

5 REFERENTIEL

MANAGER UNE EQUIPE DANS L'HOTELLERIE/RESTAURATION

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>ORGANISATION ET ANIMATION DES EQUIPES</p> <p>L'adjoint(e) de direction en hôtellerie restauration est amené à participer à l'organisation et à l'animation des équipes. Selon la nature, la taille et l'organisation de la structure (indépendant, chaîne, groupe...) il(elle) est l'interlocuteur privilégié de tous types de collaborateurs (personnel de réception, de chambre, de salle, de service...)</p>	<p>Recruter les candidats : de l'analyse du besoin à l'intégration dans le poste</p> <p>Organiser les services d'un établissement de restauration ou hôtelier et la répartition des tâches</p> <p>Communiquer efficacement avec ses équipes en transversal et avec la direction de l'hôtel ou du restaurant (réunions, entretiens)</p>	<p>Mises en situation professionnelles</p> <p>Réalisées individuellement, elles portent sur l'utilisation des techniques et outils adaptés en fonction d'une situation de management à traiter.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La sélection des candidats est en phase avec la fiche de poste ✓ Les tâches à effectuer et les compétences associées sont définies et planifiées en fonction de l'activité ✓ Les méthodes et outils de communication sont adaptés à la situation de management à traiter. ✓ La conduite de l'entretien est structurée. ✓ Le style de management choisi est adapté à la situation et aux interlocuteurs.

MANAGER UNE EQUIPE DANS L'HOTELLERIE/RESTAURATION

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>ADMINISTRATION DU PERSONNEL DANS LE RESPECT DE LA LEGISLATION ET DE LA CONVENTION COLLECTIVE HCR (Hôtel/Café/Restaurant)</p> <p>Selon la nature, la taille et l'organisation de la structure (indépendant, chaîne, groupe...) il(elle) participe à l'administration du personnel en hôtellerie et restauration.</p>	<p>Compléter des documents relatifs à l'administration du personnel en respectant la législation du secteur CHR</p> <p>Elaborer et gérer les plannings des équipes dans le respect du droit social du secteur CHR</p> <p>Suivre les procédures de la convention HCR liées au disciplinaire et à la rupture de contrats</p>	<p>Mises en situation professionnelles</p> <p>Réalisées en individuel à l'écrit.</p> <p>Elles portent sur l'administration du personnel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le document est complété en conformité avec la législation et la réglementation en vigueur. ✓ La planification des ressources humaines est en rapport avec l'activité et respecte le cadre légal. ✓ La gestion d'un dossier conflictuel respecte les étapes légales et la sanction envisagée est adaptée à la situation.

GARANTIR LE RESPECT DES NORMES DU SECTEUR HOTELLERIE/RESTAURATION

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>VEILLE AU RESPECT DES NORMES</p> <p>L'adjoint de direction hôtellerie/restauration à des fonctions de prévention et de contrôle de son établissement. Il collabore avec la direction (choix des normes externes et définition du règlement intérieur), ainsi qu'avec le personnel en veillant au respect de ces réglementations. Il s'appuie sur des textes officiels (élaborés en interne et par les organismes de normalisation) et sur une ou plusieurs méthodes. Suivant la taille de la structure et l'étendue de ses missions, il appliquera tout ou partie de ces normes. Son niveau d'autonomie est très faible concernant leur mise en œuvre. Il doit précisément veiller au respect scrupuleux des cahiers des charges. Néanmoins il peut retrouver un peu de marge de manœuvre dans le choix et l'application des mesures préventives et correctives.</p>	<p>Appliquer les normes et règlements liés au secteur CHR (Café/Hôtel/Restaurant)</p> <p>Mettre en place et contrôler l'application de ces normes par des mesures préventives et correctives</p>	<p>Mises en situation professionnelles</p> <p>Réalisées en individuel à l'écrit</p> <p>Elles portent sur la mise en place de mesures préventives et correctives concernant l'application des normes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les principales normes d'hygiène et sécurité sont identifiées et déclinées. ✓ Le contrôle des règles d'hygiène et de sécurité est exécuté en conformité avec législation et la réglementation en vigueur. ✓ Le candidat met en place une procédure respectant les 12 étapes de la méthode HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point).

