

REFERENTIEL D'EVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air

Niveau 4

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RHH	RE	TP-00379	08	28/03/2024	03/04/2024	1/26

1. Références de la spécialité

Intitulé du titre professionnel : Réceptionniste hôtellerie et hôtellerie de plein air

Sigle du titre professionnel : RHH

Niveau : 4 (Cadre national des certifications 2019)

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

Code(s) ROME : G1703

Formacode : 42686, 42776

Date de l'arrêté : 19/03/2024

Date de parution au JO de l'arrêté : 28/03/2024

Date d'effet de l'arrêté : 02/08/2024

2. Modalités d'évaluation générales des titres professionnels

Les modalités d'évaluation des titres professionnels sont définies par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le référentiel d'évaluation (RE) comme constitutive de la session du titre, du certificat de compétences professionnelles (CCP) ou du certificat complémentaire de spécialisation (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.

L'aménagement de la session d'examen pour les candidats en situation de handicap pourra s'appuyer sur le guide pratique d'aménagement des sessions d'examen disponible à l'adresse suivante : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/certification-competences-pro/titres-professionnels-373014> , rubrique textes réglementaires/documents techniques.

La proposition d'aménagement de la session d'examen est mise en œuvre en lien avec la DDETS concernée.

3 Dispositif d'évaluation spécifique pour la session du titre professionnel RHH

Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou d'un parcours de validation des acquis de l'expérience (VAE) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) Des modalités d'évaluation présentées dans le tableau 3.1 « Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve » ci-dessous.
- 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.

Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès au titre professionnel par capitalisation de CCP sont évaluées par un jury au vu du livret de certification et d'un entretien 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RHH	RE	TP-00379	08	28/03/2024	03/04/2024	3/26

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	Accueillir, informer et conseiller le client Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client Assurer le suivi de l'activité journalière Contribuer au développement commercial	01 h 35 min	À partir d'un scénario de jeux de rôle tiré au sort, le candidat traite un ensemble de tâches au service de la réception. <u>1^{ère} partie</u> (01 h 00 min) : La présence d'un surveillant est requise. À partir de documents et de données du service de la réception, le candidat : • met à jour un rapport de caisse ; • met à jour le rapport suivi d'activité ; • répond à une demande commerciale séminaire ou groupe ; en utilisant un tableur et un traitement de texte. <u>2^{ème} partie</u> (0 h 35 min) : Le jury tient le rôle du client. Le candidat, simultanément : • répond aux demandes d'informations d'ordre pratique et touristique ; • traite et enregistre une demande de réservation de prestations hôtelières ; • procède à l'arrivée d'un client ; • procède au départ d'un client ; • s'assure de la satisfaction du client ; en utilisant un <i>Property Management System (PMS)</i>. 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.
Autres modalités d'évaluation le cas échéant :			
▪ Entretien technique	Accueillir, informer et conseiller le client Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client Assurer le suivi de l'activité journalière Contribuer au développement commercial Contribuer au suivi de l'e-réputation	00 h 45 min	Le jury questionne le candidat sur les tâches réalisées lors de la mise en situation professionnelle pendant 00 h 15 min. À partir du scénario précédemment tiré au sort, le jury questionne le candidat pendant 00 h 30 min sur : • la sécurité des biens et des personnes ; • la prise en compte des contextes et besoins de personnes en situation de handicap ; • le suivi de l'activité journalière ;

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RHH	RE	TP-00379	08	28/03/2024	03/04/2024	4/26

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
			- la contribution au développement commercial ; - la gestion de l'e-réputation et la réponse aux avis clients. 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.
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ 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. Le jury vérifie la compréhension du métier et de son contexte d'exercice par le candidat.
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		02 h 35 min	

Informations complémentaires concernant la mise en situation professionnelle :

Sans objet.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RHH	RE	TP-00379	08	28/03/2024	03/04/2024	5/26

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, informer et conseiller le client	La procédure d'accueil est appliquée L'offre est adaptée aux besoins des clients Les prestations de l'établissement touristique sont valorisées Les informations d'ordre pratique et touristique sont fiables La satisfaction des clients est vérifiée	☒	☒	☐	☐
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	☒	☒	☐	☐
Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client	La procédure d'arrivée est appliquée La procédure de départ est appliquée La procédure de vente de prestations additionnelles est appliquée Le suivi de la gestion de la satisfaction client est appliquée Le rapport de caisse est fiable La procédure de sécurité des biens et des personnes est appliquée	☒	☒	☐	☐
Assurer les opérations relatives au suivi de l'activité de l'établissement touristique					
Assurer le suivi de l'activité journalière	Les comptes clients sont contrôlés et mis à jour Les données erronées ou manquantes sont corrigées La mise à jour des ratios et indicateurs d'activité est fiable	☒	☒	☐	☐
Contribuer au développement commercial	La procédure de réponse commerciale est appliquée L'offre est adaptée aux besoins des clients Les prestations de l'établissement touristique sont valorisées Les règles et expressions de correspondance et d'écriture sont respectées	☒	☒	☐	☐
Contribuer au suivi de l'e-réputation	La procédure de la gestion de l'e-réputation est appliquée La réponse à l'avis client est adaptée	☐	☒	☐	☐

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RHH	RE	TP-00379	08	28/03/2024	03/04/2024	6/26

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Mise en situation professionnelle	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Obligations règlementaires le cas échéant : Sans objet.					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RHH	RE	TP-00379	08	28/03/2024	03/04/2024	7/26

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 les clients, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement touristique	Accueillir, informer et conseiller le client
	Assurer le suivi de l'activité journalière
	Contribuer au développement commercial
	Contribuer au suivi de l'e-réputation
	Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client
	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières
Utiliser les outils de gestion hôtelière, de bureautique et de suivi de l'e-réputation de l'établissement touristique	Accueillir, informer et conseiller le client
	Assurer le suivi de l'activité journalière
	Contribuer au développement commercial
	Contribuer au suivi de l'e-réputation
	Procéder aux opérations d'arrivée, de suivi et de départ du client
	Traiter les demandes de réservations de prestations hôtelières

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

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 01 h 35 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
RHH	RE	TP-00379	08	28/03/2024	03/04/2024	8/26