



Livret de suivi individuel en entreprise et en centre

CQP-IH Assistant(e) d'exploitation

Option Hôtellerie-Restauration

Candidat _____

Nom :

Prénom :

NIR :

Date de début du contrat :

Date de fin du contrat :

Salarié Stagiaire

Certificat de qualification professionnelle

BIENVENUE DANS LE TOURISME, L'HÔTELLERIE, LA RESTAURATION ET LES ACTIVITÉS DE LOISIRS

- C'est un univers où sont présents les métiers les plus variés : cuisinier, gouvernante, commis de restaurant, agent d'exploitation, femme de chambre, assistant d'exploitation, chef gérant...
- Ce sont des métiers en constante évolution, tant par les changements de goût des clients que par l'introduction de technologies nouvelles comme l'informatique.
- Ce sont des métiers en pleine expansion : 16 000 emplois nouveaux par an.
- Ce sont des métiers où l'on peut trouver la convivialité du petit restaurant de quartier ou le prestige du restaurant de réputation mondiale, le charme de l'hôtel familial ou l'effervescence de l'hôtel d'affaires.
- C'est un des rares secteurs où chacun peut encore rêver d'avoir sa propre entreprise.
- C'est un secteur où une formation française vous ouvre les portes du monde entier.

Bienvenue parmi nous

CANDIDAT

Salarié

Stagiaire

Prénom :

Nom :

NIR :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Tél. : E-mail :

ENTREPRISE

Raison sociale :

SIRET :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Tél. : E-mail :

Nom du tuteur :

Fonction du tuteur :

ÉTABLISSEMENT DE FORMATION

Raison sociale :

SIRET :

N° de déclaration d'activité :

Adresse :

Code Postal : Ville :

Tél. : E-mail :

Nom du formateur responsable du suivi en entreprise :

GUIDE DE REMPLISSAGE DU LIVRET DE SUIVI EN ENTREPRISE

Date de la période d'alternance

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Cette partie est à remplir par le tuteur ainsi que les remarques.	
Objectifs principaux prévus par le tuteur à faire atteindre au salarié sur la période	Appréciations sur l'atteinte des objectifs de la période écoulée Ces appréciations permettent de : <ul style="list-style-type: none"> situer la progression, définir les priorités de la période à venir (à remplir page suivante).
Remarques : Autres appréciations (comportement, motivation...)	

À : Le :

Signature du tuteur et cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet de l'établissement de formation :

Date de la visite en entreprise

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Objectifs prévus par le(s) formateur(s) à faire atteindre au stagiaire sur la période	Appréciations sur l'atteinte des objectifs de la période écoulée Ces appréciations permettent de : <ul style="list-style-type: none"> situer la progression, définir les priorités de la période à venir (à remplir page suivante).
Remarques : Autres appréciations (comportement, motivation...)	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet de l'établissement de formation :

Date de remplissage par le centre

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établis-
sement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN ENTREPRISE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du tuteur et
cachet de l'entreprise :

Signature du candidat :

Signature du formateur
et cachet de l'établissement
de formation :

PÉRIODE DU : AU

FORMATION EN CENTRE

Priorités pour la période :	Appréciations :
Remarques :	

À : Le :

Signature du candidat :

Signature du formateur et cachet
de l'établissement de formation :

ÉVALUATIONS RÉALISÉES

NB : Chacun des items marqués d'une croix doit faire l'objet d'une évaluation par le tuteur et/ou le formateur, y compris dans le cas où, en raison des acquis initiaux du postulant, ils n'auraient pas été repris dans le programme de formation.

Certificat de qualification professionnelle Assistant(e) d'exploitation option Hôtellerie-Restauration

Toutes les activités relatives au poste doivent pouvoir être exécutées en français et dans au moins une langue étrangère.

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	Acquis : date	X	Acquis : date	X
ACCUEIL				
	<i>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</i>			
Organiser les supports d'information (press-book, présentoirs).	X			
Répondre efficacement au téléphone.	X			
Conseiller la clientèle.	X			
Élaborer et suivre les plannings de réservation.	X			
Assurer les relations avec les tours-opérateurs, les centrales de réservation, les clients concédants, le client final.	X			
S'assurer de la bonne présentation de la zone d'accueil.	X			

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	Acquis : date	X	Acquis : date	X
GESTION				
	<i>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</i>			
Établir des prévisions quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles.	X			X
Effectuer les commandes.	X			
Réaliser et contrôler les inventaires.	X			X
Participer à la gestion du budget de fonctionnement et du compte d'exploitation.	X			

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
Effectuer les procédures de caisse.	X		X	
Établir les factures et pré-factures clients.	X			
Réaliser les encaissements sur informatique ou en manuel en cas de panne.	X			
Clôturer et vérifier la caisse.	X			
Rendre compte de l'activité (par décade ou mensuellement).	X		X	
Traiter les comptes débiteurs.	X			

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
Effectuer les rapprochements bancaires.	X		X	

ORGANISATION DU TRAVAIL ET GESTION ADMINISTRATIVE	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
Organiser son travail.	X			
Organiser le recueil et la transmission des messages.	X			
Classer et archiver des informations.	X		X	
Faire le pointage des présences, vérifier les salaires.	X			

ENCADREMENT	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
Organiser le travail de l'équipe (planning des présences, répartition des tâches,...).	X		X	

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
Participer au recrutement du personnel, accueillir, animer et former le personnel.	X			
Participer à l'élaboration du plan de formation et des différents entretiens (annuel, d'évaluation...).	X			
Gérer les conflits vis-à-vis des clients...	X			
Gérer les conflits vis-à-vis du personnel.	X			

- Les présélections effectuées sont en cohérence avec les postes à pourvoir.
- Tous les documents administratifs correspondants aux embauches, maladies, accidents... sont correctement remplis.
- L'intégration des nouveaux entrants fait l'objet d'une attention particulière.
- Un climat de coopération est développé.
- Les principes de base de formation des adultes sont connus.
- Les grands dispositifs de formation (plan, DIF, VAE, ...) sont connus.
- Les objectifs des différents entretiens sont connus.
- Les réclamations sont prises en compte avec courtoisie.
- Lorsque la réclamation est justifiée, le geste commercial prévu par la politique de l'établissement est appliqué.
- 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.
- Le règlement d'un problème interne n'a jamais lieu devant le client.
- La maîtrise de soi est conservée en toutes circonstances.
- Le point de vue de l'autre est entendu.
- L'incident est analysé de façon objective.
- Des solutions sont proposées pour éviter que la situation ne se reproduise.

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
Respecter et faire respecter la législation du travail, la réglementation en vigueur, l'hygiène et la sécurité.	X			
Motiver l'équipe pour optimiser les résultats, veiller à l'efficacité du travail.	X			
Assurer une petite maintenance.	X			
Contrôler la conformité aux objectifs de qualité définis par l'entreprise.	X			

- Les dispositions législatives réglementaires sont connues et leur application est vérifiée.
- Des objectifs individuels et collectifs sont fixés.
- La participation des membres de l'équipe est favorisée et valorisée.
- Tous les membres de l'équipe sont traités de façon juste et équitable.
- Les interventions ont lieu dans le strict respect des règles de sécurité.
- Les fiches techniques sont connues, de même que l'ensemble du cahier des charges des produits et des prestations de l'établissement.

COMMUNICATION EXTERNE ET COMMERCIALISATION

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
Connaître sa clientèle et l'environnement concurrentiel.				
Développer un marketing relationnel et promouvoir l'établissement.	X			

Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation

- Des outils sont mis en place en direction de la clientèle : sondages, évaluations, rencontres directes...
- La concurrence a été visitée et ses produits testés chaque fois que possible.
- Les supports commerciaux internes sont utilisés.
- Des actions ponctuelles sont organisées.

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
MÉMOIRE				
Analyser une action concrète conduite en entreprise.	X		X	
Réaliser un compte rendu écrit.	X		X	
Faire une présentation orale.	X		X	

MÉMOIRE

Analyser une action concrète conduite en entreprise.

- Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation*
- La question est clairement posée.
 - Les objectifs poursuivis sont précisément formulés.
 - Les moyens mis en œuvre sont clairement décrits.
 - Les modalités d'évaluation des résultats obtenus sont pertinentes.
 - Des hypothèses sont formulées à partir des résultats obtenus.

Réaliser un compte rendu écrit.

- Le propos est précis et concis.
- La logique d'organisation est bonne.
- Le niveau de langage est adapté à l'écrit.
- La rédaction respecte les règles de grammaire, d'orthographe et de ponctuation.

Faire une présentation orale.

- Le propos est précis et concis.
- La logique d'organisation est bonne.
- Le niveau de langage est adapté à l'oral.
- La parole est fluide, sans précipitation et l'articulation est bonne.
- Les réponses et/ou demandes de précisions sont pertinentes.

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
OPTION HÉBERGEMENT				
RÉCEPTION				
Accueillir le client.	X		X	
Effectuer les opérations courantes de réservations.	X			

OPTION HÉBERGEMENT

RÉCEPTION

Accueillir le client.

- Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation*
- Le client est salué dès son arrivée (même si le réceptionniste est occupé avec un autre client).
 - La réservation est contrôlée (contrôle des documents et de la chambre attribuée, dates d'arrivée et de départ).
 - La fiche est donnée à remplir (ou à signer si pré-remplie).
 - En l'absence de réservation les chambres disponibles et les tarifs sont présentés.
 - Le client est questionné sur les moyens de paiement (l'empreinte de la carte de crédit est éventuellement prise).
 - La localisation de la chambre est indiquée précisément.
 - Lorsqu'il s'agit d'un groupe, le nombre de personnes est vérifié ainsi que la répartition des chambres.
 - Aucun objet n'est oublié dans le hall.
 - 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...).

Effectuer les opérations courantes de réservations.

- Les outils (logiciels hôteliers, Internet, TPE, standard) sont maîtrisés.
- Aucun problème d'attribution n'est constaté à l'arrivée des clients.
- Les réservations sont maîtrisées (délégement interne ou externe avec surclassement).

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
ÉTAGES	<i>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</i>			
Élaborer des plannings de nettoyage des chambres.	X			
Réaliser des contrôles liés à la propreté, à l'hygiène et la sécurité des biens et des personnes.	X			
Gérer les stocks de linge, produits d'accueil...	X			
Réapprovisionner en linge, produits d'accueil, produits d'entretien, matériel...	X		X	
Faire les chambres en cas d'absence de personnel.	X		X	

EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
X	Acquis : date	X	Acquis : date

OPTION RESTAURATION

	EN ENTREPRISE		EN CENTRE	
	X	Acquis : date	X	Acquis : date
CUISINE	<i>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</i>			
Élaborer des fiches techniques (nouveaux menus, création de plats originaux...). Superviser et, le cas échéant, assurer la fabrication des plats dans le respect des normes.	X		X	
Respecter les normes d'hygiène et de sécurité en vigueur.	X		X	
S'assurer de la bonne utilisation des produits lessiviels (détergents et désinfectants).	X			

SALLE	<i>Critères à prendre en compte par le tuteur lors de l'évaluation</i>			
Superviser et, le cas échéant, réaliser le service en salle.	X			



Courriers et renseignements :

Certidev

22, rue d'Anjou - 75008 Paris

contact@certidev.com

www.certidev.com

CQP-IH Assistant(e) d'exploitation
Option Hôtellerie et Restauration

Référentiel d'emploi

Validé par la CPNE-IH le 27 mars 2001 - Rénové le 17 mai 2010

Enregistré au répertoire national des certifications professionnelles et publié au Journal officiel le 18 novembre 2005