

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31408**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Exploitant en restauration

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission paritaire nationale de l'emploi de l'industrie hôtelière (CPNE-IH) - CERTIDEV	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3292 - Hôtels, cafés, restaurants (HCR)

Code(s) NSF :

334t Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'exploitant en restauration exerce dans toute entreprise assurant une prestation de restauration (cafés, brasseries, restaurants...)

L'exploitant en restauration est responsable de son établissement et prend toute décision pour la bonne marche de son entreprise.

Il gère et administre l'établissement dont il a la responsabilité, anime et forme les équipes. Ses principales activités sont les suivantes :

Gestion de l'exploitation

Encadrement et gestion du personnel

Commercialisation des prestations de l'établissement

Contrôle de la production et de la conformité aux normes

Analyse des risques et prise de décisions liées à l'exploitation.

Les capacités attestées par le CQP Exploitant en restauration sont

Techniques,

- gérer les achats, les stocks, les factures clients et fournisseurs

- réaliser et contrôler les inventaires

- traiter les bons de livraison et les factures fournisseurs

- contrôler les coûts, les ratios, les écarts

- gérer le budget de fonctionnement

- effectuer les rapprochements bancaires

- analyser le compte d'exploitation et le bilan

- préparer les documents pour le comptable

- gérer les effectifs suivant l'activité

- recruter le personnel, l'accueillir et le former

- animer et gérer son équipe

- établir les contrats de travail, préparer la paie

- contrôler la production et la distribution

- respecter les normes d'hygiène et de sécurité

- analyser les tableaux et les ratios financiers

Commerciales :

- identifier la clientèle et l'environnement local

- mettre en place les supports commerciaux internes

- développer une politique commerciale et marketing

- promouvoir son établissement

Transversales :

- analyser les risques de dysfonctionnement de l'entreprise et les traiter

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

L'offre de service de la restauration se caractérise par sa grande diversité et sa facilité d'accès sur l'ensemble du territoire. Elle regroupe un éventail de diverses formes de restauration : restaurants traditionnels, restauration de chaîne, brasserie, restauration à thème, cafétéria libre-service, restauration de collectivités, restauration rapide ...

Plus de 150 000 établissements dont 70 000 établissements employeurs assurent ces prestations.

90% des établissements employeurs ont moins de 10 salariés.

Ces établissements emploient 360 000 salariés dont 40 000 exploitants en restauration H/F.

L'activité d'exploitant en restauration s'exerce au sein d'établissements de restauration de type traditionnelle, brasserie, à thème, rapide....

Elle peut s'exercer les fins de semaine et les jours fériés.

Une expérience préalable confirmée notamment en restauration est recommandée.

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.

Exploitant en restauration, exploitant de restaurant, restaurateur

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1402 : Management d'hôtel-restaurant

M1302 : Direction de petite ou moyenne entreprise

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification se compose de 12 blocs de compétences distincts :

- Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation
- Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients
- Approvisionner et participer à l'achat de marchandises ou de produits
- Garantir la sécurité sanitaire et alimentaire
- Assurer la sécurité des personnes et des lieux
- Organiser le travail et superviser l'équipe
- Encadrer une équipe
- Contrôler la production ou prestation culinaire
- Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme A2
- Gérer l'exploitation d'un établissement
- Promouvoir une offre de service
- Gérer l'encaissement

Pour tous les blocs de compétences, des observations en situation de travail réelle sont réalisées conjointement par un représentant du centre de formation et un représentant de l'entreprise. Ces mêmes blocs font l'objet d'une nouvelle évaluation dans le cadre d'une épreuve finale reprenant l'ensemble des compétences visées par la certification, réalisée par un binôme évaluateur externe composé d'un évaluateur pédagogique et d'un expert professionnel. La compétence est considérée acquise dès lors qu'il est constaté une autonomie au poste de travail et que les résultats obtenus lors des évaluations en contrôle continu et final franchissent le seuil d'acquisition d'un bloc selon une pondération établie par les partenaires sociaux.

