



REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Réceptionniste en hôtellerie

Niveau 4

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RH	RE	TP-00379	07	03/05/2019	28/01/2019	1/30

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Réceptionniste en hôtellerie

Sigle du titre professionnel : RH

Niveau : 4 (Cadre national des certifications 2019)

Code(s) NSF : 334t - Réception, hébergement, service de restauration, accompagnement

Code(s) ROME : G1703

Formacode : 42788

Date de l'arrêté : 08/04/2019

Date de parution au JO de l'arrêté : 03/05/2019

Date d'effet de l'arrêté : 02/08/2019

2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

(Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi)

2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RH	RE	TP-00379	07	03/05/2019	28/01/2019	3/30

2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :

- a) Du titre professionnel obtenu.
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RE comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RH	RE	TP-00379	07	03/05/2019	28/01/2019	4/30

3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel RH

3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	<p>Accueillir et conseiller le client au service de la réception</p> <p>Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières</p> <p>Procéder aux opérations d'arrivée et de départ</p> <p>Clôturer l'activité journalière et mensuelle</p> <p>Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier</p>	01 h 30 min	<p><u>1^{ère} partie :</u></p> <p>La présence d'un surveillant est requise.</p> <p>A partir de documents et de données du service de la réception, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • contrôle et met à jour un rapport de clôture de caisse (0h15) ; • vérifie l'exactitude et met à jour les données d'un rapport de suivi d'activité par centre de profit (0h20) ; • répond à un avis client positif en anglais et à un avis client négatif en français (0h15) ; <p>en utilisant un tableur et un traitement de texte.</p> <p><u>2^{ème} partie :</u></p> <p>Le jury tient le rôle du client.</p> <p>A partir d'un scénario de jeux de rôles tiré au sort, le candidat traite simultanément un ensemble de tâches au service de la réception en français ou en anglais.</p> <p>Le candidat, pendant 0h10 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • répond aux demandes d'informations d'ordre pratique et touristique locales ; • prend et transcrit un message pour le client ou la hiérarchie. <p>Le candidat, pendant 0h30 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • traite et enregistre une demande de réservation de prestations hôtelières ; • procède à l'arrivée d'un client ; • procède au départ d'un client ; • gère une objection ou une remarque client ; <p>en utilisant un logiciel de gestion hôtelière.</p> <p>L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RH	RE	TP-00379	07	03/05/2019	28/01/2019	5/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication, orale et écrite, avec la clientèle.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	<p>Accueillir et conseiller le client au service de la réception Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Procéder aux opérations d'arrivée et de départ Clôturer l'activité journalière et mensuelle Contribuer à la gestion de la distribution en ligne Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier</p>	00 h 30 min	<p>Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle pendant 0h15.</p> <p>A partir d'une série de questions tirées au sort, le jury questionne le candidat pendant 0h15 sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la clôture de la journée d'exploitation et les principaux indicateurs de performance et ratios du service de la réception ; • la politique de yield et la tarification différenciée ; • la gestion de la distribution en ligne ; • la mise à jour de l'offre commerciale chez les différents distributeurs ; • la communication sur les réseaux sociaux.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnaire professionnel 	Sans objet		Sans objet
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Questionnement à partir de production(s) 	Sans objet		Sans objet
Entretien final		00 h 15 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 15 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RH	RE	TP-00379	07	03/05/2019	28/01/2019	6/30

3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Assurer les opérations relatives au séjour des clients					
Accueillir et conseiller le client au service de la réception	La procédure d'accueil est appliquée L'offre est adaptée aux besoins des clients Les prestations de l'établissement sont valorisées Les informations d'ordre pratique et touristique sont fiables La satisfaction des clients est vérifiée Les messages transmis aux clients et à la hiérarchie sont fiables et exploitables	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières	La procédure de réservation est appliquée Les règles de communication avec la clientèle sont respectées Les informations transmises aux clients sont fiables Les saisies sur les supports de réservation sont fiables et exploitables Les dossiers de réservation sont à jour	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procéder aux opérations d'arrivée et de départ	La procédure d'arrivée est appliquée La procédure de départ est appliquée La procédure de vente de prestations additionnelles est appliquée La procédure de gestion des objections et remarques est appliquée Le contrôle de caisse est fiable	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier					
Clôturer l'activité journalière et mensuelle	Les comptes clients sont mis à jour Les données erronées ou manquantes sont corrigées La journée d'exploitation est clôturée La mise à jour des ratios et indicateurs d'activité est fiable	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuer à la gestion de la distribution en ligne	La politique de yield de l'établissement est appliquée La procédure de la gestion de la distribution en ligne est appliquée L'offre commerciale est mise à jour chez les différents distributeurs	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RH	RE	TP-00379	07	03/05/2019	28/01/2019	7/30

