



N° de réception :

## CQP ASSISTANT D'EXPLOITATION

### I – IDENTIFICATION DU DEMANDEUR

Nom :

Prénom :

Numéro de sécurité sociale (10 premiers chiffres) :

Adresse :

Code Postal :  Ville :

Poste occupé dans l'entreprise :

### II – IDENTIFICATION DE L'EMPLOYEUR

Nom :

Adresse :

N° de SIRET :

Code Postal :  Ville :

Téléphone :

E-mail :

Nom du tuteur :

Prénom du tuteur :

Poste occupé par le tuteur :

### III – IDENTIFICATION DU CENTRE ACCREDITE

Nom :

Adresse :

N° de SIRET :

N° de déclaration d'activité :

Code Postal :  Ville :

Téléphone :

E-mail :



## Évaluations réalisées pour le CQP Assistant d'exploitation

N. B. : chacun des items doit faire l'objet d'une évaluation lors du positionnement initial.

**L'ensemble des activités s'exerce dans le strict respect des règles d'hygiène et de sécurité au travail en vigueur**

La codification suivante devra être utilisée : A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis		Évaluations	
		Initiale	Finale
Date :		.....	.....
<b>ACCUEIL</b>	<b>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</b>		
<b>Organiser les supports d'information (press-book, présentoirs)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les besoins de la clientèle sont identifiés</li> <li>• Les sources de documentation sont connues (office du tourisme par exemple)</li> <li>• La documentation est à jour</li> </ul>		
<b>Répondre efficacement au téléphone</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La façon de présenter l'établissement et de se présenter soi-même est correcte</li> <li>• Les réponses aux questions sont courtes et précises</li> <li>• Les caractéristiques de la réservation sont reformulées</li> </ul>		
<b>Conseiller la clientèle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les composantes de l'offre commerciale de l'établissement sont connues</li> <li>• La politique commerciale et les marges de négociation sont maîtrisées</li> </ul>		
<b>Élaborer et suivre les plannings de réservation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principes du yield management (gestion des prix en fonction de l'offre et de la demande) sont maîtrisés</li> </ul>		
<b>Assurer les relations avec les tour-opérateurs, les centrales de réservation, les clients concédants, le client final</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les gestes commerciaux autorisés par la politique de l'établissement sont appliqués (cartes de vœux, gratuité de la chambre pour les chauffeurs de groupe, cadeaux à la clientèle individuelle pour évènements particulier...)</li> </ul>		
<b>S'assurer de la bonne présentation de la zone d'accueil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La propreté intérieure et celle des abords est irréprochable</li> <li>• La zone d'accueil est accueillante</li> <li>• Les codes vestimentaires de l'établissement sont respectés par l'ensemble du personnel</li> </ul>		
<b>GESTION</b>	<b>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</b>		
<b>Établir des prévisions quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le volume d'activité et le chiffre d'affaires estimés tiennent compte du calendrier, des manifestations prévues, de la saisonnalité...</li> <li>• Les prévisions en personnel et marchandises tiennent compte du volume d'activité estimé</li> </ul>		
<b>Effectuer les commandes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le volume et la nature des commandes tiennent compte de l'inventaire, de l'activité estimée et du budget prévisionnel</li> </ul>		
<b>Réaliser et contrôler les inventaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'application du principe « first in-first out » est contrôlée</li> <li>• La grille des prix d'achat est réactualisée</li> <li>• Les variations des ratios matières premières sont analysées</li> <li>• Des actions correctives sont mises en place (faire mieux respecter les fiches techniques, se rapprocher d'un fournisseur pour une augmentation passée inaperçue....)</li> </ul>		

