

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE,

DIRECTION GÉNÉRALE
DE L'ENSEIGNEMENT SCOLAIRE

Service des formations

Sous-direction des formations professionnelles

Bureau de la réglementation
des diplômes professionnels

Arrêté du 31 mars 2008
portant création de la mention complémentaire
accueil-réception

NORMEN E 0808002 A

LE MINISTRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE,

VU le code de l'éducation, notamment ses articles D. 337-139 à D.337-160;

VU l'avis de la commission professionnelle consultative « tourisme, hôtellerie, restauration » du 22 janvier 2008,

A R R E T E

Article 1er - Il est créé une mention complémentaire *accueil-réception* dont la définition et les conditions de délivrance sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Ce diplôme est classé au niveau IV de la nomenclature interministérielle des niveaux de formations.

Article 2 - Le référentiel d'activités professionnelles, le référentiel de certification et les unités constitutives de la mention complémentaire *accueil-réception* sont définis à l'annexe I du présent arrêté.

Article 3 - L'accès en formation à la mention complémentaire *accueil-réception* est ouvert aux candidats titulaires d'un baccalauréat et aux candidats remplissant les conditions définies à l'article D. 337-144 du code de l'éducation.

Article 4 - La durée de la période de formation en milieu professionnel est de 15 semaines. Ses objectifs et modalités sont définis à l'annexe II du présent arrêté.

Article 5 - Le règlement d'examen est fixé à l'annexe III du présent arrêté.

Article 6 - La définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation est fixée à l'annexe IV du présent arrêté.

Article 7 - La mention complémentaire *accueil-réception* est délivrée aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions des articles D.337-147 à D. 337-153 du code de l'éducation.

Article 8 - Les correspondances entre les épreuves de l'examen défini par l'arrêté du 15 septembre 1995 et les épreuves et unités de l'examen défini par le présent arrêté sont fixées à l'annexe V du présent arrêté.

Les notes égales ou supérieures à dix sur vingt obtenues aux épreuves de l'examen passé suivant les dispositions de l'arrêté du 15 septembre 1995 précité et dont le candidat demande le bénéfice, sont reportées, pendant leur durée de validité, dans les conditions prévues à l'alinéa précédent dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté, conformément à l'article D.337-150 du code de l'éducation et à compter de la date d'obtention de ce résultat.

.../...

Article 9 - La première session d'examen de la mention complémentaire *accueil-réception* organisée conformément aux dispositions du présent arrêté aura lieu en 2009.

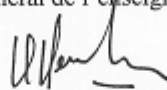
La dernière session d'examen de la mention complémentaire *accueil-réception* organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 15 septembre 1995 précité aura lieu en 2008.

A l'issue de cette session, l'arrêté du 15 septembre 1995 est abrogé.

Article 10 - Le directeur général de l'enseignement scolaire et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à PARIS, le 31 mars 2008.

Pour le ministre et par délégation,
Le directeur général de l'enseignement scolaire



Jean-Louis NEMBRINI

Journal officiel du 26 avril 2008

Nota : Le présent arrêté et ses annexes III et V seront publiés au Bulletin officiel du ministère de l'éducation nationale du 8 mai 2008 disponible au centre national de documentation pédagogique, 13, rue du four 75006 Paris, ainsi que dans les centres régionaux et départementaux de documentation pédagogique.

L'intégralité du diplôme est diffusée en ligne à l'adresse suivante : <http://www.cndp.fr/outils-doc/>

SOMMAIRE

ANNEXE I : Référentiel des activités professionnelles et référentiel de certification

ANNEXE II : Période de formation en milieu professionnel

ANNEXE III : Règlement d'examen

ANNEXE IV : Définition des épreuves

ANNEXE V : Correspondance d'épreuves

ANNEXE I

Référentiel des activités professionnelles

Référentiel de certification

Savoirs associés

Unités constitutives du diplôme

Définition

Le titulaire de la mention complémentaire accueil-réception assure la relation avec la clientèle. Il prend en charge toutes les activités afférentes au séjour du client, de la réservation au suivi du départ afin de satisfaire au mieux les attentes du client.

Contexte professionnel

Le titulaire de la mention complémentaire exerce les activités de réceptionniste dans les établissements assurant l'hébergement, en priorité dans les hôtels et résidences hôtelières, dans les centres d'hébergement para hôteliers (résidences médicalisées, centres de loisirs...).

Travaillant seul ou en équipe depuis la réception de l'établissement, il est l'interlocuteur polyvalent des autres services de l'établissement.

Selon la taille de l'entreprise, son activité s'applique plus particulièrement dans les services :

- réservation,
- réception,
- caisse,
- information.

L'exercice du métier implique une bonne culture générale et professionnelle, des qualités relationnelles et une excellente présentation. Le réceptionniste travaille le plus souvent debout et assure des services de jour et de nuit, de fin de semaine et de jours fériés.

Dans l'ensemble de ses fonctions, il utilise couramment le téléphone, les outils informatiques, télématiques et de communication en général. Dans ce contexte de communication, la pratique d'une ou plusieurs langues étrangères s'avère indispensable.

Emploi

L'emploi visé à l'issue de la formation est celui de réceptionniste. Sa spécialisation et son expérience lui permettront toutefois d'évoluer rapidement vers des postes à plus grandes responsabilités.

Le titulaire de la mention complémentaire accueil réception, qui maîtrise les compétences liées à l'accueil réception en français et en anglais ainsi que dans une seconde langue vivante étrangère, peut exercer dans:

- les hôtels de tourisme indépendants et de chaîne,
- les résidences hôtelières et de tourisme,
- les villages de vacances et centres de loisirs,

et éventuellement :

- les centres thermaux et de thalassothérapie avec hébergement,
- les centres d'hébergement para hôteliers (résidences médicalisées, centres d'entraînement sportifs...).

