



# REFERENTIEL DE CERTIFICATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Réceptionniste en hôtellerie

**Niveau IV**

Site : <http://www.emploi.gouv.fr>



**REFERENTIEL DE CERTIFICATION D'UNE SPECIALITE DU TITRE PROFESSIONNEL  
DU MINISTERE CHARGE DE L'EMPLOI**

**Réceptionniste en hôtellerie**

**1. Références de la spécialité**

**Niveau :** IV

**Code(s) NSF :** 334 t - Accueil, hôtellerie, tourisme-

**Code(s) Rome :** G1703

**Formacode :** 42788

**Date de l'arrêté :** 24/03/2014

**Date de parution au JO de l'arrêté de spécialité :** 02/04/2014

**Date d'effet de l'arrêté :** 02/08/2014

**2. Synthèse des modalités d'évaluation pour l'accès au titre**

➤ *Pour l'accès au titre professionnel des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation, les compétences sont évaluées au vu :*

a) De l'épreuve de synthèse basée sur une mise en situation professionnelle

La mise en situation professionnelle comporte deux parties :

1°- A partir de documents et de données du service de la réception qu'il analyse, le candidat contrôle et met à jour un rapport de clôture de caisse, vérifie l'exactitude et met à jour les données d'un rapport d'activités.

2°- Le candidat traite des situations d'accueil clientèle au service de la réception (réservation de prestations hôtelières, arrivée, départ, réclamation, saisie d'un message, réponse à un courriel). Certaines de ces situations doivent être traitées en langue anglaise.

Un entretien technique complète la mise en situation professionnelle.

b) Du dossier de synthèse de pratique professionnelle (DSPP)

Tous les candidats au Titre Professionnel décrivent par activité type et à partir d'exemples concrets, les pratiques professionnelles en rapport direct et étroit avec le titre professionnel visé.

Le candidat a également la possibilité de fournir tout support illustrant cette description.

A partir des informations fournies dans ce document et en complémentarité à l'épreuve de synthèse, le jury évaluera les acquis du candidat et les comparera aux requis du titre.

c) Des résultats des évaluations réalisées pendant le parcours continu de formation (**cette rubrique C ne concerne pas les candidats par VAE**).

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RH	TP-00379	RC	06	20/03/2014	02/04/2014	3/24

d) D'un entretien final avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités auxquelles conduit le titre visé sur la base du Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP), de l'épreuve de synthèse et, pour les candidats d'un parcours continu de formation, des évaluations passées en cours de formation.

➤ *Pour l'accès au titre professionnel **des candidats issus d'un parcours progressif de formation ou ayant capitalisé les Certificats de Compétences Professionnelles** constitutifs du titre visé, les compétences sont évaluées lors d'un entretien final avec le jury sur la base des CCP obtenus et du DSPP.*

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RH	TP-00379	RC	06	20/03/2014	02/04/2014	4/24

