



CQP ASSISTANT D'EXPLOITATION (H/F)

Dossier de demande de certification des acquis de l'expérience

Partie administrative

Nom :

Nom d'épouse :

Prénoms :

NIR (10 premiers chiffres n° SS) :

Adresse :

Complément :

Code postal : Ville :

Tél. domicile : Autre (travail, portable) :

E-mail :

Situation actuelle : Salarié Travailleur indépendant Demandeur d'emploi

Dispositif de financement : CPF Autre (à préciser)

INFORMATIONS RELATIVES A L'EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Commencer par la plus récente

Emploi occupé	Nom et adresse de l'entreprise	Statut : <ul style="list-style-type: none">▪ salarié▪ ou non salarié	Temps complet ou temps partiel (dans ce cas indiquer le nombre d'heures par mois)	Périodes d'emploi		Principales activités exercées
				Date de début	Date de fin	

INFORMATIONS RELATIVES A LA FORMATION

Diplômes obtenus ou dernière classe suivie

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Stages de formation professionnelle effectués :

.....
.....
.....
.....
.....
.....

PIECES A FOURNIR (photocopies) :

- Pour les activités salariées :
 - contrat de travail en cours,
 - certificats de travail, à défaut bulletins de salaire
- Pour les activités non salariées :
 - tout document pouvant en attester
- curriculum vitae
- Diplômes et /ou attestations de formation
- Toute autre pièce que vous jugez utile à l'appui de votre demande

Dossier à retourner à :

Certidev

22 rue d'Anjou – 75008 Paris

01 40 17 20 06 - contact@certidev.com - www.certidev.com

CQP BARMAN DU MONDE DE LA NUIT (H/F)

Dossier de demande de certification
des acquis de l'expérience

Référentiel des compétences

Le document qui suit décrit les compétences nécessaires pour obtenir le CQP.

Il doit vous servir à faire le point sur ce que vous estimez savoir-faire (autoévaluation).

Vous pouvez également l'utiliser pour que votre employeur par exemple donne son point de vue.

Ce document ferait alors partie des pièces que vous pourriez décider – ou non – de mettre dans votre dossier à l'appui de votre demande de diplôme.

AUTO EVALUATION DES COMPETENCES

ACCUEIL	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :		Pour chacune des activités suivantes vous pensez :		
	l'emploi actuel	un emploi antérieur	savoir faire	ne pas savoir faire	avoir besoin d'une formation
Organiser les supports d'information (press-book, présentoirs)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Répondre efficacement au téléphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conseiller la clientèle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaborer et suivre les plannings de réservation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer les relations avec les tour-opérateurs, les centrales de réservation, les clients concédants, le client final	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S'assurer de la bonne présentation de la zone d'accueil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GESTION	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :		Pour chacune des activités suivantes vous pensez :		
	l'emploi actuel	un emploi antérieur	savoir faire	ne pas savoir faire	avoir besoin d'une formation
Etablir des prévisions quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Effectuer les commandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réaliser et contrôler les inventaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Participer à la gestion du budget de fonctionnement et du compte d'exploitation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Effectuer les procédures de caisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etablir les factures et pré factures clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réaliser les encaissements sur informatique ou en manuel en cas de panne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clôturer et vérifier la caisse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rendre compte de l'activité (par décade ou mensuellement)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traiter les comptes débiteurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Effectuer les rapprochements bancaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ORGANISATION DU TRAVAIL ET GESTION ADMINISTRATIVE	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :		Pour chacune des activités suivantes vous pensez :		
	l'emploi actuel	un emploi antérieur	savoir faire	ne pas savoir faire	avoir besoin d'une formation
Organiser son travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organiser le recueil et la transmission des messages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Classer et archiver des informations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faire le pointage des présences, vérifier les salaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ENCADREMENT	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :		Pour chacune des activités suivantes vous pensez :		
	l'emploi actuel	un emploi antérieur	savoir faire	ne pas savoir faire	avoir besoin d'une formation
Organiser le travail de l'équipe (planning des présences, répartition des tâches...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Participer au recrutement du personnel, accueillir, animer et former le personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Participer à l'élaboration du plan de formation et des différents entretiens (annuel, d'évaluation...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer les conflits vis-à-vis des clients...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer les conflits vis-à-vis du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respecter et faire respecter la législation du travail, la réglementation en vigueur, l'hygiène et sécurité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Motiver l'équipe pour optimiser les résultats, veiller à l'efficacité du travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer une petite maintenance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contrôler la conformité aux objectifs de qualité définis par l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

COMMUNICATION EXTERNE ET COMMERCIALISATION	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :		Pour chacune des activités suivantes vous pensez :		
	l'emploi actuel	un emploi antérieur	savoir faire	ne pas savoir faire	avoir besoin d'une formation
Connaître sa clientèle et l'environnement concurrentiel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Développer un marketing relationnel et promouvoir l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OPTION HEBERGEMENT