Par la VAE, dossier de validation et mise en situation professionnelle.

L'ingénierie modulaire de certification du secteur permet aux branches du secteur d'organiser des équivalences non seulement à l'intérieur de leurs propres CQP mais aussi avec les CQP des autres branches participant à ce dispositif d'ingénierie modulaire. Des blocs de compétences sont ainsi communs à plusieurs CQP de plusieurs branches. Cette ingénierie est aujourd'hui partagée par 4 CPNEFP : la CPNE de l'industrie hôtelière, la CPNE des Casinos-jeux, la CPNEFP de la restauration collective et la CPNEFP de la restauration commerciale libre-service. La cartographie des blocs de compétences et CQP du secteur est consultable sur le site www.certidev.com

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31408 - Bloc1 (Bloc 1) Accueillir un client et mener un échange en vue de réaliser une prestation	Descriptif : Établir un contact efficace et adapté au client Conduire un échange avec un client en lien avec une prestation de service Réaliser ou suivre la réalisation d'une prestation en assurant la satisfaction client Modalités d'évaluation du bloc 1. Selon le dispositif d'acquisition : Observation en situation de travail réelle et/ou Simulation de l'arrivée d'un client dans un établissement et/ou questionnement ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 1 (Bloc 1) du CQP Exploitant en restauration H/F
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31408 - Bloc 2 (Bloc 2) Traiter une réclamation client, recueillir et transmettre des informations concernant les clients	Descriptif : Traiter les situations difficiles en préservant la qualité de la relation client Rechercher, traiter et transmettre les informations à la continuité du service client Modalités d'évaluation du bloc 2. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et / ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 2 (Bloc 2) du CQP Exploitant en restauration H/F

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31408 - Bloc 3 (Bloc 4) Approvisionner et participer à l'achat de marchandises ou de produits</p>	<p>Descriptif : Procéder à l'approvisionnement des marchandises Participer à l'achat de marchandises ou de produits</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 3. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 3 (Bloc 4) du CQP Exploitant en restauration H/F</p>
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31408 - Bloc 4 (Bloc 5b) Garantir la sécurité sanitaire et alimentaire</p>	<p>Descriptif : Appliquer les règles de sécurité alimentaire</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 4. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation de travail et/ou questionnement ou quizz. Dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 4 (Bloc 5b) du CQP Exploitant en restauration H/F</p>
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 31408 - Bloc 5 (Bloc 6) Assurer la sécurité des personnes et des lieux</p>	<p>Descriptif : Appliquer et faire appliquer les règles de sécurité et d'hygiène dans les lieux fréquentés par les clients Intervenir en cas d'incident</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 5. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et/ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 5 (Bloc 6) du CQP Exploitant en restauration H/F</p>
<p>Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 31408 - Bloc 6 (Bloc 7) Organiser le travail et superviser l'équipe</p>	<p>Descriptif : Organiser le travail de l'équipe Superviser le travail de l'équipe Optimiser le fonctionnement de l'équipe</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 6. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et/ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 6 (Bloc 7) du CQP Exploitant en restauration H/F</p>
<p>Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 31408 - Bloc 7 (Bloc 8) Encadrer une équipe</p>	<p>Descriptif : Optimiser le travail de l'équipe Mettre en œuvre une procédure de recrutement Développer les compétences de ses collaborateurs Gérer une situation conflictuelle</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 7. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation de travail et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et/ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 7 (Bloc 8) du CQP Exploitant en restauration H/F</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°8 de la fiche n° 31408 - Bloc 8 (Bloc 10b) Contrôler la production ou prestation culinaire</p>	<p>Descriptif : Préparer et réaliser les productions culinaires Ajuster ou développer la prestation culinaire Modalités d'évaluation du bloc 8. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral et/ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 8 (Bloc 10b) du CQP Exploitant en restauration H/F</p>
<p>Bloc de compétence n°9 de la fiche n° 31408 - Bloc 9 (Bloc 11b) Utiliser une langue étrangère dans les activités professionnelles de l'Hôtellerie, de la Restauration, des Loisirs et des activités de Tourisme A2</p>	<p>Descriptif : Comprendre des phrases isolées et des expressions fréquemment utilisées en relation avec des domaines immédiats de priorité (par exemple lexicque professionnel, informations personnelles et familiales simples, achats, environnement proche, travail). Communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'informations simple et direct sur des sujets familiers et habituels. Décrire avec des moyens simples sa formation, son environnement immédiat et d'évoquer des sujets qui correspondent à des besoins immédiats. Modalités d'évaluation du bloc 9 : Selon les opérateurs linguistes retenus pour la délivrance de la certification qui doit être calquée sur le cadre européen commun de référence des langues (CECRL). Ce bloc 9 (Bloc 11b) de compétences doit donner lieu à la délivrance d'une certification attestant de la maîtrise du niveau A2.</p>
<p>Bloc de compétence n°10 de la fiche n° 31408 - Bloc 10 (Bloc 14) Gérer l'exploitation d'un établissement</p>	<p>Descriptif : Maîtriser les principaux ratios d'exploitation Contribuer à mettre en place un projet d'investissement Modalités d'évaluation du bloc 10. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation de travail et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral ou quizz, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 10 (Bloc 14) du CQP Exploitant en restauration H/F</p>
<p>Bloc de compétence n°11 de la fiche n° 31408 - Bloc 11 (Bloc 16a) Promouvoir une offre de service</p>	<p>Descriptif : Maîtriser les caractéristiques de l'offre de service Commercialiser l'offre de service Promouvoir l'offre de service Modalités d'évaluation du bloc 11. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation et/ou étude de cas complétée éventuellement par un questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 11 (Bloc 16a) du CQP Exploitant en restauration H/F</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°12 de la fiche n° 31408 - Bloc 12 (bloc17) Gérer l'encaissement	<p>Descriptif : Procéder à l'ouverture de la caisse Accueillir un client en caisse Procéder à l'encaissement des articles ou produits Fermer son poste de caisse</p> <p>Modalités d'évaluation du bloc 12. Selon le dispositif d'acquisition : observation en situation ou étude de cas ou questionnement à l'oral, dossier de validation (VAE) Remise d'une attestation de délivrance du bloc 12 (Bloc17) du CQP Exploitant en restauration H/F</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION OUINON		COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié. Minimum 4 personnes (jury paritaire)
En contrat de professionnalisation	X	Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié. Minimum 4 personnes (jury paritaire)
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2008	X	Professionnels de la Branche d'activité mandatés par une organisation professionnelle ou un syndicat de salarié. Minimum 4 personnes (jury paritaire)

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX
------------------------------------	-------------------------------------

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 1er juillet 2008 publié au Journal Officiel du 6 juillet 2008 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, sous l'intitulé CQP Exploitant en restauration, avec effet au 6 juillet 2008, jusqu'au 6 juillet 2011.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 30 juillet 2018 publié au Journal Officiel du 07 août 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle « Exploitant en restauration » avec effet du 22 août 2017, jusqu'au 07 août 2023.

Arrêté du 10 août 2012 publié au Journal Officiel du 22 août 2012 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé Certificat de qualification professionnelle Exploitant en restauration avec effet au 6 juillet 2011, jusqu'au 22 août 2017.

Pour plus d'informations

Statistiques :

Plus de 20 CQP par an
<http://www.certidev.com>

Autres sources d'information :

www.certidev.com

CERTIDEV

Lieu(x) de certification :

CERTIDEV - 22 rue d'Anjou - 75008 Paris

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Tous les opérateurs des CQP du secteur habilités par les branches sont référencés sur le site web : www.certidev.com

Historique de la certification :

Modalité d'élaboration des références : CPNE de l'industrie hôtelière

CQP créé en 2004 par la CPNE de l'industrie hôtelière

Certification précédente : Exploitant en restauration