir faire des Check-in et check-out
- répondre et diriger les clients au téléphone

*Spécialisation Hôtellerie : ETAGES*

- Superviser le nettoyage d'une chambre
- Vérifier et gérer la lingerie
- Room service

**Méthode pédagogique mobilisée :**

Active et participative.

**Méthode d'évaluation :**

Exercices pratiques

Un test de positionnement initial est réalisé afin d'identifier les connaissances des apprenants.

Un test de positionnement final est effectué pour valider les blocs de compétences.

**Validation partielle ou complète**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Positionnement professionnel du CQP-IH par rapport aux autres diplômes :**

S'agissant des techniques professionnelles, les partenaires sociaux de la CPNE-IH ont positionné le CQP-IH de la manière suivante :

**Diplômes à niveau inférieur :**

- CQP-IH Commis de cuisine
- CQP-IH Serveur en restauration, spécialisation sommellerie

**Diplôme à niveau équivalent :**

- BTS Hôtellerie, option mercatique et gestion hôtelière

**Diplôme à niveau supérieur :**

- CQP exploitant en restauration

TKL Forma - Centre affaire St Max - 436 av de la Maximinoise 83470 St Maximin la Ste Baume

TKL Bourgogne : Centre affaire LBA - 11 av du 8 Septembre 1944 21200 Beaune

CFA des 3 Caps : 777 boulevard Georges Selliez - 83420 LA CROIX VALMER

RCS Draguignan 824314074 - NAF 8559B - intra FR 81 824314074 - Numéro de déclaration d'activité : 93 83 05253 83.

Mail : [tklformation@gmail.com](mailto:tklformation@gmail.com) Site Internet : [tkl-formation.com](http://tkl-formation.com) Tel : 04 89 110 114



### Public concerné

Tout public

### Pré-requis :

L'accès au métier nécessite une expérience professionnelle dans le domaine de la restauration et/ou l'hôtellerie.

### Durée de la formation :

En fonction des résultats des tests de positionnement.

### Lieu:

Tous lieux

### Délai d'accès à la formation :

3 semaines avant la date de démarrage  
Selon la planification des sessions sur notre extranet

### Modalités d'accès :

Entrées et sorties permanentes

### Débouchés :

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
- Assistance de direction d'hôtel-restaurant
- Management d'hôtel-restaurant
- Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
- Management d'établissement de restauration collective

### Accessibilité PMR : OUI

Adaptation en fonction du handicap.  
Contacter le référent handicap au : 09.63.68.02.58

### Certification : OUI

### Finançable C.P.F. OUI

### Contact :

Tel Secrétariat : 04.89.110.114  
Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h

TKL Forma - Centre affaire St Max - 436 av de la Maximinoise 83470 St Maximin la Ste Baume  
TKL Bourgogne : Centre affaire LBA - 11 av du 8 Septembre 1944 21200 Beaune  
CFA des 3 Caps : 777 boulevard Georges Selliez - 83420 LA CROIX VALMER  
RCS Draguignan 824314074 - NAF 8559B - intra FR 81 824314074 - Numéro de déclaration d'activité : 93 83 05253 83.  
Mail : [tklformation@gmail.com](mailto:tklformation@gmail.com) Site Internet : [tkl-formation.com](http://tkl-formation.com) Tel : 04 89 110 114