### 3. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre

#### 3.1. Les épreuves d'évaluation pour le (la) candidat(e) au Titre professionnel RH

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Evaluations complémentaires ou Questionnement à partir d'une annexe DSPP			
<p><b>Epreuve de synthèse :</b></p> <p>- Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet</p>	<p>Accueillir les clients au service de la réception.                      Répondre aux demandes de réservations de prestations hôtelières.                      Procéder aux opérations d'arrivées et de départs des clients.                      Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour.                      Vendre les prestations de l'établissement.                      Clôturer l'activité du service de la réception.                      Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception.</p>	01 h 45 mn	<p><u>1<sup>re</sup> partie</u> (Durée : 0 h 45)                      A partir de documents et de données du service de la réception qu'il analyse, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- contrôle et met à jour un rapport de clôture de caisse ;</li> <li>- vérifie l'exactitude et met à jour les données d'un rapport d'activité.</li> </ul> <p>Il utilise un logiciel de tableur pour synthétiser ses résultats.</p> <p><u>2<sup>e</sup> partie</u> (Durée : 1 h 00)                      A partir des consignes du jury et d'un scénario de jeux de rôles d'accueil clientèle tiré au sort, le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- saisit une réservation de prestations hôtelières ;</li> <li>- procède à l'arrivée d'un client ;</li> <li>- procède au départ d'un client ;</li> <li>- traite une réclamation client ;</li> <li>- prend un message client ;</li> <li>- répond à un courriel client.</li> </ul> <p>Ces situations nécessitent l'utilisation d'un logiciel de gestion hôtelière et d'une messagerie électronique. Elles sont menées de façon à évaluer le candidat sur la gestion de la simultanéité des tâches. Certaines d'entre elles doivent être traitées en langue anglaise. 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 avec la clientèle dans le contexte professionnel lors de situations d'accueil.</p>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RH	TP-00379	RC	06	20/03/2014	02/04/2014	5/24

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
- Questionnaire professionnel			
- Entretien technique	Accueillir les clients au service de la réception. Répondre aux demandes de réservations de prestations hôtelières. Procéder aux opérations d'arrivées et de départs des clients. Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour. Vendre les prestations de l'établissement. Clôturer l'activité du service de la réception. Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception.	00 h 40 mn	Le jury questionne le candidat sur le traitement des situations qui lui ont été proposées lors de la mise en situation professionnelle. (Durée : 0 h 15)  A partir d'une série de questions tirée au sort, il questionne le candidat sur : - les consignes liées à la sécurité des personnes et des biens ; - la clôture de journée et les principaux ratios et indicateurs d'activité au service de la réception ; - la transmission et la mise à jour de l'information au service de la réception ; - la distribution hôtelière et l'offre commerciale ; - la responsabilité sociétale des entreprises. (Durée : 0 h 25)
<b>Entretien final</b>		00 h 20 mn	
	Par candidat, durée de l'épreuve	02 h 45 mn, dont 01 h 00 mn devant le jury,	

### Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) d'un parcours VAE :

Après recevabilité de son dossier, le candidat contacte le centre organisateur afin de prendre connaissance du fonctionnement et du paramétrage du logiciel de gestion hôtelière, des outils multimédia utilisés et de l'environnement hôtelier mis en place pour la mise en situation professionnelle.

L'évaluation de la langue anglaise au niveau B2 « utilisateur indépendant - avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues a lieu durant la mise en situation professionnelle. Elle est basée sur la communication avec la clientèle dans le contexte professionnel lors de situations d'accueil.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RH	TP-00379	RC	06	20/03/2014	02/04/2014	6/24

### 3.2. Les modalités pour l'accès direct au titre professionnel

Les compétences professionnelles du titre et les critères d'évaluation		Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation				
Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
<b>Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients.</b>						
Accueillir les clients au service de la réception.	La procédure d'accueil est appliquée. Les règles de communication avec la clientèle sont respectées. Les consignes liées à la sécurité de l'établissement, des personnes et des biens sont appliquées. La satisfaction des clients est vérifiée. La procédure de traitement des réclamations est appliquée. Les informations et les messages transmis aux clients sont fiables.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Répondre aux 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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Procéder aux opérations d'arrivées et de départs des clients.	La procédure d'arrivée est appliquée. La procédure de départ est appliquée. Les enregistrements sur les comptes clients sont fiables et exploitables. Les règles de communication avec la clientèle sont respectées. Les supports renseignant les mouvements de clientèle sont à jour.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour.	Les besoins des clients sont analysés. Les informations fournies aux clients sont fiables et exploitables. L'offre commerciale de l'établissement est mise en avant dans les réponses fournies aux clients. Les outils d'informations à disposition sont utilisés pour traiter les demandes. Les règles de communication avec la clientèle sont respectées.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RH	TP-00379	RC	06	20/03/2014	02/04/2014	7/24