Conditions de travail

Le titulaire de la mention complémentaire accueil-réception peut être amené à travailler en horaires décalés, en fin de semaine et les jours fériés. L'environnement professionnel dans lequel s'exerce l'activité exige un comportement et une tenue adaptés, le respect des règles d'hygiène et de sécurité et une bonne résistance physique.

Fonctions

Le titulaire de la mention complémentaire accueil-réception intervient dans les trois fonctions suivantes :

- fonction accueil et communication
- fonction commerciale
- fonction administrative

La fonction accueil et communication est prépondérante quelles que soient la forme et la taille de

l'entreprise. Elle consiste à recevoir, c'est-à-dire, écouter, comprendre et répondre aux attentes du client. Les deux autres fonctions, commerciale et administrative, sont des fonctions opérationnelles qui dépendent de la structure et de la politique générale de l'entreprise.

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

DESCRIPTION DES ACTIVITÉS

FONCTIONS	TÂCHES
ACCUEIL ET COMMUNICATION	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Établir et assurer la relation d'accueil de la réservation au départ du client ➤ Informer, renseigner le client ➤ Émettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise
FONCTION COMMERCIALE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vendre le produit « chambre » et les services de l'établissement ➤ Appliquer les procédures commerciales de l'entreprise ➤ Assurer le suivi de la relation commerciale
FONCTION ADMISTRATIVE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Traiter le dossier « client » de la réservation au suivi du départ ➤ Appliquer les procédures administratives ➤ Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'établissement

FONCTION 1 : ACCUEIL ET COMMUNICATION

Tâches

Les tâches sont réalisées dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de prévention des risques professionnels en fonction du type d'établissement :

- Établir et assurer la relation d'accueil, de la réservation au départ du client
- Informer, renseigner le client
- Émettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise

Conditions d'exercice

Moyens et ressources

- Dossier clients
- Procédure propre à l'établissement
- Techniques de communication (expression orale et écrite en français et en langues étrangères)
- Outils de communication (téléphone, télécopie, télématique...)
- Documentation relative à l'établissement et à son environnement

Liaisons – Relations

- Internes
- Externes en France et avec l'étranger

Autonomie

- Évolutive dans la prise d'initiative professionnelle en fonction des instructions et des consignes données par la hiérarchie
- Autonomie et responsabilité entières vis-à-vis du client

Résultats attendus

- Satisfaction du client
- Consolidation et développement de l'image de marque de l'entreprise

mention complémentaire accueil-réception

--

FONCTION 2 : FONCTION COMMERCIALE
Tâches
<p>Les tâches sont réalisées dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de prévention des risques professionnels en fonction du type d'établissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vendre le produit « chambre » et les services de l'établissement - Appliquer les procédures commerciales de l'entreprise - Assurer le suivi de la relation commerciale
Conditions d'exercice
<p>Moyens et ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentation générale sur l'entreprise et les produits - Dossier clients - Procédures commerciales internes - Logiciels de gestion hôtelière et de communication professionnelle
<p>Liaisons – Relations</p> <ul style="list-style-type: none"> - Internes - Externes en France et avec l'étranger
<p>Autonomie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour les petites et moyennes entreprises, autonomie et responsabilité entières dans la mise en œuvre de la politique commerciale de l'entreprise - Pour les établissements de grande capacité, responsabilité limitée aux tâches spécifiques.
Résultats attendus
<ul style="list-style-type: none"> - Satisfaction et fidélisation de la clientèle - Optimisation du chiffre d'affaires et de l'image de marque de l'établissement

--

FONCTION 3 : FONCTION ADMINISTRATIVE

Tâches

Les tâches sont réalisées dans le respect de l'environnement, des règles d'hygiène et de prévention des risques professionnels en fonction du type d'établissement :

- Traiter le dossier « client » de la réservation au suivi du départ
- Appliquer les procédures administratives
- Enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'établissement

Conditions d'exercice

Moyens et ressources

- Ensemble des pièces constitutives du dossier (fiche de réservation, courrier, fiche kardex, factures, documents comptables), informatisées ou non
- Logiciels professionnels ou standards
- Terminaux de paiement électronique et autres matériels d'encaissement
- Outils de communication internes et externes (téléphone, télécopie, Internet, messagerie électronique...)

Liaisons – Relations

- Internes
- Externes en France et avec l'étranger

Autonomie

- Autonomie et responsabilité dans les entreprises de petite et moyenne capacité
- Responsabilité limitée à la spécialisation des tâches dans les établissements de grande

capacité
Résultats attendus
- Traitement fiable et efficace des informations administratives

RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

SOMMAIRE DES COMPÉTENCES

C1 - ORGANISER	C11 - Mettre en place le processus de recherche et de traitement des informations
C2 - COMMUNIQUER	C21 - Mettre en œuvre des procédures d'accueil différencié C22 - Mettre en œuvre des procédures de négociation C23 - Mettre en œuvre des procédures d'information
C3 - RÉALISER	C31 - Vendre le produit chambre et les produits annexes C32 - Mettre en œuvre et appliquer les procédures de gestion selon la réglementation en vigueur C33 – Mettre en œuvre les procédures de remise en état du poste de travail
C4 - APPRÉCIER	C41 - Optimiser son action

