



QUALIFICATION
PROFESSIONNELLE
ET ENTREPRISE ...

CQP **CERTIFICAT DE QUALIFICATION** **PROFESSIONNELLE** **& FORMATION EN ALTERNANCE**

- Devenir tuteur en hôtellerie-restauration - 3 JOURS
- **CQP** certificat de qualification professionnelle
- **VAE** validation des acquis de l'expérience
- CQP Agent de sécurité événementiel et monde de la nuit - 70 HEURES - **OBLIGATOIRE**
- CQP Agent réceptionniste - 1 AN
- CQP Assistant d'exploitation - 1 AN
- (en préparation) CQP Barman du monde de la nuit - 1 AN
- (en préparation) CQP Cuisinier - 1 AN
- (en préparation) CQP Gouvernant(e) en établissement hôtelier - 1 AN



DEVENIR TUTEUR EN HÔTELLERIE-RESTAURATION

INTÉGRER UN JEUNE ET MIEUX FORMER EN ENTREPRISE

Comprendre les enjeux de la formation en alternance, savoir intégrer le jeune dans son établissement et l'accompagner dans ses progrès, être le relais entre le centre de formation et le stagiaire, sont les thèmes phares abordés par la formation. Celle-ci permet de mieux connaître les certifications et diplômes professionnels du secteur de l'hôtellerie-restauration, tout comme demander une accréditation auprès de la CPNE/IH afin de prendre en charge l'encadrement des contrats ou périodes de professionnalisation pour l'acquisition d'un CQP de l'industrie hôtelière.

■ PLAN D'INTÉGRATION DANS L'ENTREPRISE

OPTIMISER LE RÔLE DE TUTEUR RELAIS

La formation permet de comprendre le fonctionnement et les enjeux de la formation qualifiante, les missions et rôles des différents acteurs en présence, ainsi que toutes les notions nécessaires à **une intégration réussie** : communication, responsabilité, passion à transmettre, management et évaluation des performances. A l'issue de cette formation, le stagiaire se voit remettre un plan d'intégration du jeune à accueillir, avec des outils spécifiques au métier concerné.

FORMATION 3 JOURS

■ INTER ENTREPRISES - 20 HEURES - 8 À 10 PARTICIPANTS

CADRE ET ENJEUX

LES PRINCIPAUX ACTEURS DE LA PROFESSION, CPNE-IH, FAFIH, ADEFIH
CONTRATS ET PÉRIODE DE PROFESSIONNALISATION

LES ENJEUX DU TUTORAT

LES MISSIONS DU TUTEUR, ACCUEIL ET INTÉGRATION,
ORGANISATION, FORMATION, ACCOMPAGNEMENT

UN ACCOMPAGNEMENT EFFICACE

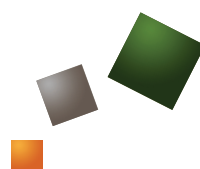
LANGAGE ET ENVIRONNEMENT
SYSTÈME DE VALEURS
AIDE À LA RÉOLUTION DE PROBLÈMES

PÉDAGOGIE ET MÉTHODES

MÉTHODES AFFIRMATIVE, INTERROGATIVE ET ACTIVE

ÉVALUATION ET SUIVI

LES DIFFÉRENTS OUTILS PÉDAGOGIQUES
PROGRESSION ET ACQUIS
SAVOIR-ÊTRE ET SAVOIR FAIRE



TRANSMETTRE
SON SAVOIR
ET SA PASSION
DU MÉTIER

ARNAUD FOURRE

Directeur général UMIH FORMATION

UN TUTEUR RECONNU AU SEIN D'UNE ENTREPRISE INVESTIE

Témoignage

« De plus en plus de formations se font ou se complètent au sein des entreprises. Pour que l'alternance rencontre un maximum de succès, il est impératif que l'encadrement soit particulièrement impliqué. C'est la raison pour laquelle le tutorat se développe, il permet une meilleure intégration du stagiaire et favorise la transmission des savoirs. La formation des tuteurs est indispensable. De par la polyvalence de ses missions, il apparaît comme le « levier » indispensable face aux difficultés rencontrées mais sa fonction est souvent sous valorisée.

Il existe pourtant de nombreux outils pour l'accompagnement des tuteurs, en amont et une fois sa mission débutée. L'objectif est de focaliser sur l'enjeu identitaire du tuteur, en intégrant les spécificités de l'hôtellerie restauration tout au long de la démarche. Un tutorat réussi implique un tuteur reconnu et une entreprise investie. »

MOYENS PÉDAGOGIQUES : cours théorique, outils pédagogiques, évaluation.