<b>Les compétences professionnelles du titre et les critères d'évaluation</b>		<b>Session Titre Professionnel - Modalités d'évaluation</b>				
<b>Compétences professionnelles</b>	<b>Critères d'évaluation</b>	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoirement introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Vendre les prestations de l'établissement.	Les besoins des clients sont analysés. Les argumentaires commerciaux sont adaptés aux besoins des clients. Les objectifs de rentabilité sont pris en compte dans les argumentaires commerciaux. Les prestations vendues sont enregistrées sur les comptes clients et les supports rendant compte de l'activité. Les informations transmises aux services sont fiables et exploitables.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Contrôler et suivre l'activité du service de la réception.</b>						
Clôturer l'activité du service de la réception.	Les comptes clients sont fiables et exploitables. Le contrôle de caisse est fiable. La journée d'exploitation est clôturée dans les délais impartis. La mise à jour des ratios et indicateurs d'activité est fiable et exploitable. Les documents ou supports rendant compte de l'activité du service sont fiables et exploitables.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception.	Les consignes de la hiérarchie sont appliquées. Les informations transmises à la hiérarchie et aux services sont fiables et exploitables. Les règles de correspondance commerciale sont respectées. Les supports de communication utilisés sont adaptés au traitement de l'information. L'offre commerciale figurant sur les plannings et les affichages des canaux de distribution est fiable.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b> Sans objet.						

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RH	TP-00379	RC	06	20/03/2014	02/04/2014	8/24



### 03. Le dispositif d'évaluation pour l'accès direct au titre (suite)

#### 3.3. Les compétences professionnelles transversales évaluées lors de la session du titre\*

Compétences transversales et critères d'évaluation		Rappel des modalités d'évaluation définies dans la Session Titre Professionnel				
Compétences transversales	Critères d'évaluation	Evaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse Ou Questionnement à partir d'une annexe au DSPP	Epreuve de synthèse			Elément obligatoire introduit dans l'entretien final
			Mise en situation professionnelle ou Présentation différée d'un projet	Questionnaire professionnel	Entretien technique	
Communiquer au service de la réception avec la clientèle, la hiérarchie, les services et les partenaires de l'établissement.	Les consignes de la hiérarchie sont appliquées. Les informations transmises à la clientèle, à la hiérarchie, aux services et aux partenaires de l'établissement sont fiables et exploitables. Les règles de communication avec les clients, la hiérarchie, les collaborateurs et les partenaires de l'établissement sont respectées y compris en anglais (niveau B2 « Avancée » du Cadre européen commun de référence pour les langues). Les règles de correspondance commerciale sont respectées.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utiliser les supports et outils de gestion hôtelière et de suivi de l'activité au service de la réception.	Les documents ou supports rendant compte de l'activité du service sont fiables et exploitables. Les outils d'informations à disposition sont utilisés pour traiter les demandes. Les supports renseignant les mouvements de clientèle sont à jour. Les saisies sur les comptes clients sont fiables et exploitables. Les saisies sur les supports de réservation sont fiables et exploitables.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* Il n'y a pas d'évaluation spécifique

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RH	TP-00379	RC	06	20/03/2014	02/04/2014	9/24

#### 4 - Conditions particulières de présence et d'intervention du jury propre au titre

##### Protocole d'intervention du jury propre au titre :

La présence du jury n'est pas requise durant la 1<sup>re</sup> partie de la mise en situation professionnelle.

Les membres du jury assurent les jeux de rôles de la 2<sup>e</sup> partie de la mise en situation professionnelle selon les consignes du scénario fourni.

##### Conditions particulières de composition du jury :

Au moins un des membres du jury utilise l'anglais au niveau requis dans l'emploi dans le cadre de son activité pour évaluer les candidats lors de la 2<sup>e</sup> partie de la mise en situation professionnelle.

