

# DOSSIER D'ÉVALUATION

pour la professionnalisation des salariés  
(hors contrat de professionnalisation)

CQP-ih Assistant d'exploitation

## I - IDENTIFICATION DU DEMANDEUR

|  |
|--|
| Nom : .....                            |
| Prénom : .....                         |
| Adresse : .....                        |
| .....                                  |
| Code Postal : ..... Ville : .....      |
| Téléphone : ..... Mail : .....         |
| Poste occupé dans l'entreprise : ..... |

## II - IDENTIFICATION DE L'EMPLOYEUR

|                                    |
|------------------------------------|
| Nom : .....                        |
| Adresse : .....                    |
| .....                              |
| Code Postal : ..... Ville : .....  |
| Téléphone : ..... Fax : .....      |
| Mail : .....                       |
| Nom du tuteur : .....              |
| Poste occupé par le tuteur : ..... |

## III - IDENTIFICATION DU CENTRE ACCREDITÉ

|                                   |
|-----------------------------------|
| Nom : .....                       |
| Adresse : .....                   |
| .....                             |
| Code Postal : ..... Ville : ..... |
| Téléphone : ..... Fax : .....     |
| Mail : .....                      |

1. L'action de professionnalisation sera effectuée dans le cadre : **(cochez la case)**

- d'une Période de professionnalisation
- du Droit Individuel à la Formation (DIF)
- du Congé Individuel de Formation (CIF)
- Autre (à préciser) .....

2. L'action de professionnalisation se déroule :

du ..... au .....

**Rappel :**

1. *Le dossier d'évaluation est rempli conjointement avec le tuteur, sous la responsabilité de l'établissement de formation*
2. *le centre de formation doit réaliser le positionnement initial sur l'intégralité des compétences attendues par le référentiel d'emploi du CQP-ih.*

*Pour la RECAPE, le centre de formation utilise le descriptif de poste remis par l'entreprise pour réaliser les positionnements*

3. *Le résultat du positionnement initial détermine le programme de formation et la durée de l'action qui permettra au candidat d'atteindre l'ensemble des compétences du CQP-ih.*
4. *Le positionnement final s'effectue uniquement sur les compétences non acquises détectées lors du positionnement initial.*
5. **En cas de besoin, les documents utilisés pour effectuer les positionnements doivent être mis à la disposition du jury de la commission nationale de certification CQP-ih**

3. Le dossier **complet** comprend :

- Le dossier d'évaluation
- L'attestation de fin stage (dates de formation et durées)
- Le programme de formation

4. Ce dossier est à adresser :

**OPCA Fafih**

Adefih – service certification  
3 rue de la Ville l'Evêque - 75008 Paris

Tél : 01-40-17-20-06 / Fax : 01-47-42-83-32 / info@adefih.org

## Evaluations réalisées pour le CQP-ih Assistant d'exploitation

N. B. : Chacun des items doit faire l'objet d'une évaluation lors du positionnement initial.

**Toutes les activités relatives au poste doivent pouvoir être exécutées en français et dans au moins une langue étrangère dans toutes les activités liées à l'accueil.**

| La codification suivante devra être utilisée :           |   | Positionnement |       |
|--|---|----------------|-------|
|  |   | INITIAL        | FINAL |
| <b>A : Acquis</b>  | <b>NA : Non Acquis</b>  |                |       |
| Date d'évaluation :                                      |   | .....          | ..... |
| <b>Accueil</b>   | Organiser les supports d'information (press-book, présentoirs..)  |                |       |
|  | Répondre efficacement au téléphone  |                |       |
|  | Conseiller la clientèle   |                |       |
|  | Elaborer et suivre les plannings de réservation   |                |       |
|  | Assurer les relations avec les tour-opérateurs, les centrales de réservation, les clients concédants, le client final |                |       |
|  | S'assurer de la bonne présentation de la zone d'accueil   |                |       |
| <b>Gestion</b>   | Etablir des prévisions quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles  |                |       |
|  | Effectuer les commandes   |                |       |
|  | Réaliser et contrôler les inventaires   |                |       |
|  | Participer à la gestion du budget de fonctionnement et du compte d'exploitation                                       |                |       |
|  | Effectuer les procédures de caisse  |                |       |
|  | Etablir les factures et pré factures clients  |                |       |
|  | Réaliser les encaissements sur informatique ou en manuel en cas de panne  |                |       |
|  | Clôturer et vérifier la caisse  |                |       |
|  | Rendre compte de l'activité (par décade ou mensuellement)   |                |       |
|  | Traiter les comptes débiteurs   |                |       |
|  | Effectuer les rapprochements bancaires  |                |       |
| <b>Organisation du travail et gestion administrative</b> | Organiser son travail   |                |       |
|  | Organiser le recueil et la transmission des messages  |                |       |
|  | Classer et archiver des informations  |                |       |
|  | Faire le pointage des présences, vérifier les salaires  |                |       |
| <b>Communication externe et commercialisation</b>        | Connaître sa clientèle et l'environnement concurrentiel   |                |       |
|  | Développer un marketing relationnel et promouvoir l'établissement   |                |       |
| <b>Encadrement</b>                                       | Organiser le travail de l'équipe (planning des présences, répartition des tâches,...)                                 |                |       |
|  | Participer au recrutement du personnel, accueillir, animer et former le personnel                                     |                |       |
|  | Participer à l'élaboration du plan de formation et des différents entretiens (annuel, d'évaluation....)               |                |       |
|  | Gérer les conflits vis-à-vis des clients.   |                |       |
|  | Gérer les conflits vis-à-vis du personnel   |                |       |
|  | Respecter et faire respecter la législation du travail, la réglementation en vigueur, l'hygiène et sécurité)          |                |       |
|  | Motiver l'équipe pour optimiser les résultats, veiller à l'efficacité du travail                                      |                |       |
|  | Assurer une petite maintenance  |                |       |
|  | Contrôler la conformité aux objectifs de qualité définis par l'entreprise   |                |       |

## Evaluations réalisées pour le CQP-ih Assistant d'exploitation

N. B. : Chacun des items doit faire l'objet d'une évaluation lors du positionnement initial.

| La codification suivante devra être utilisée :<br><br><b>A : Acquis</b> <b>NA : Non Acquis</b> |  | <b>Positionnement</b> |              |
|--|--|-----------------------|--------------|
|  |  | <b>INITIAL</b>        | <b>FINAL</b> |
| Date d'évaluation :  |  | .....                 | .....        |
| <b>Mémoire</b>   | Analyser une action concrète conduite en entreprise  |                       |              |
|  | Réaliser un compte rendu écrit   |                       |              |
|  | Faire une présentation orale   |                       |              |
| <b>Spécialisation HEBERGEMENT</b>  |  |                       |              |
| <b>Réception</b>   | Accueillir le client   |                       |              |
|  | Effectuer les opérations courantes de réservations   |                       |              |
| <b>Etages</b>  | Elaborer des plannings de nettoyage des chambres   |                       |              |
|  | Réaliser des contrôles liés à la propreté, à l'hygiène et la sécurité des biens et des personnes |                       |              |
|  | Gérer les stocks de linge, produits d'accueil...   |                       |              |
|  | Réapprovisionner en linge, produits d'accueil, produits d'entretien, matériel...                 |                       |              |
|  | Faire les chambres en cas d'absence de personnel   |                       |              |
| <b>Spécialisation RESTAURATION</b>   |  |                       |              |
| <b>Cuisine</b>   | Elaborer des fiches techniques (nouveaux menus, création de plats originaux...)                  |                       |              |
|  | Superviser et, le cas échéant assurer la fabrication des plats dans le respect des normes        |                       |              |
|  | Respecter les normes d'hygiène et de sécurité en vigueur   |                       |              |
|  | S'assurer de la bonne utilisation des produits lessiviels (détergents et désinfectants)          |                       |              |
| <b>Salle</b>   | Superviser et, le cas échéant réaliser, le service en salle                                      |                       |              |

\*\*\*\*\*

### *Avis conjoint du tuteur et du formateur*

Positif

Négatif

Date : .....

**En cas d'avis négatif, préciser le motif :**

.....

.....

.....

**Entreprise**  
Signature et cachet

**Etablissement de formation**  
Signature et cachet

**Salarié**  
Signature

## BILAN DU TUTEUR

Le tableau ci-dessous est à remplir lors des périodes pratiques en entreprise, autant de fois que nécessaire.

|  |                      |
|--|----------------------|
| <u>Observations opérationnelles</u>              |                      |
| Autres remarques                                 |                      |
| Date : .....                                     |                      |
| Signature du tuteur et cachet de l'établissement | Signature du salarié |

|  |                      |
|--|----------------------|
| <u>Observations opérationnelles</u>              |                      |
| Autres remarques                                 |                      |
| Date : .....                                     |                      |
| Signature du tuteur et cachet de l'établissement | Signature du salarié |

## BILAN DU CENTRE

Le tableau ci-dessous est à remplir lors des périodes de formation en centre, autant que nécessaire.

|   |                      |
|---|----------------------|
| <u>Observations opérationnelles</u>                 |                      |
| Autres remarques                                    |                      |
| Date : .....  |                      |
| Signature et cachet de l'établissement de formation | Signature du salarié |

|   |                      |
|---|----------------------|
| <u>Observations opérationnelles</u>                 |                      |
| Autres remarques                                    |                      |
| Date : .....  |                      |
| Signature et cachet de l'établissement de formation | Signature du salarié |

## BILAN DU CENTRE

Le tableau ci-dessous est à remplir lors des périodes de formation en centre, autant que nécessaire.

|   |                      |
|---|----------------------|
| <u>Observations opérationnelles</u>                 |                      |
| Autres remarques                                    |                      |
| Date : .....  |                      |
| Signature et cachet de l'établissement de formation | Signature du salarié |

|   |                      |
|---|----------------------|
| <u>Observations opérationnelles</u>                 |                      |
| Autres remarques                                    |                      |
| Date : .....  |                      |
| Signature et cachet de l'établissement de formation | Signature du salarié |