<b>Participer à la gestion du budget de fonctionnement et du compte d'exploitation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le calcul des coûts matières et des ratios nécessaires au fonctionnement de l'établissement est maîtrisé</li> <li>• L'analyse des écarts par rapport aux prévisions est juste</li> <li>• Les actions correctives sont pertinentes et leurs effets évalués</li> </ul>		
<b>Effectuer les procédures de caisse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le paramétrage de la caisse est correct</li> <li>• La caisse est tenue sans problème pendant le service</li> <li>• Les rapports de caisse sont édités et contrôlés</li> </ul>		
<b>Établir les factures et pré factures clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le prix correspond à la prestation</li> <li>• Les remises sont bien prises en compte s'il y a lieu</li> <li>• Les factures de prestations annexes sont justes</li> </ul>		
<b>Réaliser les encaissements sur informatique ou en manuel en cas de panne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les procédures propres à chaque moyen de paiement sont respectées</li> <li>• Le montant des encaissements est vérifié</li> </ul>		
<b>Clôturer et vérifier la caisse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le total des encaissements est ventilé par mode de paiement</li> <li>• Les nuls, offerts, remise sont édités</li> <li>• Les fonds de caisse sont notés au départ et à l'arrivée</li> <li>• La caisse contient suffisamment de monnaie</li> <li>• Les main-courante, journal de banque, journal de caisse sont correctement remplis</li> <li>• L'ensemble des opérations se fait dans le respect des consignes de sécurité</li> </ul>		
<b>Rendre compte de l'activité (par décade ou mensuellement)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les résultats sont finement analysés</li> <li>• Les propositions de plan d'actions sont adaptées à la situation</li> </ul>		
<b>Traiter les comptes débiteurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les clients réellement débiteurs sont bien identifiés</li> <li>• Tout est mis en œuvre pour diminuer les jours de créance</li> <li>• La somme mise en recouvrement correspond bien à la dette</li> </ul>		
<b>Effectuer les rapprochements bancaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le relevé de banque est comparé avec les recettes et les paiements émis</li> <li>• Les écarts sont justifiés et expliqués</li> </ul>		
<b>ORGANISATION DU TRAVAIL ET GESTION ADMINISTRATIVE</b>	<b>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</b>		
<b>Organiser son travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les prévisions d'activité tiennent compte des opérations de promotion, animations, journées portes ouvertes... ainsi que du planning du personnel</li> </ul>		
<b>Organiser le recueil et la transmission des messages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le vecteur le mieux approprié est choisi pour transmettre les informations (tableaux à messages, cahier de consignes,...)</li> </ul>		
<b>Classer et archiver des informations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le classement est clair et fonctionnel. Les documents peuvent être facilement retrouvés par d'autres personnes</li> </ul>		
<b>Faire le pointage des présences, vérifier les salaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les principaux éléments du contenu de la fiche de paie peuvent être expliqués en cas de contestation (sur le nombre d'heures travaillées par exemple)</li> </ul>		

La codification suivante devra être utilisée : A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis		Évaluations	
		Initiale	Finale
Date :		.....	.....
ENCADREMENT	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
<b>Organiser le travail de l'équipe (planning des présences, répartition des tâches...)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les effectifs sont gérés par rapport aux prévisions d'activité</li> <li>Les tâches de chaque membre de l'équipe sont clairement définies</li> </ul>		
<b>Participer au recrutement du personnel, accueillir, animer et former le personnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les présélections effectuées sont en cohérence avec les postes à pourvoir</li> <li>Tous les documents administratifs correspondants aux embauches, maladies, accidents... sont correctement remplis</li> <li>L'intégration des nouveaux entrants fait l'objet d'une attention particulière</li> <li>Un climat de coopération est développé</li> <li>Les principes de base de formation des adultes sont connus</li> </ul>		
<b>Participer à l'élaboration du plan de formation et des différents entretiens (annuel, d'évaluation...)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les grands dispositifs de formation (plan, CPF, VAE, ...) sont connus</li> <li>Les objectifs des différents entretiens sont connus</li> </ul>		
<b>Gérer les conflits vis-à-vis des clients...</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les réclamations sont prises en compte avec courtoisie</li> <li>Lorsque la réclamation est justifiée, le geste commercial prévu par la politique de l'établissement est appliqué</li> <li>Lorsque la réclamation n'est pas justifiée, si les tentatives d'apaisement échouent, il est fait appel à la sécurité ou à la police en cas de client très agressif</li> </ul>		
<b>Gérer les conflits vis-à-vis du personnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le règlement d'un problème interne n'a jamais lieu devant le client</li> <li>La maîtrise de soi est conservée en toutes circonstances</li> <li>Le point de vue de l'autre est entendu</li> <li>L'incident est analysé de façon objective</li> <li>Des solutions sont proposées pour éviter que la situation ne se reproduise</li> </ul>		
<b>Respecter et faire respecter la législation du travail, la réglementation en vigueur, l'hygiène et sécurité)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les dispositions législatives réglementaires sont connues et leur application est vérifiée</li> </ul>		
<b>Motiver l'équipe pour optimiser les résultats, veiller à l'efficacité du travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Des objectifs individuels et collectifs sont fixés</li> <li>La participation des membres de l'équipe est favorisée et valorisée</li> <li>Tous les membres de l'équipe sont traités de façon juste et équitable</li> </ul>		
<b>Assurer une petite maintenance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les interventions ont lieu dans le strict respect des règles de sécurité</li> </ul>		
<b>Contrôler la conformité aux objectifs de qualité définis par l'entreprise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les fiches techniques sont connues, de même que l'ensemble du cahier des charges des produits et des prestations de l'établissement</li> </ul>		
COMMUNICATION EXTERNE ET COMMERCIALISATION	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
<b>Connaître sa clientèle et l'environnement concurrentiel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Des outils sont mis en place en direction de la clientèle : sondages, évaluations, rencontres directes...</li> <li>La concurrence a été visitée et ses produits testés chaque fois que possible</li> </ul>		
<b>Développer un marketing relationnel et promouvoir l'établissement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les supports commerciaux internes sont utilisés</li> <li>Des actions ponctuelles sont organisées</li> </ul>		