#### 5 - Conditions particulières de surveillance et de confidentialité prévues au cours de l'épreuve de synthèse

La présence d'un surveillant est requise pendant la 1<sup>re</sup> partie de la mise en situation professionnelle.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RH	TP-00379	RC	06	20/03/2014	02/04/2014	10/24

## Annexe

### Plateau technique de la session Titre Professionnel

#### Titre professionnel : Réceptionniste en hôtellerie

##### ➤ Le(s) lieu(x) de déroulement de l'évaluation pour la session Titre Professionnel

La mise en situation professionnelle se déroule sur le plateau technique d'un organisme de formation et/ou dans un établissement hôtelier.

##### ➤ Les locaux pour la session TP

Désignation et description des locaux	Observations
Une zone d'accueil représentant la zone d'accueil d'un établissement hôtelier.	Cette zone comprend un comptoir d'accueil et un présentoir de documentation. A proximité de cette zone des tables et des chaises sont disposées en nombre suffisant pour permettre au jury d'observer le candidat.
Une salle pour la 1 <sup>re</sup> partie de la mise en situation professionnelle.	Cette salle doit disposer de chaises et de tables en nombre suffisant, agencées de telle sorte que chaque candidat traite la situation proposée en toute confidentialité.
Une salle pour l'entretien technique.	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RH	TP-00379	RC	06	20/03/2014	02/04/2014	11/24

➤ **Les équipements pour la session TP**

Désignation et description	Dotation collective évaluée pour un nombre de 16 candidat(s) maximum	Dotation individuelle
Postes de travail	<p>Une imprimante en réseau dans la salle prévue pour la 1<sup>re</sup> partie de la mise en situation professionnelle.</p> <p>Pour la 2<sup>e</sup> partie de la mise en situation professionnelle, au niveau du comptoir d'accueil et par jury :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un poste informatique ou une tablette numérique équipé(e) d'un logiciel de gestion hôtelière, relié à Internet et à une imprimante ;</li> <li>- un téléphone permettant d'être en relation à distance avec le jury. Un système d'amplification du son de type « haut-parleur » doit permettre au jury d'écouter l'ensemble de la communication lors de la réception d'appels.</li> </ul> <p>Le paramétrage du logiciel de gestion doit se baser sur un établissement hôtelier de niveau 3* en référence à l'Arrêté du 23 décembre 2009 fixant les normes et la procédure de classement des hôtels de tourisme (publié au JORF du 27 décembre 2009) modifié par arrêté du 7 mai 2012. L'établissement entièrement non-fumeur doit proposer à minima :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 18 chambres standards à lit double (capacité de base 2 personnes), 18 chambres standards à lits jumeaux (capacité de base 2 personnes) et 6 chambres de niveau supérieur (capacité de base 3 personnes). 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 ;</li> <li>- un service petit déjeuner en buffet et en chambre ;</li> <li>- un service de restauration proposant une cuisine traditionnelle composée de plats régionaux ;</li> <li>- un service bar ;</li> <li>- un service de stationnement privatif des voitures clients (16 emplacements) ;</li> <li>- un service teinturerie proposée à la clientèle ;</li> <li>- une offre de services loisirs pour la clientèle ;</li> <li>- la possibilité d'organiser réunions de travail et séminaires professionnels (locaux, matériels, services) ;</li> <li>- des tarifs demi-pension, pension complète et autres tarifs préférentiels (tels que soirée étape, forfait week-end, groupe) ;</li> <li>- la gestion de clients en compte avec tarifs différenciés (6 sociétés, 4 agences de</li> </ul>	<p>Dans la salle prévue pour la 1<sup>re</sup> partie de la mise en situation professionnelle, un poste informatique ou une tablette numérique équipé(e) d'un logiciel de tableur et relié(e) à l'imprimante en réseau.</p>

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RH	TP-00379	RC	06	20/03/2014	02/04/2014	12/24

Désignation et description	Dotation collective évaluée pour un nombre de 16 candidat(s) maximum	Dotation individuelle
	voyages dont 2 fonctionnant via internet ; 2 tour operateurs).	
Equipements de protection individuelle (EPI)	Boîte à pharmacie de premiers secours.	Tenue adaptée : uniforme réceptionniste fourni par le candidat.
Documentation	Brochures, dépliants ou supports d'information représentatifs de l'offre touristique locale.	
Autres	Le jury dispose d'un téléphone permettant d'être en relation à distance avec le téléphone du comptoir d'accueil utilisée pour la mise en situation professionnelle.	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RH	TP-00379	RC	06	20/03/2014	02/04/2014	13/24





# REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

## Réceptionniste en hôtellerie





# REFERENTIEL DE CERTIFICATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

## Réceptionniste en hôtellerie

### Les épreuves d'évaluation pour le candidat(e) aux Certificats de Compétences Professionnelles

#### CCP 1 - Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients.

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input checked="" type="checkbox"/>	Procéder aux opérations d'arrivées et de départs des clients. Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour. Accueillir les clients au service de la réception. Répondre aux demandes de réservations de prestations hôtelières. Vendre les prestations de l'établissement.	01 h 00 mn	A partir des consignes du binôme d'évaluateurs et d'un scénario de jeux de rôles d'accueil clientèle tiré au sort, le candidat : - saisit une réservation de prestations hôtelières ; - procède à l'arrivée d'un client ; - procède au départ d'un client ; - traite une réclamation client ; - prend un message client ; - répond à un courriel client. Ces situations nécessitent l'utilisation d'un logiciel de gestion hôtelière et d'une messagerie électronique. Elles sont menées de façon à évaluer le candidat sur la gestion de la simultanéité des tâches. Certaines d'entre elles doivent être traitées en langue anglaise. 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 avec la clientèle dans le contexte professionnel lors de situations d'accueil.
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>			
Entretien technique	<input checked="" type="checkbox"/>	Procéder aux opérations d'arrivées et de départs des clients. Conseiller les clients dans l'organisation de leur séjour. Accueillir les clients au service de la réception. Répondre aux demandes de réservations de prestations hôtelières. Vendre les prestations de l'établissement.	00 h 30 mn	Le binôme d'évaluateurs revient sur la mise en situation professionnelle et questionne le candidat sur le traitement des situations qui lui ont été proposées. (Durée : 0 h 10)  A partir d'une série de questions tirée au sort, il questionne le candidat sur :

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RH	TP-00379	RC	06	20/03/2014	02/04/2014	17/24

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
				- les consignes liées à la sécurité des personnes et des biens ; - la distribution hôtelière et l'offre commerciale ; - la responsabilité sociétale des entreprises. (Durée : 0 h 20)
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	<input type="checkbox"/>			
		Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs	01 h 30 mn 00 h 30 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RH	TP-00379	RC	06	20/03/2014	02/04/2014	18/24

## CCP 2 - Contrôler et suivre l'activité du service de la réception.

Modalités	Pour tout candidat	Compétences évaluées	Durée	Observations
Mise en situation professionnelle ou présentation différée d'un projet	<input checked="" type="checkbox"/>	Clôturer l'activité du service de la réception. Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception.	00 h 45 mn	A partir de documents et de données du service de la réception qu'il analyse, le candidat : - contrôle et met à jour un rapport de clôture de caisse ; - vérifie l'exactitude et met à jour les données d'un rapport d'activité. Il utilise un logiciel de tableur pour synthétiser ses résultats.
Questionnaire professionnel	<input type="checkbox"/>			
Entretien technique	<input checked="" type="checkbox"/>	Clôturer l'activité du service de la réception. Contribuer à la transmission et à la mise à jour d'informations relatives à l'activité du service de la réception.	00 h 30 mn	Le binôme d'évaluateurs revient sur la mise en situation professionnelle et questionne le candidat sur le traitement des situations qui lui ont été proposées. (Durée : 0 h 10)  A partir d'une série de questions tirée au sort, il questionne le candidat sur : - la clôture de journée et les principaux ratios et indicateurs d'activité au service de la réception ; - la transmission et la mise à jour de l'information au service de la réception. (Durée : 0 h 20)
Questionnement à partir d'une annexe DSPP	<input type="checkbox"/>			
Par candidat, durée de l'épreuve Dont devant binôme évaluateurs			01 h 15 mn 00 h 30 mn	

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RH	TP-00379	RC	06	20/03/2014	02/04/2014	19/24

**ANNEXE AU RC TITRE ET CCP ÉTABLISSANT LES CORRESPONDANCES  
AVEC LA VERSION PRECEDENTE DU TITRE PROFESSIONNEL**

**Tableau des correspondances avec les versions précédentes du TP**

N° CCP	RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE Arrêté du 23/07/2009	N° CCP	Réceptionniste en hôtellerie Arrêté du 24/03/2014
CCP 1	ASSURER LES OPERATIONS DE LA RECEPTION DES CLIENTS D'UN HOTEL, Y COMPRIS EN ANGLAIS	CCP 1	Assurer au service de la réception les opérations relatives au séjour des clients.
CCP 2	CONTROLER ET SUIVRE L'ACTIVITE DE LA RECEPTION D'UN HOTEL	CCP 2	Contrôler et suivre l'activité du service de la réception.

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RH	TP-00379	RC	06	20/03/2014	02/04/2014	20/24

## GLOSSAIRE DES MODALITES D'EVALUATION du Référentiel de Certification (RC)

### EVALUATIONS COMPLEMENTAIRES OU ANNEXE AU DOSSIER DE SYNTHESE DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE (DSPP)

❖ **Les évaluations complémentaires à l'Epreuve de synthèse**

Cette modalité s'applique à des cas particuliers que la spécialité du titre rend nécessaire : elle ne s'assimile à aucune autre catégorie d'évaluation, ni aux obligations réglementaires éventuelles précisées dans le Référentiel de Certification du titre professionnel considéré, et pour lesquelles une rubrique existe.

❖ **Le questionnement à partir d'une annexe au DSPP**

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...), dont le Référentiel de Certification précise qu'elle doit être annexée au Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE » mentionne en quoi consistent ces annexes.

### EPREUVE DE SYNTHESE

L'épreuve de synthèse peut consister en une mise en situation professionnelle ou en la présentation différée d'un projet. Elle peut également intégrer un questionnaire professionnel et/ou un entretien technique.

❖ **La 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 du référentiel de certification.

❖ **La présentation différée d'un projet**

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet ou d'une production réalisés dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet ou cette production en amont de la session. Lorsqu'il est issu d'un parcours de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), les modalités de réalisation du projet sont précisées dans la rubrique « Précisions pour le (la) candidat(e) issu(e) de la VAE ».

❖ **Le questionnaire professionnel**

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

❖ **L'entretien technique**

L'entretien technique peut être prévu par le Référentiel de Certification. 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).

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RH	TP-00379	RC	06	20/03/2014	02/04/2014	21/24

## L'ENTRETIEN FINAL

❖ **L'entretien final avec le jury est obligatoire. 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,

Dans certains cas, il peut couvrir l'évaluation de certaines compétences professionnelles du titre lorsque le Référentiel de Certification le mentionne.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP).

\*\*\*\*\*

Chaque modalité d'évaluation, identifiée dans le RC comme partie de la session d'évaluation du titre, donne lieu à instrumentation dans le Dossier Technique d'Evaluation (pour le candidat, le jury et le centre organisateur).

Libellé abrégé	Code Titre Professionnel	Type de document	Version	Date de mise à jour	Date dernier JO	Page
RH	TP-00379	RC	06	20/03/2014	02/04/2014	22/24

**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 droits 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 artifice ou un procédé quelconques."