ELABORER ET METTRE EN ŒUVRE UN PLAN D'ACTION COMMERCIAL DANS L'HOTELERIE/RESTAURATION

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>PARTICIPATION A L'ELABORATION DU PLAN D'ACTION COMMERCIAL</p> <p>L'adjoint de direction en hôtellerie restauration est amené à réaliser ou à participer aux fonctions commerciales et de conduite de projet selon sa position et son statut dans l'entreprise, la taille et l'organisation de la structure (indépendant, chaîne, groupe...).</p> <p>Selon ces critères, l'autonomie de l'adjoint de direction en hôtellerie restauration pour élaborer le plan d'action commercial est variable.</p> <p>Il travaille dans tous les cas sous la responsabilité d'un directeur d'établissement et/ou de groupe d'établissements.</p>	<p>Mener des études comparatives des produits et des prestations proposées dans le secteur d'activité.</p> <p>Participer à l'élaboration de supports de communication</p>	<p>Mises en situation professionnelles évaluant l'ensemble du bloc</p> <p>Réalisées en individuel elles portent sur l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'action commercial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Le candidat étudie le positionnement de l'établissement via la patrice SWOT. ✓ L'offre concurrentielle est analysée selon des critères définis ✓ Les actions commerciales proposées correspondent à la clientèle ciblée et l'environnement de l'établissement. ✓ Le support de communication est en adéquation avec la politique de l'établissement.

ELABORER ET METTRE EN ŒUVRE UN PLAN D'ACTION COMMERCIAL DANS L'HOTELERIE/RESTAURATION

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>REALISATION OPERATIONNELLE DU PLAN D'ACTION COMMERCIAL</p> <p>Selon la taille et l'organisation de la structure, l'adjoint de direction en hôtellerie restauration planifie les actions commerciales à mener et les évalue</p>	<p>Planifier les actions</p> <p>Définir les indicateurs de performance de l'établissement hôtelier ou de restauration</p> <p>Définir les modalités de suivi</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les actions sont planifiées et ordonnancées. ✓ Le plan d'action commerciale définit les indicateurs de performance et les modalités de suivi.

SUIVRE L'ACTIVITE COMMERCIALE D'UN HOTEL/RESTAURANT

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>EVALUATION DE L'ATTEINTE DE SES OBJECTIFS</p> <p>L'adjoint de direction hôtellerie restauration réalise le suivi de l'activité commerciale avec différents outils (méthodologiques et bureautiques) selon la taille de la structure. Il/elle travaille sous la responsabilité d'un directeur d'établissement et/ou de groupe d'établissements. Son niveau d'initiative quant à l'atteinte des objectifs commerciaux peut être plus moins important selon l'organisation de travail dans laquelle il/elle opère.</p>	<p>Calculer les différents indicateurs commerciaux de l'établissement : coûts, charges, marges, les seuils, ratios...</p> <p>Réaliser des tableaux de suivi de l'activité/stocks de l'établissement et effectuer des reportings</p>	<p>Mises en situation professionnelles évaluant l'ensemble du bloc</p> <p>Réalisées en individuel elles portent sur le suivi quantitatif et qualitatif de l'activité commerciale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les calculs sont justes ✓ Les tableaux de bord sont clairs et lisibles ✓ Les indicateurs choisis par rapport aux objectifs fixés sont cohérents. ✓ L'utilisation du tableur est maîtrisée au regard des compétences attendues.

SUIVRE L'ACTIVITE COMMERCIALE D'UN HOTEL/RESTAURANT

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>SUIVI DE LA RELATION CLIENT</p> <p>Selon l'organisation de l'établissement, l'adjoint de direction hôtellerie restauration suit le degré de satisfaction de sa clientèle en utilisant différents outils (enquêtes, sondages...), et met en place des mesures correctives et des actions de fidélisation</p>	<p>Mettre en place des processus et outils de suivi</p> <p>Gérer les litiges et les relances clients de l'établissement CHR</p> <p>Analyser des enquêtes de satisfaction clients</p> <p>Fidéliser la clientèle</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les étapes de l'inbound marketing sont clairement explicitées. ✓ Les items de l'outil de suivi (questionnaire intelligent) sont appropriés. ✓ La technique de communication choisie permet la résolution du litige. ✓ L'analyse des enquêtes de satisfaction client fournies par le certificateur est regroupée dans une matrice « attente-satisfaction ». ✓ Deux actions de fidélisation sont proposées.

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle