

INSTITUT PAUL BOCUSE

Bac+4 – MANAGEMENT INTERNATIONAL DE L’HOTELLERIE & DE LA RESTAURATION

REFERENTIEL D'ACTIVITE	REFERENTIEL DE CERTIFICATION
ACTIVITE 1 : Management des opérations hôtelière et/ou de restauration	Organiser, concevoir, réaliser Communiquer, argumenter, motiver Contrôler, mesurer la performance Anticiper, décider Innover, entreprendre
ACTIVITE 2 : Marketing et expérience client	
ACTIVITE 3 : Management et gestion des ressources humaines	
ACTIVITE 4 : Gestion comptable et financière, Performance économique	

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
ACTIVITE 1 – Management des opérations hôtelière et/ou de restauration				
Tâche 1.1. <ul style="list-style-type: none"> • Coordination et optimisation de l'activité d'une ou plusieurs unités de restauration 	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser l'activité d'une unité ou de plusieurs unités hôtelière et/ ou de restauration - Gérer l'allocation des ressources nécessaires dans un objectif de performance économique et qualitative - Gérer la relation avec la clientèle en français et en anglais - Anticiper et identifier les points critiques internes et externes à l'activité et résoudre les problèmes - Piloter la mise en œuvre et le respect de la législation du travail, le règlement de l'entreprise et les règles d'hygiène et de sécurité spécifiques la restauration - Budgéter, planifier et contrôler l'activité du département 	ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER <ul style="list-style-type: none"> - élaborer les budgets du service - planifier et organiser la prestation dans un souci de rentabilité et d'optimisation des moyens techniques et humains à mettre en œuvre - planifier les effectifs en fonction de l'activité du restaurant et de la législation 	<p><u>Dans le cadre de la formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôles continus - Etudes de cas - Dossier de fin d'études « Projet d'Entreprise Innovante » <p><u>Dans le cadre de la VAE :</u></p> <p>A l'appui du dossier de portefeuille de compétences, entretien avec un jury comportant un spécialiste en gestion de la restauration Questionnements, échanges et discussions en français et en anglais</p>	ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER <ul style="list-style-type: none"> - le budget est clairement présenté et cohérent - les dysfonctionnements sont identifiés et leur analyse permet la mise en œuvre d'actions correctives appropriées - la gestion informatisée des données économiques est maîtrisée
		COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER <ul style="list-style-type: none"> - informer, négocier avec les interlocuteurs internes et externes en français et en anglais 		COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER <ul style="list-style-type: none"> - la nature de la communication, les négociations et les préconisations contribuent à l'optimisation des résultats
		CONTROLLER, MESURER LA PERFORMANCE <ul style="list-style-type: none"> - s'assurer de l'efficacité du service et de la satisfaction de la clientèle - optimiser les ressources humaines - maîtriser les charges de fonctionnement - participer aux économies d'énergie et à la protection environnementale 		CONTROLLER, MESURER LA PERFORMANCE <ul style="list-style-type: none"> - la politique de gestion de la relation clientèle est appropriée - les ratios démontrent la maîtrise de l'utilisation des ressources et de ventes - le développement durable est pris en compte dans l'aménagement et le fonctionnement du restaurant
		ANTICIPER, DECIDER <ul style="list-style-type: none"> - prendre en considération les possibilités de risques (concurrence, surcharge d'activité, absentéisme, rupture de stock) - choisir les actions favorables à l'efficacité et la rentabilité du service 		ANTICIPER, DECIDER <ul style="list-style-type: none"> - la vision de l'activité est juste - les décisions sont prises avec méthode, discernement et pertinence