INTERVENANTS : formateurs labellisés par la CPNE-IH.

LE C.Q.P.

CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE



- UN DISPOSITIF SPÉCIALEMENT ADAPTÉ À CHACUN
UN DIPLOME DE BRANCHE CREE PAR DES PROFESSIONNELS POUR DES PROFESSIONNELS

Le Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) est une certification créée et délivrée par et pour les métiers de l'hôtellerie et de la restauration. Il présente un calendrier des formations sur mesure, une durée et un programme de formation adaptés au profil et à l'emploi, un suivi et un **accompagnement** du candidat par un tuteur, acteur essentiel de la validation CQP, ainsi que des évaluations régulières tout au long de la préparation au CQP afin d'en optimiser son option.

- MODALITÉS D'ACCÈS À LA CERTIFICATION
DES EVALUATIONS EN CONTINU

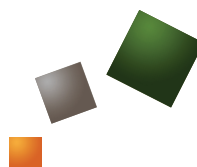
Des évaluations sont réalisées en continu par le tuteur désigné par l'entreprise et le formateur, ainsi que par le centre de formation lui-même. Le critère essentiel est l'**autonomie** au poste de travail dans la réalisation de la tâche considérée. Une évaluation certificative, synthétisant l'ensemble des évaluations réalisées en continu, est ensuite portée sur la grille d'évaluation finale.

UN CERTIFICAT RECONNU PAR LA PROFESSION

Pour la **délivrance du diplôme**, le jury prend en compte les résultats des évaluations (dans chacun des modules identifiés, au moins 80% des items doivent avoir fait l'objet d'une évaluation positive), et un ensemble d'**observations** tels que : nombre des visites, progression dans l'apprentissage des compétences, précision et cohérence des appréciations au regard du profil du jeune et de la nature de l'emploi occupé. Le jury se réserve par ailleurs le droit discrétionnaire d'identifier des items incontournables pour obtenir le CQP/IH.

- LES FORMATIONS CQP D'UN AN
OUVRENT DROIT A REMUNERATION

Pour les CQP d'une durée de 1 an (réceptionniste, assistant d'exploitation), l'alternance se réalise sous **statut salarié**. La rémunération est constituée d'un fixe pouvant être associé à des avantages (repas, logement, ...) ou des primes.



VAE VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPERIENCE

POUR L'OBTENTION D'UN CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE

- UNE DÉMARCHE INDIVIDUELLE
ACQUERIR UN DIPLOME SANS PASSER PAR LA FORMATION

La loi sur la VAE permet aux personnes qui le souhaitent de faire valoir leur expérience en vue de l'obtention d'un diplôme, d'un titre à finalité professionnelle ou d'un certificat de qualification figurant sur une liste établie par la **Commission paritaire** de l'emploi d'une branche professionnelle, enregistré dans le Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

La **CPNE-IH** a mis en place une procédure pour la VAE qui permet aux personnes d'accéder au CQP dans un délai minimum de 3 mois.

L'accompagnateur labellisé VAE-CQP effectue un **accompagnement** individualisé et se charge de transmettre au jury de la Commission nationale de certification l'intégralité des éléments qui constitue le dossier.

CQP AGENT DE SECURITE

PASSEPORT POUR LA CARTE PROFESSIONNELLE

Depuis 2009, toute activité de surveillance, et en particulier celle d'Agent de Prévention et de Sécurité, est soumise à l'obtention d'une carte professionnelle, elle-même délivrée par la Préfecture suite à une formation obligatoire de 70 heures : le CQP Agent de Sécurité. Loi n°83-629 du 12 mai 1983 - décret n°2009-6137 du 9 février 2009.

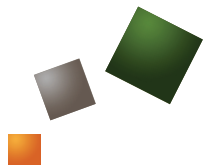
- UNE FORMATION POUR ACQUÉRIR LA CARTE PROFESSIONNELLE
ADAPTEE TOUT PARTICULIEREMENT AU MONDE DE LA NUIT

UMIH FORMATION est agréée par le Ministère de l'Intérieur pour organiser, sur l'ensemble du territoire, le CQP ASENE « Agent de sécurité établissement de nuit, événementiel ou HCR ». Cette certification est reconnue par la branche professionnelle : elle est inscrite au répertoire des Certifications Professionnelles et délivrée par la CPNE/IH.

- DEUX MOIS POUR CONSTITUER LE DOSSIER
LES MODALITES D'INSCRIPTION

Un **délaï préfectoral de 2 mois** est nécessaire avant le début de la formation.

formation
OBLIGATOIRE



Spécial événementiel & monde de la nuit

FORMATION 10 JOURS

▪ INTER ENTREPRISES - 70 HEURES - 8 À 10 PARTICIPANTS

CADRE JURIDIQUE PROFESSIONNEL (3 JOURS)

SURVEILLANCE GÉNÉRALE
NOTIONS JURIDIQUES

ÉTUDE DE COMPORTEMENTS (4 JOURS)

GESTION DE CONFLITS
STUPÉFIANTS
ALCOOL
TECHNIQUES D'INTERVENTION

SÉCURITÉ INCENDIE (1 JOUR)

SECOURISME (2 JOURS).



témoignage

▪ LES FORMATEURS SE FELICITENT DU SUCCES

La première session a ouvert en avril 2011 en région PACA (Var), en étroite collaboration avec l'antenne syndicale UMIH 83 présidée par Monsieur Jean-Pierre GHIRIBELLI. Les formateurs, spécialistes du monde de la sécurité notamment en établissements de nuit, se sont félicités du succès rencontré :

« Les premières heures sont difficiles car on demande à des professionnels qui ont plus de 5 à 10 ans d'activité de réapprendre, et notamment tout ce qui a trait à l'évolution de la

réglementation. Mais au fil du temps - la formation dure 10 jours -, ils comprennent que cela est utile car ils ont entre leurs mains la sécurité des gens, la leur et celle de leur employeur, qui risque, à tout moment en cas de dérapage, la fermeture de son établissement » précise Jean-Marc LE CAROUR, Directeur pédagogique.

▪ ALCOOL, DROGUE, INSULTES
... LES AGENTS DE SECURITE ONT
DU FIL A RETORDRE

Cette formation rendue obligatoire permet d'aider les

professionnels à bien respecter la déontologie de l'Agent de sécurité, à connaître les limites imposées par le cadre légal et à adopter les bonnes attitudes dans la gestion des conflits : où sont-ils en droit d'intervenir ? à quel moment réagir ? face à quel comportement ? quel moyen utiliser pour préserver leur intégrité physique ou celle de leur agresseur ?

« Ceux qui se forment ont en général un très fort attachement à leur établissement. Ils ont une réelle envie de diminuer la prise de risque vis-à-vis de leur employeur, mais aussi d'évoluer

personnellement. On ne change pas leurs habitudes, on les accompagne pour qu'ils se sentent utiles et au fait de la réglementation », ajoutent Jean-Paul GUEVEL et Quentin WACONGNE, respectivement formateur juridique et spécialiste des sports de combat.

« Ce métier est difficile, toujours à la limite entre la négociation et le physique. UMIH FORMATION, par la qualité, la spécificité et l'expérience de tous ses formateurs, répond à ce nouveau besoin de formation », conclue Raphaël SAINT-VINCENT, formateur ASENE sur la région Sud.

CQP RECEPTIONNISTE

APPRENDRE L'ACCUEIL ET LA GESTION DE CLIENTELE

Le métier s'exerce à la réception ou au desk d'hôtels, résidences de tourisme, établissements hôteliers de plein air, villages de vacances. Et donc en contact avec la clientèle et différents services ou interlocuteurs : restauration, service d'étage, directeur d'établissement. La formation permet alors d'aboutir sur un poste de Premier de réception, Chef de réception, responsable hébergement ou Commercial au service des réservations.

▪ UNE FORMATION EN ALTERNANCE D'UN AN

ACCUEIL, GESTION ADMINISTRATIVE ET COMPTABLE, COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE, SECURITE

La préparation au CQP Réceptionniste a pour but de former des personnes capables d'assurer l'accueil des clients pendant leur séjour et les renseigner, d'appliquer les consignes de sécurité définies par la direction, de participer à la **commercialisation des prestations** de l'hôtel, d'accomplir les formalités à l'arrivée et au départ des clients et leur fournir toute information sur les conditions de séjour.

Mais également de traiter les appels téléphoniques, la correspondance (locations de chambre, réservations, tarifs, services annexes) et le secrétariat, d'effectuer la **planification des réservations** et de l'occupation des chambres, la comptabilité journalière, la facturation des prestations, l'encaissement des notes et le contrôle des paiements différés. Enfin, d'assurer, sous le contrôle de la direction, l'interface entre les différents services et la clientèle et, bien sûr, de veiller à la sécurité des biens et des personnes (consignes incendie).

FORMATION ALTERNANCE 1 AN

NIVEAU PRÉ-REQUIS

NIVEAU BAC GÉNÉRAL À NIVEAU BAC +2

JEUNES ÂGÉS DE 16 À 25 ANS RÉVOLUS, DEMANDEURS D'EMPLOI ÂGÉS DE 26 ANS ET PLUS

CONNAISSANCES EN ANGLAIS SOUHAITÉES

TEST ET ENTRETIEN DE RECRUTEMENT.

Témoignage

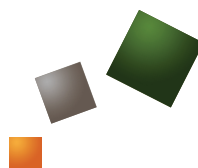
LAURENCE MARIANI

Directrice administrative UMIH FORMATION

DES AVANTAGES INDENIABLES POUR LE JEUNE ET POUR L'ENTREPRISE

« L'alternance est un moyen sûr pour l'insertion des jeunes en entreprise : 80% d'entre eux sont embauchés à l'issue de leur contrat. Les jeunes ont la possibilité de se former tout en acquérant une première expérience professionnelle.

Les entreprises, quant à elles, ont tout à gagner avec cette formule. La formation 100 % métier est entièrement prise en charge par l'OPCA, la rémunération va de 65 à 80 % du SMIC, le rythme de l'alternance ne prévoit que 9 semaines de formation en centre sur les 12 mois du contrat, l'entreprise s'engage sur un contrat d'un an (au lieu de deux ans pour le BTS), les frais de tutorat sont pris en charge dans le cadre d'un contrat de professionnalisation (plafonné à 230 euros brut par mois), les personnes embauchées en contrat de professionnalisation ne rentrent pas dans le calcul des seuils sociaux et fiscaux. De même, aucune prime de précarité n'est payée à l'issue du contrat. »



CQP ASSISTANT D'EXPLOITATION

PARTICIPER A LA GESTION ET AU MANAGEMENT

La préparation au CQP Assistant Manager a pour but de former des personnes capables d'assurer l'accueil de la clientèle, de participer à la gestion et à la commercialisation de l'établissement ainsi qu'à l'encadrement du personnel. Dans les hôtels, d'assurer la réception et, ponctuellement, de travailler dans les étages. Dans les restaurants, de superviser le travail de la cuisine et de la salle et, ponctuellement, d'effectuer le service en salle et/ou en cuisine.

▪ UNE FORMATION EN ALTERNANCE D'UN AN

ACCUEIL, RECEPTION, ETAGES, SERVICE, GESTION, ORGANISATION, ENCADREMENT, CONTROLE

La formation permet d'apprendre à superviser et coordonner l'activité des équipes (employés du hall, employés d'étage, serveurs, cuisiniers, ...) d'un établissement hôtelier ou de restauration. De maîtriser les techniques hôtelières, de développer des compétences en **management opérationnel**, en gestion d'exploitation, en suivi financier et en commercialisation. De veiller à l'application des normes d'hygiène et de sécurité. Enfin, de participer à l'accueil et au service des clients.

FORMATION ALTERNANCE 1 AN

NIVEAU PRÉ-REQUIS

NIVEAU BAC GÉNÉRAL À NIVEAU BAC +2

JEUNES ÂGÉS DE 16 À 25 ANS RÉVOLUS, DEMANDEURS D'EMPLOI ÂGÉS DE 26 ANS ET PLUS

CONNAISSANCES EN ANGLAIS SOUHAITÉES

TEST ET ENTRETIEN DE RECRUTEMENT.



en préparation

CQP BARMAN DU MONDE DE LA NUIT

Le CQP « Barman du monde de la nuit » permet d'exercer cette activité dans les hôtels, bars, brasseries, discothèques et restaurants de nuit. Il apprend à réceptionner et stocker les marchandises, contrôler et mettre en place les affichages obligatoires, accueillir et créer l'ambiance, conseiller le client dans son choix de boissons, créer les cocktails, facturer et encaisser, puis détecter les comportements à risque et repérer les conduites addictives.

CQP CUISINIER CUISINE DES SAVEURS, TERROIRS ET TRADITIONS

Le CQP « Cuisinier » prépare le chef de cuisine à exercer dans des entreprises de restauration quelle que soit leur taille et leur segment d'activité : les établissements peuvent servir des prestations à tout moment de la journée, voire de la nuit. Les activités du salarié s'organisent autour de cinq grandes fonctions : organisation, approvisionnement, production culinaire, gestion de production et management.

CQP GOUVERNANT(E) EN ETABLISSEMENT HOTELIER

Le CQP « Gouvernant(e) en établissement hôtelier et/ ou responsable d'étages » offre au salarié de contribuer à la qualité générale de l'hébergement et du séjour client ; de garantir l'hygiène et la sécurité des personnes ; de coordonner, de contrôler et de planifier l'activité du personnel en fonction de l'activité ; de gérer les stocks et les fournitures ; et bien sûr, d'animer et d'encadrer une équipe.