C 1 : ORGANISER		
Savoir faire (être capable de)	Conditions de réalisation (on donne)	<i>Limites d'exigence</i> (on exige)
C 11 Mettre en place un processus de recherche et de traitement des informations		
C 111. Rechercher l'information et la documentation	- Organigramme de structure de l'entreprise	- Qualité de l'organisation
C 112. Collecter les informations internes et externes	- Dossiers documentaires (culturels, touristiques, gastronomiques, sportifs, pratiques...)	- Pertinence du contenu du dossier documentaire
C 113. Sélectionner l'information et la documentation	- Visites de sites, périodes de formation en entreprise, salons	- Pertinence de l'outil utilisé lors de la recherche
C 114. Actualiser l'information et la documentation	- Banques de données	- Pertinence des informations collectées par rapport aux situations professionnelles à traiter
C 115. Classer l'information et la documentation	- Dossiers clients - Dossier conciergerie	- Respect du classement (alphabétique, chrono-alphabétique, thématique...)
C 116. Remettre en état le poste de travail	- Périodes de formation en milieu professionnel - Situations réelles et/ou simulées en ateliers d'hébergement	- Régularité de l'action - Propreté du poste - Respect de la procédure

C 2 : COMMUNIQUER		
Savoir faire (être capable de)	Conditions de réalisation (on donne)	<i>Limites d'exigence</i> (on exige)
C 21 : Mettre en œuvre des procédures d'accueil différencié		
<p>C 211. Identifier le client</p> <p>C 212. Écouter et reconnaître la demande du client</p> <p>C 213. Adopter un comportement professionnel (courtoisie, disponibilité)</p> <p>C 214. Adopter son comportement à tout type de situation</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Situations réelles et/ou simulées en ateliers d'hébergement : <ul style="list-style-type: none"> - banque de réception - équipement informatique : logiciels professionnels et standards - outils de communication (téléphone, télécopie, accès à Internet, vidéo, photocopieur...) - Organigramme de structure de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation : tenue et attitude professionnelles - Sens de l'accueil : écoute, efficacité, disponibilité, discernement, empathie, maîtrise de soi - Maîtrise du langage appliqué à la situation professionnelle : <ul style="list-style-type: none"> - verbal (expression, vocabulaire, élocution, formulation) - non verbal (sourire, regard, ton, gestes...)
C 22 : Mettre en œuvre des procédures de négociation		
<p>C 221. Argumenter et proposer des solutions (y compris pour les litiges)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Situations réelles et/ou simulées en ateliers d'hébergement : <ul style="list-style-type: none"> - banque de réception - équipement informatique : logiciels professionnels et standards - outils de communication (téléphone, télécopie, accès à Internet, vidéo, photocopieur...) - Organigramme de structure - Dossiers clients - Dossiers produits - Procédures internes 	<ul style="list-style-type: none"> - Cohérence de l'argumentation - Pertinence des solutions proposées - Respect des consignes
C 23 : Mettre en œuvre des procédures d'information		
<p>C 231. Recevoir, émettre et transmettre tous types d'informations internes et externes, écrits et oraux</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Situations réelles et/ou simulées en ateliers d'hébergement : <ul style="list-style-type: none"> - banque de réception - équipement informatique : logiciels professionnels et standards - outils de communication (téléphone, télécopie, accès à Internet, vidéo, photocopieur...) - Organigramme de structure - Courriers, messages et tous autres supports 	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilité et efficacité dans l'émission et la transmission des messages

C 3 : RÉALISER		
Savoir faire (être capable de)	Conditions de réalisation (on donne)	<i>Limites d'exigence</i> (on exige)
<i>C 31 : Vendre le produit chambre et les produits annexes</i>		
<p>C 311. Connaître la clientèle, les produits et la concurrence</p> <p>C 312. Connaître et appliquer la politique de vente de l'entreprise</p> <p>C 313. Proposer et valoriser les produits et services internes et externes à l'entreprise</p> <p>C 314. Concrétiser la vente et assurer son suivi</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Situations réelles et/ou simulées en ateliers d'hébergement : <ul style="list-style-type: none"> - banque de réception - équipement informatique : logiciels professionnels et standards outils de communication (téléphone, télécopie, accès à Internet, vidéo, photocopieur...) - Organigramme de structure de l'entreprise - Dossiers clients - Dossiers produits - État de la concurrence - Procédures internes de vente - Réglementation - Devis et contrats de vente - Courriers 	<ul style="list-style-type: none"> - Adéquation des propositions formulées d'une part aux besoins du client et d'autre part aux données de l'entreprise - <i>Respect des étapes de la vente</i> - <i>Résultat de la vente</i>
<i>C 32 : Mettre en œuvre et appliquer les procédures de gestion selon la réglementation en vigueur</i>		
<p>C 321. Effectuer les opérations courantes de la réservation au départ du client : planification et enregistrement, facturation, encaissement</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Situations réelles et/ou simulées en ateliers d'hébergement : <ul style="list-style-type: none"> - banque de réception - équipement informatique : logiciels professionnels et standards outils de communication (téléphone, télécopie, accès à Internet, vidéo, photocopieur...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Validité du traitement des documents internes et externes à l'entreprise
<p>C 322. Contrôler les documents et les informations</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organigramme de structure - Réglementation 	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des procédures et de la réglementation
<p>C 323. Traiter les litiges</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Supports documentaires et outils informatiques de gestion des opérations courantes (logiciels, hôteliers) - Procédures internes - Matériels d'encaissement - Dossiers clients 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Maîtrise des outils utilisés</i>
<i>C 33 – Mettre en œuvre les procédures de remise en état du poste de travail</i>		

<p>C 331. Contrôler l'état physique du poste de travail</p> <p>C 332. Effectuer les opérations de remise en ordre et en état des outils et locaux du service accueil</p>	<p>Situations réelles et/ou simulées en ateliers d'hébergement</p> <p>- Situations réelles et/ou simulées en ateliers d'hébergement</p> <ul style="list-style-type: none"> - périodes de formation en milieu professionnel - procédures internes 	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinence des commentaires - Ergonomie adaptée à l'activité - Respect des procédures
--	--	---

C 4 : APPRÉCIER		
Savoir faire (être capable de)	Conditions de réalisation (on donne)	<i>Limites d'exigence</i> (on exige)
<i>C 41 : Optimiser son action</i>		
<p>C 411. Analyser et évaluer les résultats et les situations (démarche qualité, fidélisation de la clientèle)</p> <p>C 412. Ajuster l'action</p> <p>C 413. Rendre compte à la hiérarchie</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Situations réelles et/ou simulées en ateliers d'hébergement : <ul style="list-style-type: none"> - banque de réception - équipement informatique : logiciels professionnels et standards - outils de communication (téléphone, télécopie, accès à Internet, vidéo, photocopieur...) - Organigramme de structure de l'entreprise - Documents liés à l'analyse de l'activité - Matériels informatiques, logiciels professionnels et standards - Procédures de contrôle qualité - Documents de mesure de la qualité (courriers, réclamations clients, fiches de satisfaction clients...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinence de l'analyse des résultats, des corrections et des ajustements réalisés - Fiabilité de la restitution de l'information à la hiérarchie - Qualité de l'évaluation de la <i>situation</i>

SAVOIRS ASSOCIÉS

- S 1 - L'information et la documentation externes
- S 2 - L'information et la documentation internes
- S 3 - La présentation et le comportement professionnel
- S 4 - La typologie de la clientèle
- S 5 - La communication orale en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2
- S 6 - La communication écrite en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2
- S 7 - Les outils de communication et leurs techniques d'utilisation
- S 8 - Les techniques de vente
- S 9 - Les techniques de la mercatique des produits et services hôteliers
- S 10 - Les procédures de gestion selon la réglementation en vigueur
- S 11 - La qualité dans l'entreprise hôtelière
- S 12 - Les principaux indicateurs de résultats de l'activité hôtelière

S 3- LA PRÉSENTATION ET LE COMPORTEMENT PROFESSIONNEL

Connaissances	Limites de connaissance
<ul style="list-style-type: none"> - L'attitude corporelle - L'esthétique (tenue vestimentaire, coiffure...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Attitude et présentation adaptées aux exigences de l'entreprise

S 4- LA TYPOLOGIE DE LA CLIENTÈLE

Connaissances	Limites de connaissance
<ul style="list-style-type: none"> - Les facteurs sociologiques, culturels et inter-culturels - Les facteurs individuels (styles et niveau de vie, goûts...) - Les facteurs de segmentation de la clientèle hôtelière 	<ul style="list-style-type: none"> - Notions essentielles - Étude approfondie de l'ensemble des besoins de la clientèle

S 5- LA COMMUNICATION ORALE EN FRANÇAIS, ANGLAIS ET EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 2

Connaissances	Limites de connaissance
<ul style="list-style-type: none"> - Les principes et les techniques de communication - Les langages, para-langages et niveaux de langages - Les techniques d'accueil différencié - Les techniques de résolution des litiges avec la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilisation à l'analyse transactionnelle - Identification des langages et para-langages et repérage de leurs niveaux - Maîtrise de l'anglais et pratique d'une deuxième langue vivante étrangère appliquée à la profession - Traitement des litiges liés aux opérations courantes

S 6-LA COMMUNICATION ÉCRITE EN FRANÇAIS, ANGLAIS ET EN LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE 2

Connaissances	Limites de connaissance
<ul style="list-style-type: none"> - Les techniques de rédaction de messages - Les supports de communication 	<ul style="list-style-type: none"> - Notes, courriers, courriels, comptes rendus, messages divers... - Maîtrise de l'anglais et pratique d'une deuxième langue vivante étrangère, appliquée à la profession - Choix des supports adaptés à la situation

S 7- LES OUTILS DE COMMUNICATION ET LEURS TECHNIQUES D'UTILISATION

Connaissances	Limites de connaissance
<ul style="list-style-type: none"> - Le téléphone 	<ul style="list-style-type: none"> - Prise de conscience de l'importance de l'écoute, du sourire, du ton de la voix et du débit de parole - Demande d'informations complémentaires - Reformulation - Mémorisation des informations
<ul style="list-style-type: none"> - Les outils informatiques, les logiciels standards et professionnels hôteliers (texteur dont le publipostage, tableur, grapheur, base de données, PAO...) - La télécopie - La messagerie électronique et Internet 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation des outils informatiques adaptés à la mise en œuvre de logiciels standards et professionnels performants - Maîtrise de l'utilisation des outils de communication

S 8- LES TECHNIQUES DE VENTE

Connaissances	Limites de connaissance
<ul style="list-style-type: none"> - Prise de contact - Écoute active - Recherche des besoins - Argumentation - Réponse aux objections - Conclusion - Prise de congé 	<ul style="list-style-type: none"> - Exploitation des techniques de vente appliquées aux produits et services de l'entreprise hôtelière

S 9- LES TECHNIQUES DE LA MERCATIQUE DES PRODUITS ET SERVICES HÔTELIERS

Connaissances	Limites de connaissance
<ul style="list-style-type: none"> - Le suivi du client pendant son séjour - La fidélisation de la clientèle - L'optimisation de l'occupation de l'hôtel 	<ul style="list-style-type: none"> - Animation du séjour du client - Sensibilisation à la démarche mercatique (adéquation prix, produit, besoin) - Mise en œuvre des outils de la mercatique appliqués aux produits et services de l'entreprise hôtelière

S 10- LES PROCÉDURES DE GESTION SELON LA RÉGLEMENTATION EN VIGUEUR

Connaissances	Limites de connaissance
<ul style="list-style-type: none"> - La réglementation hôtelière - Les procédures internes de gestion : de la réservation au suivi du départ du client - Les systèmes et modes de planification, d'enregistrement et de classement, de facturation et d'encaissement 	<ul style="list-style-type: none"> - Application de la réglementation et des procédures internes de gestion liées aux activités d'accueil et de réception - Mise en œuvre de systèmes manuels et informatisés (utilisation de logiciels professionnels et standards performants)

S 11- LA QUALITÉ DANS L'ENTREPRISE HÔTELIÈRE

Connaissances	Limites de connaissance
<ul style="list-style-type: none"> - La démarche « Qualité » - Les outils de mise en œuvre de la qualité 	<ul style="list-style-type: none"> - Étude limitée à l'accueil et à la réception - Exploitation des informations recueillies pour atteindre les objectifs fixés par la direction

S 12- LES PRINCIPAUX INDICATEURS DE RÉSULTATS DE L'ACTIVITÉ HÔTELIÈRE

Connaissances	Limites de connaissance
<ul style="list-style-type: none"> - Les sources de calcul des indicateurs : <ul style="list-style-type: none"> - Les statistiques commerciales (taux d'occupation, indice de fréquentation, prix moyen chambre, durée moyenne de séjour, chiffre d'affaires par segment de clientèle, RevPar*) - La situation des comptes clients - La trésorerie - Le tableau de bord 	<ul style="list-style-type: none"> - Définition, calculs et analyse des résultats (cumul, historique, écarts) - Lecture critique des indicateurs caractérisant les activités d'accueil et de réception dans tout type d'établissement hôtelier

* Revenu par chambre disponible à la location (revenue per available room)

UNITÉS CONSTITUTIVES DU DIPLOME
--

	UNITÉ 1	UNITÉ 2	UNITÉ 3
--	----------------	----------------	----------------

Compétences professionnelles			
C 1	Organiser		
C 11	Mettre en place le processus de recherche et de traitement des informations		
C 2	Communiquer		
C 21	Mettre en œuvre des procédures d'accueil différencié		
C 22	Mettre en œuvre des procédures de négociation		
C 23	Mettre en œuvre des procédures d'information		
C 3	Réaliser		
C 31	Vendre le produit chambre et les produits annexes		
C 32	Mettre en œuvre et appliquer les procédures de gestion selon la réglementation en vigueur		
C 33	Mettre en œuvre les procédures de remise en état du poste de travail		
C 4	Apprécier		
C 41	Optimiser son action		

Savoirs associés			
S 1	L'information et la documentation externes		
S 2	L'information et la documentation internes		
S 3	La présentation et le comportement professionnel		
S 4	La typologie de la clientèle		
S 5	La communication orale en français, en anglais et en LV2		
S 6	La communication écrite en français, en anglais et en LV2		
S 7	Les outils de communication et leurs techniques d'utilisation		
S 8	Les techniques de vente		
S 9	Les techniques de la mercatique des produits et services hôteliers		
S 10	Les procédures de gestion selon la réglementation en vigueur		
S 11	La qualité dans l'entreprise hôtelière		
S 12	Les principaux indicateurs de résultats de l'activité hôtelière		

ANNEXE II

PÉRIODE DE FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

FORMATION EN MILIEU PROFESSIONNEL

OBJECTIFS

Les périodes de formation en milieu professionnel se déroulent dans les établissements offrant des prestations d'accueil-réception en français, en anglais et dans une deuxième langue vivante étrangère, dans le cadre d'une activité d'hébergement avec facturation :

- hôtels de tourisme indépendants et de chaîne,
- résidences hôtelières et de tourisme,
- villages de vacances et centres de loisirs,

et éventuellement :

- centres thermaux et de thalassothérapie avec hébergement,
- centres d'hébergement para-hôtelières (résidences médicalisées, centres d'entraînement sportifs...).

En milieu professionnel, le candidat devra acquérir de nouveaux savoir-faire, mettre en œuvre ses compétences en les adaptant au contexte professionnel. Il sera amené à prouver sa capacité à s'intégrer à une équipe et à réaliser des tâches sous la responsabilité du tuteur.

L'équipe pédagogique veille à assurer la complémentarité des savoirs et des savoir-faire entre le centre de formation et l'entreprise d'accueil.

Chaque période donne lieu, à l'occasion d'une visite dans l'entreprise, à un bilan individuel établi conjointement par le tuteur et un ou des membres de l'équipe pédagogique. Ce bilan indique l'inventaire des activités réalisées et leur évaluation en fonction des performances attendues pour chacune des compétences visées.

ORGANISATION

Toute l'équipe pédagogique est concernée par les périodes de formation en milieu professionnel. Sous la responsabilité des enseignants, les élèves peuvent contribuer à la recherche des entreprises d'accueil (circulaire n° 2000-095 du 26 juin 2000 relative à l'encadrement des périodes en entreprise. BO n° 25 du 29 juin 2000).

1 - Voie scolaire

La durée de la formation en milieu professionnel est de **15 semaines** fractionnées en 3 périodes de 4 à 6 semaines. La première période fait l'objet d'une évaluation formative. Les périodes 2 et 3 font l'objet d'une évaluation certificative.

Le choix des dates est laissé à l'initiative du centre de formation en concertation avec les entreprises concernées en respectant le fractionnement indiqué.

L'organisation de la période de formation doit obligatoirement faire l'objet d'une convention entre le chef de l'entreprise accueillant l'élève et le chef de l'établissement scolaire où ce dernier est scolarisé, conformément à la convention type définie par la note de service n° 96-241 du 15 octobre 1996 modifiée par la note de service DESCO A7 n° 259 du 13 juillet 2001. Cette convention s'accompagne d'une annexe pédagogique préalablement élaborée fixant les objectifs de la période.

Les attestations de formation permettent de vérifier la conformité réglementaire de la formation en milieu professionnel (durée, secteur d'activité). Un candidat qui n'aura pas présenté ces pièces ne pourra pas faire valider l'épreuve E3.

Le candidat constitue un dossier conformément à la définition de l'épreuve E 3

Le recteur fixe la date à laquelle le dossier doit être remis au service chargé de l'organisation de l'examen.

2 - Voie de l'apprentissage

La formation se déroule en milieu professionnel, en cohérence avec les objectifs de la formation, et dans un centre de formation d'apprentis. Elle fait l'objet d'un contrat conclu entre l'apprenti et son employeur conformément aux dispositions du code du travail.

La durée de la formation en milieu professionnel est équivalente à la durée du temps passé en centre de formation dans le cadre du contrat d'apprentissage.

L'équipe pédagogique du centre de formation d'apprentis présente au maître d'apprentissage formateur les objectifs de la formation et définit les modalités de suivi.

Au terme des périodes de formation, l'apprenti constitue un dossier conformément à la définition de l'épreuve E 3.

3 - Voie de la formation professionnelle continue

a) Candidat en situation de première formation ou de reconversion

La formation se déroule en milieu professionnel, en cohérence avec les objectifs de la formation, et dans un centre de formation continue.

La durée de la formation en milieu professionnel s'ajoute aux durées de la formation dispensée dans le centre de formation continue.

Le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.

Lorsque cette préparation s'effectue dans le cadre d'un contrat de travail de type particulier (divers types de contrat d'insertion, de qualification, d'adaptation) le stage obligatoire est inclus dans la période de formation dispensée si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs de la formation en milieu professionnel.

Au terme de sa formation, le candidat constitue un dossier conformément aux dispositions prévues pour les candidats scolaires.

b) Candidat en situation de perfectionnement

Le certificat de stage est remplacé par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a exercé des activités relevant de l'accueil réception en secteur hôtelier en qualité de salarié à temps plein, pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

Le candidat présente un rapport sur ses activités dans le même esprit qui préside à l'élaboration du dossier pour les autres candidats.

Les modalités de constitution et de remise de ce dossier sont identiques à celles des candidats scolaires, apprentis ou en formation professionnelle continue.

4 - Candidat qui se présente au titre de trois années d'expérience professionnelle

Ce candidat constitue un dossier conformément aux dispositions prévues pour les candidats de la formation professionnelle continue en situation de perfectionnement.

5 - Candidat positionné

Pour le candidat en situation de positionnement*, cette durée ne peut être inférieure à :

- 8 semaines pour les candidats issus de la voie scolaire
- 6 semaines pour les candidats issus de la voie de la formation professionnelle continue.

* positionnement prononcé dans les mêmes conditions que celles définies par l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation au baccalauréat professionnel, brevet professionnel et brevet de technicien supérieur.

ANNEXE III

RÈGLEMENT D'EXAMEN

RÈGLEMENT D'EXAMEN

MENTION COMPLÉMENTAIRE ACCUEIL - RÉCEPTION			Scolaires (établissements publics et privés sous contrat) Apprentis (CFA et sections d'apprentissage habilités*) Formation professionnelle continue (établissements publics)		<i>Autres candidats</i>	
Épreuves	Unités	Coef.	Mode	Durée	Mode	Durée
E1 - Pratique professionnelle en français, anglais et langue vivante étrangère 2	U 1	5	CCF		ponctuel pratique et oral	50 min.
E2 - Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s) (a)	U 2	3	ponctuel écrit	3 heures	ponctuel écrit	3 heures
E3 - Évaluation des activités en milieu professionnel et communication	U 3	2	CCF		ponctuel oral	20 min.

(a) Étude de cas intégrant l'utilisation de logiciels standards (texteur, tableur, grapheur, PAO)

CCF : contrôle en cours de formation

* L'habilitation est prononcée conformément aux dispositions de l'arrêté du 9 mai 1995 relatif aux conditions d'habilitation pour le contrôle en cours de formation au baccalauréat professionnel, BP et BTS (BOEN du 08/06/1995).

ANNEXE IV

DÉFINITION DES ÉPREUVES

ÉPREUVE E1 : PRATIQUE PROFESSIONNELLE
en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2

U 1
coefficient 5

● **Objectifs et contenu de l'épreuve**

L'épreuve a pour but de vérifier que le candidat est capable d'assurer la fonction d'accueil - réception, en français, en anglais et dans une seconde langue vivante étrangère, dans le cadre de situations simulées en établissement ou centre de formation.

L'épreuve prend appui sur :

- les compétences C.21, C.22, C.31, C.33
- et les savoirs associés S.1 à S.11

● Critères d'évaluation

Le candidat est évalué sur son aptitude à :

- accueillir le client,
- communiquer oralement en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2,
- appliquer les techniques de vente,
- organiser son poste de travail et les activités prises en charge,
- utiliser à bon escient les documents et outils professionnels (documentations, téléphone, télécopie, Internet, messagerie électronique, logiciels professionnels...),
- répondre aux attentes des clients dans le respect des attentes de l'entreprise,
- faire preuve d'initiative,
- faire preuve de rapidité d'exécution,
- faire preuve de maîtrise de soi.