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
ACTIVITE 1 – Management des opérations hôtelière et/ou de restauration				
Tâche 1.2. <ul style="list-style-type: none"> Conception et mise en œuvre d'une offre de restauration en fonction de la nature des activités et de la clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> Proposer un concept et/ou une offre de restauration en cohérence avec les tendances du marché, les modes de consommation de la clientèle et les principes d'une hôtellerie et / ou restauration responsable. Organiser et planifier la mise en œuvre de cette offre avec les acteurs internes et externes Contrôler l'efficacité des moyens mis en œuvre et la performance résultats obtenus 	ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER <ul style="list-style-type: none"> concevoir une carte et des menus en cohérence avec le concept du restaurant choisir un accord mets et boissons calculer les prix de revient et déterminer les prix de vente organiser un événement de type banquets ou séminaires intégrer une démarche éco-responsable 	<p><u>Dans le cadre de la formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Contrôles continus Etudes de cas simulation de gestion d'entreprise Dossier de fin d'études « Projet d'Entreprise Innovante » <p><u>Dans le cadre de la VAE :</u></p> <p>A l'appui du dossier de portefeuille de compétences, entretien avec un jury comportant un spécialiste en gestion de la restauration</p> <p>Questionnements, échanges et discussions en français et en anglais</p>	ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER <ul style="list-style-type: none"> l'offre est cohérente au concept les règles du menu ingéniering sont appliquées. En ce sens, les calculs sont justes et le prix de vente est pertinent l'équilibre alimentaire est pris en compte le respect de l'environnement est pris en compte
		COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER <ul style="list-style-type: none"> organiser la relation et l'information sur la nouvelle offre avec les autres services (achats, salle notamment) coordonner les choix avec le chef de cuisine 		COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER <ul style="list-style-type: none"> les documents présentés sont clairs et compréhensibles par tous. les outils de bureautique sont maîtrisés la communication orale et écrite en anglais est fluide
		CONTROLER, MESURER LA PERFORMANCE <ul style="list-style-type: none"> calculer et faire respecter les ratios en optimisant les achats, l'utilisation et les ventes de produits élaborer des tableaux de pilotage et de contrôle 		CONTROLER, MESURER LA PERFORMANCE <ul style="list-style-type: none"> les outils de contrôle des ventes et pertes permettent une lecture claire des résultats l'application du principe d'Omnes favorise la performance l'interprétation des résultats est pertinente
		ANTICIPER, DECIDER <ul style="list-style-type: none"> étudier l'évolution des tendances en restauration en termes de concept, design, ambiance, nouvelles technologies, etc. 		ANTICIPER, DECIDER <ul style="list-style-type: none"> la créativité et l'innovation est démontrée et s'inscrit dans l'évolution du métier

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
ACTIVITE 1 - Management des opérations hôtelière et/ou de restauration				
Tâche 3.1 • Coordination et optimisation d'une ou plusieurs activités liées à l'hébergement de la clientèle (gestion des réservations, réception et service d'étages)	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser l'activité d'une unité d'hébergement - Mobiliser les ressources nécessaires à l'activité dans un objectif de performance économique et qualitative - Gérer la relation avec la clientèle en français et en anglais - Anticiper et identifier les points critiques internes et externes à l'activité et résoudre les problèmes - Piloter la mise en œuvre et le respect de la législation du travail, le règlement de l'entreprise et les règles d'hygiène et de sécurité spécifiques la restauration - Budgéter, planifier et contrôler l'activité du département 	ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER <ul style="list-style-type: none"> - élaborer le budget de l'activité liée à l'hébergement - planifier et organiser la prestation dans un souci de rentabilité et d'optimisation des moyens techniques et humains à mettre en œuvre - planifier les effectifs en fonction de l'activité et de la législation - mettre en œuvre les actions nécessaires à la satisfaction de la clientèle en termes de confort et de sécurité 	<p><u>Dans le cadre de la formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôles continus - Etudes de cas - Simulation de gestion d'entreprise hôtelière - Dossier de fin d'études « Projet d'Entreprise Innovante » <p><u>Dans le cadre de la VAE :</u> A l'appui du dossier de portefeuille de compétences, entretien avec un jury comportant un spécialiste en hébergement Questionnements, échanges et discussions en français et en anglais</p>	ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER <ul style="list-style-type: none"> - le budget est clairement présenté et cohérent - la planification du service est adaptée au flux et à la nature de l'activité - les techniques d'accueil et de service en étage sont maîtrisées - la gestion informatisée des réservations est maîtrisée - les dysfonctionnements sont identifiés et leur analyse permet la mise en œuvre d'actions correctives appropriées - les attentes de la clientèle loisirs et affaires sont prises en compte
		COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER <ul style="list-style-type: none"> - informer, négocier avec les interlocuteurs internes et externes en français et en anglais 		COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER <ul style="list-style-type: none"> - la nature et le mode de communication, les négociations et les préconisations sont adaptés aux enjeux de l'activité et à l'image de l'hôtel
		CONTROLER, MESURER LA PERFORMANCE <ul style="list-style-type: none"> - s'assurer de l'efficacité du service et de la satisfaction de la clientèle - optimiser les ressources humaines - maîtriser les charges de fonctionnement - participer aux économies d'énergie et à la protection environnementale 		CONTROLER, MESURER LA PERFORMANCE <ul style="list-style-type: none"> - les outils de contrôle tels que nettoyage des chambres et suites, prévision et réalisation des ventes, enquêtes de satisfaction de la clientèle, permettent une lecture claire des résultats - l'interprétation des résultats est pertinente - le développement durable est pris en compte dans l'aménagement et le fonctionnement de l'hôtel
		ANTICIPER, DECIDER <ul style="list-style-type: none"> - étudier l'évolution des tendances en restauration en termes de concept, design, ambiance, nouvelles technologies, etc. 		ANTICIPER, DECIDER <ul style="list-style-type: none"> - la créativité et l'innovation sont démontrée et s'inscrivent dans l'évolution du métier