La codification suivante devra être utilisée : <b>A (Acquis)</b> : la compétence est acquise, indiquez la date de validation <b>NA (Non Acquis)</b> : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis		Évaluations	
		Initiale	Finale
Date :		.....	.....
MÉMOIRE	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
<b>Analyser une action concrète conduite en entreprise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La question est clairement posée</li> <li>• Les objectifs poursuivis sont précisément formulés</li> <li>• Les moyens mis en œuvre sont clairement décrits</li> <li>• Les modalités d'évaluation des résultats obtenus sont pertinentes</li> <li>• Des hypothèses sont formulées à partir des résultats obtenus</li> </ul>		
<b>Réaliser un compte rendu écrit</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le propos est précis et concis</li> <li>• La logique d'organisation est bonne</li> <li>• Le niveau de langage est adapté à l'écrit</li> <li>• La rédaction respecte les règles de grammaire, d'orthographe et de ponctuation.</li> </ul>		
<b>Faire une présentation orale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le propos est précis et concis</li> <li>• La logique d'organisation est bonne</li> <li>• Le niveau de langage est adapté à l'oral</li> <li>• La parole est fluide, sans précipitation, l'articulation est bonne</li> <li>• Les réponses et ou demandes de précisions sont pertinentes</li> </ul>		

## OPTION HÉBERGEMENT

La codification suivante devra être utilisée : A (Acquis) : la compétence est acquise, indiquez la date de validation NA (Non Acquis) : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis		Évaluations	
		Initiale	Finale
Date :		.....	.....
RÉCEPTION	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
<b>Accueillir le client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le client est salué dès son arrivée (même si le réceptionniste est occupé avec un autre client)</li> <li>• La réservation est contrôlée (contrôle des documents et de la chambre attribuée, dates d'arrivée et de départ)</li> <li>• La fiche est donnée à remplir (ou à signer si pré remplie)</li> <li>• En l'absence de réservation les chambres disponibles et les tarifs sont présentés</li> <li>• Le client est questionné sur les moyens de paiement (l'empreinte de la carte de crédit est éventuellement prise)</li> <li>• La localisation de la chambre est indiquée précisément</li> <li>• Lorsqu'il s'agit d'un groupe, le nombre de personnes est vérifié ainsi que la répartition des chambres</li> <li>• Aucun objet n'est oublié dans le hall</li> <li>• En cas d'affluence, une solution d'attente est proposée au client (mettre les bagages dans la salle réservée à cet effet, prendre une consommation au bar...)</li> </ul>		
<b>Effectuer les opérations courantes de réservations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les outils (logiciels hôteliers, Internet, T.P.E., standard) sont maîtrisés</li> <li>• Aucun problème d'attribution n'est constaté à l'arrivée des clients</li> <li>• Les « sur réservations » sont maîtrisées (délogement interne ou externe avec sur-classement)</li> </ul>		
ÉTAGES	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
<b>Élaborer des plannings de nettoyage des chambres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le planning respecte les exigences de la production et, dans toutes la mesure du possible, les situations personnelles</li> </ul>		
<b>Réaliser des contrôles liés à la propreté, à l'hygiène et la sécurité des biens et des personnes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les contrôles sont réalisés de manière effective et les non conformités repérées</li> <li>• En cas d'écart constaté entre les résultats attendus et les résultats obtenus des mesures correctives sont rapidement prises et ces mesures sont pertinentes</li> </ul>		
<b>Gérer les stocks de linge, produits d'accueil...</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les besoins estimés en produits d'accueil, linge, matériel correspondent à l'activité</li> <li>• Les délais d'approvisionnement liés aux fournisseurs sont bien pris en compte pour déclencher les achats</li> </ul>		
<b>Réapprovisionner en linge, produits d'accueil, produits d'entretien, matériel...</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestion est fluide, sans rupture ni sur stockage</li> <li>• Le budget alloué est respecté</li> <li>• L'inventaire permanent du linge, produits, et fournitures est fiable</li> </ul>		
<b>Faire les chambres en cas d'absence de personnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les tâches sont ordonnancées conformément aux habitudes de l'entreprise</li> <li>• L'état de propreté est impeccable, les poubelles sont vides</li> <li>• La présence des affichages obligatoires est vérifiée</li> <li>• Les rideaux et voilages sont disposés selon la procédure en vigueur dans l'hôtel</li> </ul>		

## OPTION RESTAURATION

La codification suivante devra être utilisée : <b>A (Acquis)</b> : la compétence est acquise, indiquez la date de validation <b>NA (Non Acquis)</b> : dans le cas contraire, mettre « NA » pour Non Acquis		Évaluations	
		Initiale	Finale
Date :		.....	.....
<b>CUISINE</b>	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
<b>Élaborer des fiches techniques (nouveaux menus, création de plats originaux...)</b> <b>Superviser la fabrication des plats dans le respect des normes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les productions sont conformes aux fiches techniques et aux normes professionnelles</li> <li>• Les évolutions de la clientèle sont bien prises en compte et donnent lieu à la création de nouvelles fiches techniques</li> </ul>		
<b>Respecter les normes d'hygiène et de sécurité en vigueur</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ensemble de la production se fait dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité et des standards de l'établissement</li> <li>• Les préparations sont mises en valeur selon les normes et usages professionnels.</li> <li>• Le rythme de distribution en salle est conforme aux attentes de la clientèle</li> </ul>		
<b>S'assurer de la bonne utilisation des produits lessiviels (détergents et désinfectants)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le degré de dangerosité des produits est connu de tous</li> <li>• L'usage des produits correspond aux conditions d'utilisation prévues</li> </ul>		
<b>SALLE</b>	Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation		
<b>Superviser le service en salle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La mise en place est conforme aux standards de l'établissement</li> <li>• Les commandes sont bien notées</li> <li>• Le service est fluide</li> </ul>		



## Avis conjoint du tuteur et du formateur

Positif

Négatif

Date :        /        /

**En cas d'avis négatif, préciser le motif :**

---

---

---

---

---

**Entreprise**  
Signature et cachet

**Établissement de formation**  
Signature et cachet

**Salarié**  
Signature

# Bilan du tuteur

**Le tableau ci-dessous est à remplir lors des périodes pratiques en entreprise, autant de fois que nécessaire.**

Observations opérationnelles	
Autres remarques	
Date : .....	
Signature du tuteur et cachet de l'établissement	Signature du salarié

Observations opérationnelles	
Autres remarques	
Date : .....	
Signature du tuteur et cachet de l'établissement	Signature du salarié

## Bilan du centre

**Le tableau ci-dessous est à remplir lors des périodes de formation en centre, autant que nécessaire.**

Observations opérationnelles	
Autres remarques	
Date : .....	
Signature et cachet de l'établissement de formation	Signature du salarié

Observations opérationnelles	
Autres remarques	
Date : .....	
Signature et cachet de l'établissement de formation	Signature du salarié