ETAGES	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :		Pour chacune des activités suivantes vous pensez :		
	l'emploi actuel	un emploi antérieur	savoir faire	ne pas savoir faire	avoir besoin d'une formation
Elaborer des plannings de nettoyage des chambres	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réaliser des contrôles liés à la propreté, à l'hygiène et la sécurité des biens et des personnes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer les stocks de linge, produits d'accueil...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Réapprovisionner en linge, produits d'accueil, produits d'entretien, matériel...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faire les chambres en cas d'absence de personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

RECEPTION	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :		Pour chacune des activités suivantes vous pensez :		
	l'emploi actuel	un emploi antérieur	savoir faire	ne pas savoir faire	avoir besoin d'une formation
Accueillir le client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Effectuer les opérations courantes de réservations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

OPTION RESTAURATION

CUISINE	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :		Pour chacune des activités suivantes vous pensez :		
	l'emploi actuel	un emploi antérieur	savoir faire	ne pas savoir faire	avoir besoin d'une formation
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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Respecter les normes d'hygiène et de sécurité en vigueur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S'assurer de la bonne utilisation des produits lessiviels (détergents et désinfectants)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SALLE	Exercez-vous ou avez-vous régulièrement exercé cette activité dans :		Pour chacune des activités suivantes vous pensez :		
	l'emploi actuel	un emploi antérieur	savoir faire	ne pas savoir faire	avoir besoin d'une formation
Superviser et, le cas échéant réaliser, le service en salle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

GUIDE D'ENTRETIEN

Le présent document a été complété par le candidat seul

COMPETENCES TECHNIQUES

Tenue du poste d'accueil

➤ *Comment sélectionnez-vous les informations à tenir à disposition de la clientèle ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Comment faites-vous pour tenir l'ensemble de ces informations à jour ?*

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

➤ *Quels sont les points auxquels vous veillez particulièrement lors des contacts téléphoniques avec la clientèle ?*

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- *Comment faites-vous pour créer et entretenir de bonnes relations avec les tours opérateurs, centrales de réservation... ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Gestion de l'établissement

- *Quels sont les éléments dont vous tenez compte pour établir des prévisions d'activité sur une période donnée ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ Comment faites-vous pour disposer d'un inventaire permanent fiable ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

➤ Pouvez-vous nous décrire dans les grandes lignes une méthode de calcul des coûts matière... ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

➤ *Quels sont les principaux ratios à prendre en compte dans l'établissement d'un budget prévisionnel ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Pouvez-vous nous dire quels sont les procédures d'encaissement relatives à chacun des principaux moyens de paiement ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Quels sont les principaux points à vérifier lors de la facturation d'une prestation client ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Pouvez-vous décrire les procédures de clôture de caisse ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Encadrement

- *Comment procédez-vous pour intégrer les nouveaux arrivants ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- *Comment procédez-vous pour détecter des besoins en formation ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Comment faites-vous pour apporter des réponses à ces besoins ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Comment faites-vous pour apporter des réponses efficaces à ces besoins ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Comment procédez-vous pour éviter les conflits à l'intérieur des équipes ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Comment faites-vous pour motiver les équipes ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Comment procédez-vous pour contrôler la qualité de la prestation ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Communication externe et commercialisation

➤ *De quelle façon organisez-vous la promotion d'un établissement ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Comment faites-vous pour bien connaître l'environnement concurrentiel ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Spécialisation hôtellerie

➤ *Comment procédez-vous pour éviter les incidents sur les opérations courantes de réservation ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Quels sont les logiciels professionnels que vous maîtrisez le mieux ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Comment procédez-vous pour effectuer les opérations de contrôle dans les étages ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Comment organisez-vous la gestion des stocks de produits d'accueil et de linge ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Pouvez-vous décrire dans les grandes lignes une procédure de remise à blanc d'une chambre ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Spécialisation restauration

➤ *Dans quelles conditions procédez-vous à la création d'une fiche technique ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Comment faites-vous pour que l'ensemble de la production culinaire se réalise dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ Comment faites-vous pour superviser efficacement le service en salle ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

APTITUDES

➤ Vous avez à recruter une femme de chambre, que recherchez-vous principalement chez un candidat ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Vous avez à recruter un(e) serveur(se), que rechercherez-vous principalement chez un(e) candidat(e) ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Comment faites-vous pour autocontrôler votre travail ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

CONNAISSANCES

- Quelles connaissances estimez-vous indispensables pour exercer correctement votre métier (limitez-vous aux trois principales selon vous) ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Comment faites-vous pour savoir si vos connaissances sont à jour ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

➤ *Souhaitez-vous ajouter quelque chose ?*

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....