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
ACTIVITE 1 - Management des opérations hôtelière et/ou de restauration				
Tâche 1.4 • Développement des ventes et optimisation du revenu par chambre	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborer une stratégie tarifaire en vue de développer les ventes et optimiser le revenu par chambre - Identifier les canaux de distribution appropriés à la nature et à l'activité de l'entreprise - Définir une politique de e-distribution 	ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER <ul style="list-style-type: none"> - Proposer et mettre en œuvre une politique tarifaire en fonction de l'offre et de la demande, de la segmentation de la clientèle - Identifier les canaux de distribution les mieux adaptés à la stratégie et à l'image de l'hôtel - Exécuter l'ensemble de ces tâches en français et en anglais 	<p><u>Dans le cadre de la formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôles continus - Etudes de cas - Séminaire en revenue management animé par le groupe ACCOR <p><u>Dans le cadre de la VAE :</u></p> A l'appui du dossier de portefeuille de compétences, entretien avec un jury comportant un spécialiste du revenue management Questionnements, échanges et discussions en français et en anglais	ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER <ul style="list-style-type: none"> - Les calculs pour définir les prix de vente sont justes - la politique tarifaire prend en considération les flux d'activités, les spécificités de la segmentation de la clientèle - la politique tarifaire est adaptée aux différents réseaux de distribution - les principes de la e-distribution et de ses enjeux sont compris
		COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER <ul style="list-style-type: none"> - Convaincre sa hiérarchie des orientations proposées - Négocier avec les prestataires de service 		COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER <ul style="list-style-type: none"> - le discours est clair et convaincant - les techniques de négociation sont utilisées à bon escient
		CONTROLLER, MESURER LA PERFORMANCE <ul style="list-style-type: none"> - Optimiser les ratios en termes de taux d'occupation (TO) et de revenu par chambre (REVPAR) 		CONTROLLER, MESURER LA PERFORMANCE <ul style="list-style-type: none"> - les dysfonctionnements sont identifiés - leur analyse permet la mise en œuvre d'actions correctives appropriées
		ANTICIPER, DECIDER <ul style="list-style-type: none"> - Analyser le marché et ses fluctuations - Décrypter l'historique des ventes de l'hôtel - Adapter la politique tarifaire 		ANTICIPER, DECIDER <ul style="list-style-type: none"> - Les composantes du marché sont maîtrisées - L'analyse est pertinente et les recommandations appropriées

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
ACTIVITE 2 : Marketing et expérience client (1/3)				
Tâche 2.1 <ul style="list-style-type: none"> Analyse du marché de l'hôtellerie et de la restauration et de ses composantes au niveau national et international 	<ul style="list-style-type: none"> Définir le positionnement d'un produit dans son environnement concurrentiel et prospectif Elaborer et présenter une synthèse écrite et orale 	ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER <ul style="list-style-type: none"> conduire une étude de marché <ul style="list-style-type: none"> identifier les sources d'information déterminer l'échantillon concevoir les outils de collecte et d'analyse des données traiter les données et interpréter les résultats 	<u>Dans le cadre de la formation :</u> <ul style="list-style-type: none"> Contrôles continus Application pratique des acquis théoriques Études de cas sur le terrain Tests écrits et mise en application pratique des acquis théoriques Dossier de fin d'études 'création d'entreprise' Selon les cas, mission de stage en entreprise 	ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER <ul style="list-style-type: none"> les spécificités du marché au niveau national et international sont appréhendées la méthodologie adoptée pour conduire une étude de marché est ordonnée et structurée les outils et méthodes d'enquête pour une étude qualitative et quantitative sont maîtrisés le traitement des données permet des résultats fiables l'analyse des résultats apporte des éléments de réponse aux enjeux du projet
		COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER <ul style="list-style-type: none"> présenter la démarche avec clarté et synthèse en français et en anglais 	A l'appui du dossier de portefeuille de compétences : entretien avec un jury comportant au moins un spécialiste de l'activité	COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER <ul style="list-style-type: none"> Les propos sont exprimés avec logique L'appropriation de l'argumentaire est solide Les supports écrits sont explicites
		ANTICIPER ET DECIDER <ul style="list-style-type: none"> Comprendre les enjeux de la concurrence Identifier les tendances et innovation du marché de l'hôtellerie et de la restauration 		ANTICIPER ET DECIDER les méthodes de veille et de benchmarking choisies donnent une bonne vision des tendances et développements possibles du secteur

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
ACTIVITE 2 : Marketing et expérience client (2/3)				
<p>Tâche 2.2</p> <ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre d'une stratégie de marketing mix 	<ul style="list-style-type: none"> - proposer et mettre en œuvre une stratégie de marketing mix - définir un produit, un service, une marque et une identité visuelle en hôtellerie et restauration - déterminer une politique de prix et de développement des ventes - décider des circuits de distribution en fonction des cibles visées - promouvoir et commercialiser son offre - intégrer les nouvelles pratiques du e-marketing 	<p>ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER</p> <ul style="list-style-type: none"> - élaborer un plan marketing dans le cadre du lancement d'un nouveau produit en hôtellerie ou en restauration - utiliser les éléments du marketing mix : produit, prix, distribution, négociation et communication 	<p><u>Dans le cadre de la formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôles continus - Application pratique des acquis théoriques - Études de cas sur le terrain - Études de cas - Mise en application pratique dans le cadre d'événements internes - Dossier de fin d'études 'création d'entreprise' - Selon les cas, mission de stage en entreprise <p><u>Dans le cadre de la VAE</u></p> <p>A l'appui du dossier de portefeuille de compétences : entretien avec un jury comportant au moins un spécialiste de l'activité</p>	<p>ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER</p> <ul style="list-style-type: none"> - la démarche méthodologie est pertinente et les résultats sont fiables - les orientations stratégiques par rapport au produit, au prix, à la distribution et à la commercialisation sont pertinentes et réalistes - le budget prévisionnel est cohérent
		<p>COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER</p> <ul style="list-style-type: none"> - présenter de manière synthétique à l'écrit et à l'oral le projet de plan marketing - valoriser et défendre son projet 		<p>COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER</p> <ul style="list-style-type: none"> - la présentation est structurée, dynamique et convaincante dans le fond et la forme
		<p>CONTROLLER, MESURER LA PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> - élaborer des tableaux de bord de suivi-contrôle des actions et des dépenses - identifier les indicateurs de performance pour chaque axe du marketing MIX - optimiser les budgets grâce à une vision consolidée des dépenses marketing 		<p>CONTROLLER, MESURER LA PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> - les tableaux de bord proposés donnent une vision consolidée des actions à piloter - les indicateurs de performance sont pertinents et réalistes
		<p>ANTICIPER, DECIDER</p> <ul style="list-style-type: none"> - intégrer la notion de risque - décider des solutions alternatives 		<p>ANTICIPER, DECIDER</p> <ul style="list-style-type: none"> - le cycle de vie du produit est intégré - un ou plusieurs éléments du marketing mix sont adaptables et/ou évolutifs
		<p>INNOVER, ENTREPRENDRE</p> <ul style="list-style-type: none"> - intégrer les technologies innovantes (e-marketing et ses dérivés notamment) 		<p>INNOVER, ENTREPRENDRE</p> <ul style="list-style-type: none"> - les idées apportent des nouveautés et/ou des améliorations susceptibles de générer de la valeur

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
ACTIVITE 2 : Marketing et expérience client (3/3)				
Tâche 2.3 <ul style="list-style-type: none"> développement et fidélisation de la clientèle 	<p>A partir des typologies et comportements socio-culturels de la clientèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> - définir une politique de fidélisation et de développement en prenant en compte les forces et faiblesses de la structure ainsi que les composantes de la concurrence directe et indirecte. - Création de parcours et expérience client - Conception de nouvelles offres et concepts - Gestion de la relation et fidélisation client - Gestion de l'adéquation des projets et initiatives pour maximiser revenus et bénéfices 	<p>ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER</p> <ul style="list-style-type: none"> - mettre en place une stratégie simple de (re)conquête et de fidélisation de la clientèle - adapter le marketing MIX au CRM (Customer Relations Management) 	<p><u>Dans le cadre de la formation</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôles continus - Tests écrits et mise en application pratique des acquis théoriques - Études de cas - Mise en application pratique dans le cadre d'événements internes - Dossier de fin d'études 'création d'entreprise' - Selon les cas, mission de stage en entreprise <p><u>Dans le cadre de la VAE</u></p> <p>A l'appui du dossier de portefeuille de compétences : entretien avec un jury comportant au moins un spécialiste de l'activité</p>	<p>ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER</p> <ul style="list-style-type: none"> - la démarche proposée favorise une différenciation et une personnalisation de l'offre dans la gestion de la relation client - les concepts et outils de la servuction sont utilisés avec pertinence
		<p>COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER</p> <ul style="list-style-type: none"> - installer un mode de communication et de relation privilégié avec le client et les prospects - utiliser les réseaux sociaux et professionnels 		<p>COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER</p> <ul style="list-style-type: none"> - les enjeux des nouvelles techniques et technologies de communication sont intégrés dans la réflexion
		<p>CONTROLLER, MESURER LA PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> - élaborer des tableaux de bord de suivi-contrôle des objectifs à atteindre tels que la satisfaction client, la qualité de service - identifier les indicateurs de performance qualitatifs et économiques 		<p>CONTROLLER, MESURER LA PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> - les tableaux de bord proposés donnent une vision consolidée des objectifs à atteindre - les indicateurs de performance sont pertinents et réalistes
		<p>ANTICIPER, DECIDER</p> <ul style="list-style-type: none"> - repérer les stratégies de CRM de la concurrence - identifier les différents risques de perte de clientèle et de baisse d'activité 		<p>ANTICIPER, DECIDER</p> <ul style="list-style-type: none"> - la veille concurrentielle et le benchmarking apportent des éclairages utiles - le choix d'une stratégie relationnelle et/ou technologiques est motivé
		<p>INNOVER, ENTREPRENDRE</p> <ul style="list-style-type: none"> - développer des idées nouvelles pour conquérir et/ou fidéliser les clients - utiliser les technologies innovantes 		<p>INNOVER, ENTREPRENDRE</p> <ul style="list-style-type: none"> - les idées sont susceptibles d'augmenter la valeur du capital 'client' et de se différencier de la concurrence

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
ACTIVITE 3 : Management et gestion des ressources humaines (1/3)				
Tâche 3.1 <ul style="list-style-type: none"> gestion administrative du personnel : recrutement, rémunération, litiges 	<ul style="list-style-type: none"> - dresser un état des lieux de l'existant et des besoins en termes d'effectif et de compétences nécessaires à l'activité - organiser le recrutement et l'intégration des nouveaux collaborateurs - décider des modalités contractuelles et de rémunération - piloter la mise en œuvre de la réglementation du travail et les fondamentaux du droit social en hôtellerie et restauration 	ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER <ul style="list-style-type: none"> - élaborer un organigramme fonctionnel et hiérarchique - organiser le recrutement des équipes conformément à l'organisation de l'entreprise et à sa politique de rémunération - rédiger les fiches de poste du personnel - appliquer la réglementation du travail en termes de contrat de travail, durée de travail, conditions de travail 	<p><u>Dans le cadre de la formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôles continus - Etudes de cas - Dossier de fin d'études « Projet d'Entreprise Innovante » <p><u>Dans le cadre de la VAE</u></p> <p>A l'appui du dossier de portefeuille de compétences : entretien avec un jury comportant au moins un spécialiste de l'activité</p>	ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER <ul style="list-style-type: none"> - l'organisation de l'entreprise est cohérente - les fiches de poste sont adaptées à la mission - les recrutements sont organisés dans le respect du processus, des règles de déontologie et d'éthique - le contexte international est pris en compte - les modalités de rémunération sont en phase avec la nature des contrats - le cadre légal et conventionnel est compris
		ANTICIPER, DECIDER <ul style="list-style-type: none"> - prévoir les besoins de recrutement - décider des modalités de recrutement, conditions de travail et de rémunération - identifier les enjeux d'une démarche de RSE (responsabilité sociale et sociétale des entreprises) 		ANTICIPER, DECIDER <ul style="list-style-type: none"> - les recrutements sont gérés avec efficacité et efficience - les besoins en personnel sont clairement identifiés et budgétés - les enjeux de responsabilités sociales sont compris

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
ACTIVITE 3 : Management et gestion des ressources humaines (2/3)				
Tâche 3.2 • animation, motivation et performance de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> - gérer une équipe pluridisciplinaire en prenant en considération les spécificités socio-culturelles des collaborateurs - fixer des objectifs individuels et collectifs - former et accompagner les collaborateurs - suivre et animer les résultats de chacun - mettre en place un système de communication permettant un partage d'information 	ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER - adapter son management à la diversité des équipes et des situations - définir des objectifs quantitatifs et qualitatifs des collaborateurs - mettre en œuvre des procédures fonctionnelles et organisationnelles et sensibiliser son équipe à leur respect	<u>Dans le cadre de la formation :</u> - Contrôles continus - Etudes de cas - - Dossier de fin d'études « Projet d'Entreprise Innovante » - exposés d'après enquête et interview de professionnels <u>Dans le cadre de la VAE</u> - A l'appui du dossier de portefeuille de compétences : entretien avec un jury comportant au moins un spécialiste de l'activité	ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER - les différents styles de management sont utilisés selon les situations et le profil des collaborateurs - les objectifs fixés sont « smart » : spécifiques, mesurables, atteignables, raisonnables, temporellement définis - les procédures sont listées, explicitées et partagées par les collaborateurs
		COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER - animer une équipe en fonction des divers leviers de motivation et la soutenir dans ses tâches et l'atteinte des objectifs - utiliser les outils d'information et de communication verbale et non verbale - prendre en considération la diversité socio-culturelle des collaborateurs - gérer des situations conflictuelles		COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER - l'écoute active est pratiquée à bon escient et prend en compte les différentes typologies de collaborateurs - les « feed back » sont apportés de façon constructive et positive - les techniques de négociation sont utilisées efficacement
		CONTROLLER, MESURER LA PERFORMANCE - identifier et mettre en place des indicateurs de performance individuels et collectifs - structurer les modalités de suivi et contrôles des résultats (entretiens annuels, de régulation, observations en situation de travail, etc)		CONTROLLER, MESURER LA PERFORMANCE - les indicateurs de performance sont réalistes et atteignables - les outils de suivi et contrôle sont maîtrisés et utilisés à bon escient
		ANTICIPER, DECIDER - adopter une politique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) - mettre œuvre des actions de développement des compétences - se positionner en acteur stratégique du management d'équipe		ANTICIPER, DECIDER - l'intérêt de développer les emplois et les compétences des collaborateurs est explicite, logique et pragmatique - les actions de développement des compétences sont adaptées à la satisfaction des équipes et à la stratégie de l'entreprise - le leadership du manager est reconnu
		INNOVER, ENTREPRENDRE - développer la créativité des collaborateurs dans le cadre de projets innovants, internes ou transverses au service - intégrer la dimension humaine dans l'évolution des NTIC		INNOVER, ENTREPRENDRE - les outils et méthode permettent de créer de la valeur ajoutée - les NTIC au service du management d'équipe, sont utilisées avec fluidité, transparence et confiance

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
ACTIVITE 3 : Management et gestion des ressources humaines (3/3)				
<p>Tâche 3.3</p> <ul style="list-style-type: none"> Planification et budgétisation des besoins en personnel 	<p>A partir des besoins en personnel liés à la structure de l'entreprise et/ou aux circonstances conjoncturelles,</p> <ul style="list-style-type: none"> - prévoir la planification du travail et des effectifs selon l'activité - communiquer avec les collaborateurs, sur la politique salariale de l'entreprise - intégrer les coûts et composantes des rémunérations dans les prévisions et le suivi budgétaires - élaborer les tableaux de bord sociaux 	<p>ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER</p> <ul style="list-style-type: none"> - élaborer les plannings de travail, de congés de son équipe dans le respect de la législation - élaborer le budget « personnel » 	<p><u>Dans le cadre de la formation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôles continus - Etudes de cas - Dossier de fin d'études « Projet d'Entreprise Innovante » <p><u>Dans le cadre de la VAE</u></p> <p>A l'appui du dossier de portefeuille de compétences : entretien avec un jury comportant au moins un spécialiste de l'activité</p>	<p>ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER</p> <ul style="list-style-type: none"> - le planning du service est élaboré en fonction de l'activité et en total respect de la réglementation en vigueur - le budget prévisionnel est cohérent
		<p>COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER</p> <ul style="list-style-type: none"> - communiquer et négocier avec les institutions représentatives du personnel (IRP) en français ou en anglais - informer les équipes sur la dimension économique et budgétaire du centre de profit - négocier les salaires et primes de ses collaborateurs 		<p>COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER</p> <ul style="list-style-type: none"> - les spécificités liées aux droits et devoirs des membres des IRP sont comprises - les informations sont transmises dans le respect de la transparence et de la confidentialité - les propositions de rémunérations sont réalisées selon des règles économiques et éthiques
		<p>CONTROLLER, MESURER LA PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> - maîtriser des ratios de gestion du personnel - analyser des tableaux de bords sociaux et mettre en œuvre des plans d'actions en rapport - maîtriser l'équilibre productivité/qualité de service et conditions de travail 		<p>CONTROLLER, MESURER LA PERFORMANCE</p> <ul style="list-style-type: none"> - les principaux indicateurs de gestion sociale sont énumérés et les calculs sont compris - les indicateurs sont interprétés avec justesse et les plans d'actions proposés sont en cohérence - les coûts des recrutements sont évalués de façon précise - la notion de masse salariale est clairement définie
		<p>ANTICIPER, DECIDER</p> <ul style="list-style-type: none"> - participer à l'élaboration du plan de recrutement et de formation des équipes dans le cadre de l'ouverture d'un établissement en France ou à l'étranger 		<p>ANTICIPER, DECIDER</p> <ul style="list-style-type: none"> - les suggestions sont proposées sur la base d'éléments pertinents. - le plan proposé prend en considération les spécificités socio-culturelles et économiques du pays visé
		<p>- INNOVER, ENTREPRENDRE</p> <ul style="list-style-type: none"> - participer à l'évolution de la politique de l'emploi en phase avec les évolutions économiques, structurelles et sociétales 		<p>INNOVER, ENTREPRENDRE</p> <ul style="list-style-type: none"> - des propositions innovantes en termes de gestion des équipes sont décrites et argumentées avec logique