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier	La procédure de la gestion de l'e-reputation est appliquée La réponse à l'avis client est adaptée Les règles de correspondance sont respectées La procédure de communication sur les réseaux sociaux est appliquée	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obligations réglementaires le cas échéant :					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RH	RE	TP-00379	07	03/05/2019	28/01/2019	8/30

3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Communiquer à l'oral et à l'écrit avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement	Accueillir et conseiller le client au service de la réception
	Clôturer l'activité journalière et mensuelle
	Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
	Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier
	Procéder aux opérations d'arrivée et de départ
	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
Utiliser les outils de gestion hôtelière, de gestion de la distribution en ligne et de suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier	Accueillir et conseiller le client au service de la réception
	Clôturer l'activité journalière et mensuelle
	Contribuer à la gestion de la distribution en ligne
	Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier
	Procéder aux opérations d'arrivée et de départ
	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières

4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre RH

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 25 min

4.2. Protocole d'intervention du jury :

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

4.3. Conditions particulières de composition du jury :

L'un des membres du jury au moins est en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de la mise en situation professionnelle.

5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

La présence d'un surveillant est requise pendant la 1^{ère} partie de la mise en situation professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RH	RE	TP-00379	07	03/05/2019	28/01/2019	9/30



REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Réceptionniste en hôtellerie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RH	RE	TP-00379	07	03/05/2019	28/01/2019	11/30

CCP

Assurer les opérations relatives au séjour des clients

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Procéder aux opérations d'arrivée et de départ Accueillir et conseiller le client au service de la réception	00 h 55 min	<p><u>1^{ère} partie :</u> La présence d'un surveillant est requise. A partir de documents et de données du service de la réception, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • contrôle et met à jour un rapport de clôture de caisse en utilisant un tableur (0h15). <p><u>2^{ème} partie :</u> Le jury tient le rôle du client. A partir d'un scénario de jeux de rôles tiré au sort, le candidat traite simultanément un ensemble de tâches au service de la réception en français ou en anglais. Le candidat, pendant 0h10 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • répond aux demandes d'informations d'ordre pratique et touristique locales ; • prend et transcrit un message pour le client ou la hiérarchie. <p>Le candidat, pendant 0h30 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • traite et enregistre une demande de réservation de prestations hôtelières ; • procède à l'arrivée d'un client ; • procède au départ d'un client ; • gère une objection ou une remarque client ; <p>en utilisant un logiciel de gestion hôtelière.</p> <p>L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication, orale et écrite, avec la clientèle.</p>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RH	RE	TP-00379	07	03/05/2019	28/01/2019	13/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Procéder aux opérations d'arrivée et de départ Accueillir et conseiller le client au service de la réception	00 h 20 min	Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle pendant 0h10. A partir d'une série de questions tirées au sort, le jury questionne le candidat pendant 0h10 sur : <ul style="list-style-type: none"> • la grille tarifaire et l'offre commerciale ; • le contrôle de caisse ; • les consignes liées à la sécurité des biens et des personnes.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 15 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RH	RE	TP-00379	07	03/05/2019	28/01/2019	14/30

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assurer les opérations relatives au séjour des clients

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 00 min

Protocole d'intervention du jury :

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

L'un des membres du jury au moins est en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de la mise en situation professionnelle.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

La présence d'un surveillant est requise pendant la 1^{ère} partie de la mise en situation professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RH	RE	TP-00379	07	03/05/2019	28/01/2019	15/30

CCP

Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Mise en situation professionnelle	Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier Clôturer l'activité journalière et mensuelle	00 h 50 min	<p>La présence d'un surveillant est requise.</p> <p>A partir de documents et de données du service de la réception, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • vérifie l'exactitude et met à jour les données d'un rapport de suivi d'activité par centre de profit (0h20) ; • contrôle et met à jour les données d'un rapport centralisant les indicateurs de performance et les ratios du service de la réception (0h15) ; • répond à un avis client positif en anglais et à un avis client négatif en français (0h15) ; <p>en utilisant un tableur et un traitement de texte.</p> <p>L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues est basée sur la communication, écrite avec la clientèle.</p>
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entretien technique 	Contribuer au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier Contribuer à la gestion de la distribution en ligne Clôturer l'activité journalière et mensuelle	00 h 35 min	<p>Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle pendant 0h20. A partir d'une série de questions tirées au sort, le jury questionne le candidat pendant 0h15 sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la clôture de la journée d'exploitation ; • la politique de yield et la tarification différenciée ; • la gestion de la distribution en ligne ;

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RH	RE	TP-00379	07	03/05/2019	28/01/2019	17/30

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			<ul style="list-style-type: none"> la mise à jour de l'offre commerciale chez les différents distributeurs ; la communication sur les réseaux sociaux.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	01 h 25 min	

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RH	RE	TP-00379	07	03/05/2019	28/01/2019	18/30

Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 35 min

Protocole d'intervention du jury :

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

L'un des membres du jury au moins est en mesure d'évaluer les compétences linguistiques du candidat lors de la mise en situation professionnelle.

Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP

La présence d'un surveillant est requise pendant la mise en situation professionnelle.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RH	RE	TP-00379	07	03/05/2019	28/01/2019	19/30

Annexe 1

Plateau technique d'évaluation

Réceptionniste en hôtellerie

Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Mise en situation professionnelle	<p>Un local fermé pour la 1ère partie de la mise en situation professionnelle comprenant :</p> <ul style="list-style-type: none">• 16 postes informatiques ou tablettes équipés (d'un tableur et d'un traitement de texte) et reliés à une imprimante réseau. <p>Une zone d'accueil, pour la 2ème partie de la mise en situation professionnelle, représentant la réception d'un établissement hôtelier et comportant :</p> <ul style="list-style-type: none">• un comptoir d'accueil ;• à proximité, des tables et des chaises disposées en nombre suffisant pour permettre au jury d'observer le candidat. <p>Un local fermé équipé d'une table, d'une chaise et d'un téléphone.</p>	Locaux équipés aux normes de sécurité et de prévention.
Entretien technique	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RH	RE	TP-00379	07	03/05/2019	28/01/2019	21/30

Ressources (pour un candidat)

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultanément pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultanément pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	<p>Poste informatique ou une tablette équipé (d'un logiciel de gestion hôtelière) relié à Internet et à une imprimante.</p> <p>Le paramétrage du logiciel de gestion hôtelière doit se baser sur un établissement hôtelier de niveau 3* selon l'arrêté en vigueur.</p> <p>L'établissement doit proposer a minima :</p> <ul style="list-style-type: none">• 18 chambres standards à grand lit ;• 18 chambres standards à lits jumeaux ;• 6 chambres de niveau supérieur. <p>Dans chaque catégorie, une chambre doit permettre l'accueil de personnes à mobilité réduite. Toutes les chambres sont équipées d'un minibar et offrent la possibilité d'ajouter un lit supplémentaire.</p> <ul style="list-style-type: none">• une tarification différenciée avec les conditions de réservation et d'annulation pour les tarifs rack, corporate et agences de voyage en ligne ;• des tarifs demi-pension et soirée étape ;• un service de restauration proposant une cuisine traditionnelle composée de plats régionaux ;• un service de room-service proposant des boissons et snacking ;• un service bar ;• un service conciergerie ;• un service séminaires professionnels ;• un service teinturerie proposée à la clientèle ;• un service de stationnement privatif des voitures client.	1	Sans objet
Équipements de protection individuelle (EPI) ou collective	1	Boite à pharmacie de premier secours	16	Tenue adaptée : uniforme réceptionniste fourni par le candidat.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RH	RE	TP-00379	07	03/05/2019	28/01/2019	22/30

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Matières d'œuvre	1	Imprimante en réseau	16	Cette imprimante est utilisée lors de la 1 ^{ère} partie de la mise en situation professionnelle.
	1	Imprimante dans la zone d'accueil	1	Cette imprimante est utilisée lors de la 2 ^{ème} partie de la mise en situation professionnelle.
	1	Téléphone au comptoir d'accueil	1	Sans objet
	1	Téléphone permettant au jury d'être en relation avec le candidat.	1	Sans objet
Documentations	1	Livret de présentation de l'établissement	16	Sans objet
	1	Livret de conciergerie	16	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RH	RE	TP-00379	07	03/05/2019	28/01/2019	23/30

ANNEXE 2

CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Réceptionniste en hôtellerie est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

Réceptionniste en hôtellerie Arrêté du 24/03/2014		Réceptionniste en hôtellerie Arrêté du 08/04/2019	
CCP	Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients.	CCP	Assurer les opérations relatives au séjour des clients
CCP	Contrôler et suivre l'activité du service de la réception.	CCP	Clôturer l'activité et contribuer à la gestion de la distribution en ligne et au suivi de l'e-réputation de l'établissement hôtelier

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RH	RE	TP-00379	07	03/05/2019	28/01/2019	25/30

Annexe 3

Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

Entretien final

Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :

La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;

La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RH	RE	TP-00379	07	03/05/2019	28/01/2019	27/30

Reproduction interdite

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