● Modes d'évaluation

⇒ Épreuve ponctuelle pratique et orale d'une durée de 50 minutes

Il s'agit d'une simulation d'accueil réception suivie d'un entretien avec le jury.
Elle se décompose en **trois phases** :

1ère phase : prise de connaissance du contexte professionnel présenté par le jury au candidat,
- 5 minutes -

2^{ème} phase : réalisation sous la forme d'un jeu de rôle en français et en anglais
- 30 minutes- (12 points)

3^{ème} phase : entretien avec le jury sur les situations simulées en français et en langue vivante étrangère 2.- 15 minutes - (8 points)

L'épreuve se déroule :

- dans un atelier de travaux professionnels hébergement, équipé d'une banque de réception, d'outils informatiques et de communication,
- devant les examinateurs de la commission d'évaluation qui se répartiront préalablement les rôles de clients français et anglais.

Lors de l'entretien, le candidat doit ;

- mettre en évidence les points forts et les points faibles de la simulation d'accueil - réception et proposer des solutions le cas échéant, en français ;
- être capable de répondre, dans la langue vivante 2, à quelques questions simples portant sur un élément de la situation vécue.

Les examinateurs apprécient les compétences techniques et les attitudes professionnelles du candidat :

- l'approche méthodologique,
- la pertinence des arguments, la perception du comportement,
- la qualité de la communication en français, en anglais et en langue vivante 2,
- l'aptitude à utiliser les documents et les outils professionnels.

La commission d'évaluation est composée d'un professeur de spécialité, d'un professeur d'anglais, d'un professeur de langue vivante 2 et d'un professionnel en hébergement. En cas d'absence de ce dernier, la commission pourra néanmoins évaluer.

⇒ Contrôle en cours de formation

Les acquis professionnels sont appréciés à partir de **2 situations** d'accueil-réception.

Chaque situation permet, de manière simulée, l'évaluation de compétences relatives à l'accueil réception, en français, en anglais et en langue vivante étrangère 2.

Elles ont lieu :

- au début du deuxième trimestre de l'année scolaire pour la 1^{ère} situation (8 points)
- à la fin de la formation pour la 2^{ème} situation (12 points)

Chaque situation se déroule, dans le cadre d'une séance normale de travaux professionnels, sous la forme d'un jeu de rôle permettant de mettre en œuvre les aptitudes du candidat à l'accueil-réception et d'utiliser les outils adaptés.

L'évaluation prend en compte l'aptitude à communiquer oralement en français et en anglais durant le jeu de rôle, en français et en langue vivante étrangère 2 durant l'entretien.

Les modalités de déroulement (durée, phases, rôle de clients) et d'évaluation (jeu de rôle puis entretien) de chaque situation sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle. Les enseignants concernés (hébergement, anglais et langue vivante étrangère 2) et un professionnel de l'accueil-réception en secteur hôtelier proposent une note.

ÉPREUVE E 2 : ÉTUDE D'UNE OU DE SITUATION(S) PROFESSIONNELLE(S)
--

U 2 coefficient 3

● Objectifs et contenu de l'épreuve

Cette épreuve permet d'évaluer les savoirs associés aux tâches à réaliser par le réceptionniste dans le cadre des fonctions : accueil et communication écrite en français et en anglais, commerciale et administrative (front et back office).

Il s'agit d'un travail de synthèse à caractère pratique, nécessitant la mise en œuvre de l'outil informatique et l'utilisation de logiciels standards (texteur, tableur, grapheur, PAO). Les tâches sont à réaliser à partir d'une ou de situation (s) professionnelle(s) concrète(s) et de documents ou fichiers informatisés à caractère professionnel.

L'épreuve prend appui sur :

- les compétences C 23, C 32, C 41,
- et les savoirs associés S 1, S 2, S 4 et de S 6 à S 12.

Les travaux à accomplir doivent présenter une diversité suffisante pour permettre le contrôle des compétences figurant au référentiel.

● Critères d'évaluation

Le candidat est évalué sur son aptitude à :

- analyser des données,
- restituer des connaissances,
- proposer des solutions,
- concevoir des notes, courriers et documents en français et en anglais,
- utiliser les outils logiciels standards de manière appropriée,
- justifier ses choix.

● Modes d'évaluation

⇒ Épreuve ponctuelle écrite d'une durée de 3 heures

L'épreuve se déroule dans un atelier équipé :

- d'un poste de travail par candidat permettant de réaliser le travail sur table,
- d'un poste informatique comprenant un micro-ordinateur par candidat, équipé de logiciels standards : texteur, tableur, grapheur, PAO,
- d'une imprimante en réseau.

A partir des différentes tâches proposées dans le cadre d'une situation professionnelle accompagnée par une documentation synthétique, l'épreuve comporte plusieurs questions relatives aux parties suivantes :

- accueil et communication écrite en français et en anglais,
- activités commerciales,
- activités administratives.

La commission d'évaluation est composée d'un enseignant de la spécialité et d'un enseignant d'anglais.

ÉPREUVE E 3 : ÉVALUATION DES ACTIVITÉS EN MILIEU PROFESSIONNEL ET COMMUNICATION
--

U3 coefficient 2

● Objectifs et contenu de l'épreuve

L'épreuve permet d'évaluer le candidat sur les compétences mises en œuvre en milieu professionnel, sur son aptitude à présenter une situation professionnelle vécue à partir de l'utilisation de techniques, documents et outils spécifiques.

L'épreuve prend appui sur :

- les compétences C 11, C 23, C 31,
- et les savoirs associés S 1 à S 3, S 5 à S 8 et S 10 à S 12.

Le dossier, constitué et présenté par le candidat, comporte deux fiches réalisées par le candidat à l'aide de l'outil informatique :

- une fiche de présentation de l'entreprise dans laquelle il a exercé une activité professionnelle d'accueil-réception,
- une fiche d'activité professionnelle en accueil-réception.

A partir de ce dossier, l'épreuve permet d'apprécier la pertinence et la justification des choix effectués, des techniques et documents utilisés. La qualité des supports écrits et la présentation orale sont évalués.

En l'absence du dossier, l'interrogation ne peut avoir lieu. Le candidat est informé que la note zéro est attribuée à l'épreuve. Si le dossier est incomplet, le candidat peut être interrogé et une note lui est attribuée.

● Critères d'évaluation

Le candidat est évalué sur son aptitude à :

dans le cadre du dossier et de l'entretien :

- présenter des documents professionnels réalisés avec les outils adaptés,
- formuler de manière précise et réaliste des contenus fiables avec un vocabulaire adapté,
- s'exprimer oralement dans un langage précis, adapté et compréhensible,
- s'adapter au contexte professionnel,
- maîtriser le langage non verbal.

dans le cadre de la formation en milieu professionnel :

- établir et assurer la relation d'accueil, de la réservation au départ du client,
- informer et renseigner le client,
- émettre et recevoir des informations internes et externes à l'entreprise,

- vendre le produit chambre et les services de l'établissement,
- assurer le suivi de la relation commerciale,
- appliquer les procédures commerciales de l'entreprise,

- traiter le dossier client de la réservation au départ,
- appliquer les procédures administratives du service,
- enregistrer, facturer, encaisser et contrôler les ventes de l'hôtel.

● Modes d'évaluation

⇒ Épreuve ponctuelle orale d'une durée de 20 minutes

exposé (5 minutes maximum)

Le candidat présente son expérience professionnelle en accueil-réception et succinctement le contenu d'une des deux fiches produites, conforme à la description de l'objectif et du contenu de l'épreuve.

entretien (15 minutes maximum)

Interrogé sur le dossier et l'exposé, le candidat doit justifier ses choix.

La commission d'évaluation est composée d'un enseignant d'hébergement et d'un professionnel de la spécialité accueil-réception ; en cas d'impossibilité de ce dernier, d'un second professeur de spécialité.

⇒ Contrôle en cours de formation

L'évaluation prend en compte **2 éléments** :

partie formation en milieu professionnel 12 points

Les périodes évaluées s'appuient sur des situations professionnelles et sur des critères répondant aux exigences du référentiel et figurant sur une grille d'évaluation remise à l'entreprise par l'établissement ou le centre de formation. La synthèse est faite par le formateur de l'entreprise d'accueil et un membre de l'équipe pédagogique.

partie orale 8 points

A l'occasion des périodes de formation en milieu professionnel, le candidat constitue un dossier identique à celui de l'épreuve ponctuelle. La présentation orale prend la forme de deux entretiens :

- le premier, qui se déroule à l'issue de la 2^{ème} période de formation prend appui sur une fiche de présentation de l'entreprise : 4 points ;
- le second, qui se déroule à l'issue de la 3^{ème} période de formation prend appui sur une fiche d'activité professionnelle : 4 points.

La fiche de présentation de l'entreprise et la fiche d'activité professionnelle sont à réaliser à l'aide de l'outil informatique. Lors de l'entretien, le candidat doit être capable de justifier ses choix.

Le ou les enseignants d'hébergement concernés et un professionnel associé participent à l'évaluation. En cas d'absence de ce dernier, la commission pourra néanmoins évaluer.

L'équipe pédagogique, responsable du contrôle en cours de formation, effectue la synthèse des deux parties et propose une note globale. Elle met à la disposition du jury final le dossier du candidat comprenant :

- la grille de synthèse de l'évaluation avec la note finale proposée ;
- les pièces justificatives attestant que les périodes de formation en milieu professionnel ont bien été effectuées (durée et secteur d'activité de l'entreprise d'accueil) ;
- les deux fiches réalisées : présentation de l'entreprise et activité professionnelle ;
- les deux grilles d'évaluation relatives aux périodes 2 et 3 de la formation en milieu professionnel ;
- les deux grilles d'évaluation correspondant aux deux entretiens.

ANNEXE V

CORRESPONDANCE D'ÉPREUVES

TABLEAU DE CORRESPONDANCE D'ÉPREUVES

M.C. ACCUEIL-RÉCEPTION (arrêté du 15 septembre 1995) dernière session 2008	M.C. ACCUEIL-RÉCEPTION (définie par le présent arrêté) 1^{ère} session 2009
E1 : Pratique professionnelle accueil - réception en français et en anglais	E1 : Pratique professionnelle accueil - réception en français, anglais et langue vivante étrangère 2
E3 : Communication professionnelle en langue vivante 2	E3 : Évaluation des activités en milieu professionnel et communication
E2 : Épreuve technologique	E2 : Étude d'une ou de situation(s) professionnelle(s)

Commentaire :

À la demande du candidat et pour la durée de validité restante,

- La note égale ou supérieure à 10 sur 20 obtenue à l'épreuve E 1 (arrêté du 15 septembre 1995) est reportée à l'épreuve E 1 (présent arrêté)

La note égale ou supérieure à 10 sur 20 obtenue à l'épreuve E 3 (arrêté du 15 septembre 1995) est reportée à l'épreuve E 3 (présent arrêté)

- La note égale ou supérieure à 10 sur 20 obtenue à l'épreuve E 2 (arrêté du 15 septembre 1995) est reportée sur l'épreuve E 2 (présent arrêté).