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
ACTIVITE 4 : Gestion comptable et financière, Performance économique				
Tâche 4.1 <ul style="list-style-type: none"> calcul et analyse des coûts et ratios spécifiques à l'activité en hôtellerie et restauration 	A partir de l'élaboration des états financiers d'une entreprise (bilan, compte de résultat, tableau de financement) : - interpréter les résultats en français et en anglais - déterminer les marges et ratios applicables en hôtellerie et restauration et proposer des actions correctives - présenter les résultats d'une manière synthétique	ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER - élaborer un compte de d'exploitation - élaborer un compte de résultat - calculer le coût et la rentabilité d'une prestation et d'un hôtel ou d'un restaurant - calculer et interpréter les ratios et marges significatives (coût matières, frais de personnel, etc.) - déterminer et interpréter les principaux soldes de gestion significatifs à l'activité	<u>Dans le cadre de la formation</u> : - Contrôles continus - Etudes de cas - Dossier de fin d'études « Projet d'Entreprise Innovante » - Selon les cas, mission en entreprise dans le cadre du stage <u>Dans le cadre de la VAE</u> - A l'appui du dossier de portefeuille de compétences : entretien avec un jury comportant au moins un spécialiste de l'activité	ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER - l'affectation des charges et des produits est correcte - l'application de la TVA selon l'activité est correcte - les calculs effectués permettent une analyse et des résultats fiables - la corrélation est faite entre les résultats et la politique tarifaire de l'entreprise - les outils IFRS et US-GAAP sont appréhendés
		COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER - utiliser l'outil informatique pour présenter de façon synthétique les tableaux de bord de gestion - argumenter sur la situation financière d'un hôtel ou d'un restaurant		COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER - la présentation permet une lecture fiable, aisée et compréhensible - l'argumentation est claire et les propos sont motivés
		CONTROLLER, MESURER LA PERFORMANCE - concevoir les tableaux de bord de gestion - identifier les indicateurs de performance et de rentabilité - analyser les écarts		CONTROLLER, MESURER LA PERFORMANCE - les indicateurs de performance sont réalistes - l'interprétation des résultats est pertinente
		ANTICIPER, DECIDER - repérer les axes d'amélioration des résultats sur les charges ou les produits - choisir les actions à mettre en œuvre		ANTICIPER, DECIDER - les axes retenus sont réalistes et pertinents - les actions proposées sont en phase avec la stratégie de l'entreprise

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
ACTIVITE 4 : Gestion comptable et financière, Performance économique				
Tâche 4.2. <ul style="list-style-type: none"> élaboration et suivi des prévisions budgétaires et d'exploitation 	<ul style="list-style-type: none"> déterminer les prévisions annuelles (budget) et pluriannuelles (plan) contrôler les performances d'exploitation proposer des mesures correctives en lien avec les orientations stratégiques de l'entreprise 	ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER <ul style="list-style-type: none"> collecter les informations nécessaires à l'élaboration du budget élaborer le budget annuel et pluriannuel d'exploitation calculer le seuil de rentabilité et le point mort 	<u>Dans le cadre de la formation :</u> <ul style="list-style-type: none"> Contrôles continus Etudes de cas Dossier de fin d'études « Projet d'Entreprise Innovante » Selon les cas, mission en entreprise dans le cadre du stage <u>Dans le cadre de la VAE</u> <ul style="list-style-type: none"> A l'appui du dossier de portefeuille de compétences : entretien avec un jury comportant au moins un spécialiste de l'activité 	ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER <ul style="list-style-type: none"> le prévisionnel du chiffre d'affaires et des charges fixes et variables est complet et réaliste les coûts directs et cachés sont identifiés le calcul du seuil de rentabilité et du point mort est exact
		COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER <ul style="list-style-type: none"> utiliser l'outil informatique pour présenter le budget et les tableaux de bord de pilotage argumenter sur les orientations budgétaires et sur les résultats 		COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER <ul style="list-style-type: none"> le tableau de bord de pilotage permet un suivi précis des résultats obtenus et de la performance réalisée le discours est convaincant
		CONTROLER, MESURER LA PERFORMANCE <ul style="list-style-type: none"> déterminer les indicateurs de performance et de rentabilité contrôler l'évolution des produits et charges et le respect des ratios interpréter les écarts et des résultats 		CONTROLER, MESURER LA PERFORMANCE <ul style="list-style-type: none"> les calculs de mesure de performance et de rentabilité sont exacts les produits et charges sont segmentés pour un meilleur contrôle les écarts entre prévisionnel et réalisé sont identifiés et explicités
		ANTICIPER, DECIDER <ul style="list-style-type: none"> proposer et décider des actions d'améliorations pour les activités ou exercices à venir 		ANTICIPER, DECIDER <ul style="list-style-type: none"> Le choix des actions et leur modalité de mise en œuvre sont pertinent et en cohérence avec la stratégie de l'entreprise

REFERENTIEL D'ACTIVITES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION		
ACTIVITE et TACHES	COMPETENCES ASSOCIEES AUX ACTIVITES ET TACHES	COMPETENCES OU CAPACITES QUI SERONT EVALUEES	MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
ACTIVITE 4 : Gestion comptable et financière, Performance économique				
Tâche 4.3 <ul style="list-style-type: none"> élaboration d'un plan d'affaires dans le cadre du développement ou de la création d'une entreprise au service d'une activité en lien avec la restauration ou l'hôtellerie 	A partir d'un projet de création d'activité ou d'entreprise innovante, - rédiger un plan d'affaire (Business plan) qui prendra en considération les données du marché, les modalités d'investissement et de financement ainsi que les orientations stratégiques du projet - élaborer les documents de synthèse - défendre le projet	ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER - identifier les enjeux stratégiques du projet - élaborer un budget d'investissements à partir des différents mécanismes d'investissement et de la forme juridique de l'entreprise : - identifier et choisir les modes de financement : fonds propres et emprunts, coûts associés - prévoir le budget de trésorerie	<u>Dans le cadre de la formation :</u> - Contrôles continus - Etudes de cas - Dossier de fin d'études « Projet d'Entreprise Innovante » <u>Dans le cadre de la VAE</u> - A l'appui du dossier de portefeuille de compétences : entretien avec un jury comportant au moins un spécialiste de l'activité	ORGANISER, CONCEVOIR, REALISER - tous les éléments du plan d'affaires sont intégrés - la stratégie de l'entreprise est claire - le plan de financement proposé et les prévisionnels (budget, trésorerie, activités) sont justes et réalistes
		COMMUNIQUER, ARGUMENTER, MOTIVER - présenter un projet synthétique et structuré - convaincre de la faisabilité et de la viabilité du projet		- les documents sont synthétiques et fiables - le discours à l'oral est clair et convaincant
		CONTROLER, MESURER LA PERFORMANCE - vérifier la rentabilité des investissements - ajuster si nécessaire le budget d'investissement, le plan de financement et le budget de trésorerie		CONTROLER, MESURER LA PERFORMANCE - les documents prévisionnels finaux tels que le bilan et le compte de résultat démontrent l'équilibre financier et la viabilité du projet
		ANTICIPER, DECIDER - choisir la structure juridique et les modalités de financement du projet - adopter une stratégie de développement à cinq ans		ANTICIPER, DECIDER - le choix du montage juridique et financier est adapté au projet d'entreprise - la stratégie envisagée est réaliste
		INNOVER, ENTREPRENDRE - développer un concept de restauration innovation viable susceptible d'être intégré sur le marché		INNOVER, ENTREPRENDRE - le concept est innovant et convaincant pour les investisseurs

