

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE CHARGÉ DE L'EMPLOI

RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE

Le titre professionnel de : RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE¹ niveau IV (code NSF : 334 t) se compose de deux activités type, chacune comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles.

Le (la) réceptionniste en hôtellerie accueille les clients d'un établissement hôtelier, y compris anglophones, les informe, les conseille, assure la promotion des prestations proposées par l'établissement (par exemple nuitées, restauration, organisation de séminaires,...) qu'il (elle) vend en tenant compte des objectifs de rentabilité de l'entreprise.

Il (elle) informe les clients sur l'environnement touristique de l'établissement, leur apporte tout renseignement d'ordre pratique (par exemple horaires de trains, plans de la ville, adresses d'organismes officiels...) et procède éventuellement aux réservations (par exemple location de voitures, places de théâtre...), en tenant compte de la législation en vigueur et des consignes de sa hiérarchie. Il (elle) participe à la sécurité de l'établissement, des personnes et des biens.

Il (elle) assure les tâches administratives relatives au séjour des clients et enregistre les informations dans le système de suivi d'activité de l'établissement.

Il (elle) peut participer à la commercialisation des prestations proposées par l'établissement auprès d'une clientèle potentielle. Par la qualité de son accueil et des services rendus aux clients, il (elle) contribue à la fidélisation de la clientèle.

Il (elle) saisit les facturations et enregistre les règlements à l'aide des outils mis en place par l'établissement, vérifie l'exactitude des données et clôture la journée d'exploitation.

Selon les consignes de sa hiérarchie, et à partir des éléments recueillis lors de l'activité quotidienne, il (elle) réalise les statistiques

analytiques de l'activité de l'établissement, les statistiques demandées par le ministère du tourisme et renseigne le tableau de bord de l'établissement.

La pratique de l'anglais conversationnel et technique est nécessaire. Le (la) réceptionniste en hôtellerie exerce ses activités en face à face avec ses clients, au téléphone ou par l'intermédiaire de tout autre moyen de communication utilisé par l'entreprise.

Il (elle) opère seul(e) ou en équipe en zone d'accueil de l'établissement hôtelier, où la station debout est communément requise. Des périodes d'intense activité, entrecoupées par des périodes plus calmes, caractérisent cet emploi et la simultanéité des demandes et des tâches sont pratiques courantes. Le contact avec les prestataires, les partenaires ou les clients étrangers sont fréquents dans le cadre de l'emploi. Dans ce cas, la pratique de l'anglais conversationnel et technique est nécessaire. Il (elle) peut être soumis(e) à des objectifs de résultats. Le port d'un uniforme ou d'une tenue adaptée à l'accueil des clients est réglementé par l'établissement.

Habituellement, les horaires de travail sont décalés par roulement (avec ou sans coupure). Le travail le soir et la nuit, en fin de semaine et les jours fériés est habituel.

La rémunération peut comporter des avantages en nature (par exemple repas, logement...).

Le travail saisonnier est aussi une des conditions de travail possible pour ce poste.

■ CCP - ASSURER LES OPERATIONS DE LA RECEPTION DES CLIENTS D'UN HOTEL, Y COMPRIS EN ANGLAIS

- Accueillir les clients à la réception d'un hôtel, en tenant compte de leurs spécificités.
- Répondre aux demandes de réservation de prestations hôtelières, en contribuant aux objectifs de rentabilité.
- Procéder aux opérations d'arrivées et départs des clients d'un hôtel, en remédiant aux éventuels aléas.
- Assister les clients d'un hôtel dans l'organisation de leurs déplacements et loisirs.
- Vendre les produits et services d'un hôtel en contribuant au développement de l'activité

■ CCP - CONTROLER ET SUIVRE L'ACTIVITE DE LA RECEPTION D'UN HOTEL

- Clôturer, selon une fréquence périodique, l'activité de la réception d'un hôtel en validant les documents supports d'analyse comptable et analytique.
- Gérer les flux d'informations liés aux activités de la réception de l'hôtel en utilisant différents médias, y compris en anglais

code TP 00379 référence du titre : RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE¹

Information source : référentiel du titre : RH

¹ce titre a été créé par arrêté de spécialité du 6 août 2004 (JO du modificatif du 01 août 2009)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : Code 13122 - Réceptionniste en établissement hôtelier

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL²

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation ;
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi son expérience et les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de Validation des Acquis de son Expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle de trois ans en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de l'Unité Territoriale de la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session de validation du titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat dispose ensuite de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour capitaliser tous les CCP. Après obtention de tous les CCP constitutifs du titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation peut obtenir le titre par **capitalisation** des Certificats de Compétences Professionnels constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un professionnel et d'un formateur de la spécialité. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCP,
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, la pratique professionnelle du candidat valorisant ainsi les compétences acquises.

Après obtention de tous les CCP du titre visé le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS)²

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du Titre Professionnel auquel le CCS est associé.

Un CCS peut être préparé à la suite d'un parcours de formation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCS,
- un entretien.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification**, qui enregistre les **CCP** progressivement acquis, est destiné au candidat pour l'aider à se repérer dans son parcours.

Ces deux documents sont délivrés par l'Unité Territoriale de la DIRECCTE.

² Le système de certification du ministère chargé de l'emploi est régi par les textes suivants :

- Code de l'éducation notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13 et R. 338-2
- Arrêté du 09 mars 2006 (JO du 08 avril 2006) et Arrêté modificatif du 06 mars 2009 (JO du 14 mars 2009) relatifs aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi
- Arrêté du 08 décembre 2008 (JO du 16 décembre 2008) et Arrêté modificatif du 10 mars 2009 (JO du 19 mars 2009) portant règlement des sessions de validation pour l'obtention du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi