

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### 5 – REFERENTIELS « MANAGER EN HOTELLERIE ET RESTAURATION INTERNATIONALES »

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

REFERENTIEL D'ACTIVITES décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés	REFERENTIEL DE COMPETENCES identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités	REFERENTIEL D'ÉVALUATION défini les critères et les modalités d'évaluation des acquis	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>Bloc 1 : Élaboration de la stratégie commerciale, marketing et digitale de l'activité de l'hôtellerie-restauration internationale :</b></p> <p>Analyse des enjeux et contraintes de l'environnement du marché :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recherche des solutions les plus adaptées aux différents services et différents types d'entreprises</li> </ul> <p>Élaboration de la politique tarifaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse du meilleur prix adapté au produit définit selon les attentes de la clientèle ciblée et les différentes stratégies commerciales envisagées.</li> <li>- Détermination du prix de vente par produit/prestation</li> </ul>	<p>A partir de l'analyse du comportement des consommateurs, identifier le parcours type d'un client, les usages, contraintes techniques et financières et les comparer aux objectifs attendus pour le projet de développement de l'activité d'hôtellerie-restauration</p>	<p>Le candidat à la certification sera évalué selon les modalités suivantes :</p> <p>Étude de marché et réalisation de supports de vente dans le cadre d'un projet incluant :</p> <p>Un positionnement SWOT et Pestel La création d'une campagne de promotion et communication La présentation d'un Gantt Une analyse des conséquences des politiques tarifaires La présentation d'un « pitch aux investisseurs »</p>	<p>Les segments ciblés sont clairement définis et leurs attentes clairement identifiées</p> <p>Les médias les plus pertinents sont sélectionnés selon le contexte commercial défini</p> <p>Les supports et messages sont élaborés selon les segments visés</p> <p>Le plan d'action commerciale est planifié selon l'évolution de l'avancée du projet</p> <p>Les outils de mesure des bénéfices de la stratégie commerciale définie sont sélectionnés et paramétrés</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Identification des leviers du marketing omnicanal à mettre en œuvre et des retours sur investissement attendus associés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaboration de la politique de conquête des publics à convaincre (couverture, répétition).</li> <li>- Conception d'une campagne de publicité ou d'informations</li> <li>- Élaboration d'un plan d'action commerciale</li> <li>-</li> </ul> <p>Proposition de moyens techniques (Adservers, DSP, Analytics ...), humains et de dispositifs digitaux en adéquation avec les objectifs fixés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recensement des différents outils disponibles, analyse comparative de leurs performances et limites, sélection de ceux adaptés au contexte</li> </ul> <p>Proposition d'un planning de mise en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaboration d'un Gantt adapté aux objectifs, moyens mis à disposition et contraintes définies.</li> </ul> <p>Développement d'une communication interculturelle aisée par la maîtrise de différents langages et cultures.</p>	<p>Après avoir identifié les points de contact et les leviers du marketing digital (référencement, bannières, affiliation, emailing, réseaux sociaux, vidéos...) adaptés à la situation, élaborer une stratégie de conquête incluant le processus de mise en œuvre, les moyens techniques et financiers à mobiliser et le planning envisageable.</p> <p>Concevoir une campagne de publicité on line/off line d'un produit ou d'un service à partir des cibles identifiées (publics, profils, typologies) et à l'aide des supports de communication, adaptés au plan stratégique de marketing (classiques ou digitaux).</p> <p>Toutes les compétences ci-dessus sont maîtrisées en langue Française et en Langue Anglaise, voire dans une 3ème langue.</p>	<p>Cadre des projets entrepreneuriaux : Réalisation d'une étude de marché et de business plans autour de 4 projets entrepreneuriaux innovants (2 en restauration et 2 en hôtellerie)</p> <p>Cadre du projet tuteuré : Conception, organisation, commercialisation et gestion d'un événement au 4ème semestre dont les bénéfiques sont intégralement reversés au fonds de dotation alimentant le fonds de dotation Ferrières venant en aide aux candidats méritants : exemple événement français à résonnance internationale comme goût de France. Réalisation d'un rapport de projet soutenu oralement devant un jury mixte Ferrières et Université Jules Verne.</p> <p>Le candidat est évalué à la fois en Français et en Anglais</p>	<p>Le pitch est en phase avec l'analyse et les arguments sont convaincants.</p> <p>Les rapports de projet en Anglais et en Français sont structurés, clairs et présentent notamment les documents suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contexte général</li> <li>- Etude marché</li> <li>- SWOT</li> <li>- PESTEL</li> <li>- Supports marketing</li> <li>- Démarche de communication</li> <li>- RACI</li> <li>- OBS</li> <li>- WBS</li> <li>- GANT</li> <li>- Budget prévisionnel</li> <li>- Bilan</li> </ul> <p>Le candidat s'exprime sur l'ensemble des compétences en Anglais comme en Français de façon adaptée.</p> <p>Le candidat obtient la certification IELTS niveau 5.5 mini au 4ème semestre pour valider le diplôme</p> <p>Le candidat international obtient la certification DELF B2 afin de valider le diplôme.</p>
--	---	--	--

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><b>Bloc 2 : Management opérationnel de la production de services en hôtellerie et restauration internationale :</b></p> <p>Organisation et gestion de son service d'hôtellerie et ou de restauration :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation des réservations</li> <li>- Accueil et accompagnement des clients selon leurs spécificités</li> <li>- Prise en compte de besoins des clients selon leurs spécificités</li> <li>- Commercialisation des différentes offres</li> <li>- Production des différents produits et services commercialisés</li> <li>- Facturation et encaissement BtoB &amp; BtoC</li> <li>- Suivi de la relation client et de sa satisfaction</li> </ul> <p>Identification des contraintes techniques et financières :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sélection et utilisation des outils les plus adaptés (matériels, produits, technique) selon les spécificités des différents services pratiqués : gastronomique, bistronomique, brasserie, cafétéria, bar, banquets, hôtel 4*</li> </ul> <p>Optimisation des ratios d'usage des activités et services proposés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion des stocks</li> <li>- Mise en place des indicateurs de performance et de suivi</li> </ul>	<p>Identifier les besoins, les attentes des consommateurs, en s'appuyant les études de marchés et les fichiers clients, afin d'élaborer une offre de service en phase avec les contraintes techniques et économiques fixées par la direction de l'hôtel et ou du restaurant dans un contexte international.</p> <p>Maîtriser les ERP et progiciels dédiés à la digitalisation des fonction opérationnelles</p> <p>Gérer la production et optimiser l'activité d'hôtellerie et ou de restauration en mettant en œuvre des indicateurs de performance et de suivi de l'organisation des services et de la gestion des stocks.</p> <p>Après avoir constaté des écarts, mettre en œuvre des actions correctives adaptés aux contraintes techniques et économiques de l'activité d'hôtellerie et ou de</p>	<p>Le candidat à la certification sera évalué selon les modalités suivantes :</p> <p>Mise en situation professionnelle réelle présentant les situations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hébergement</li> <li>- Restauration</li> <li>- Luxe</li> </ul> <p>Étude de cas: « serious-game » de 72h stimulant le travail des candidats en équipes devant mesurer la performance de chaque équipe face à un scénario et des directives communs</p> <p>Analyse sectorielle et des préconisations sont décrits dans le cadre d'un Mémoire écrit et présenté devant un jury de professionnels.</p> <p>Ce rapport rédigé en Français et en Anglais comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse sectorielle présentant les potentialités, contraintes et enjeux du secteur (Hébergement, Restauration, Luxe).</li> <li>- Les préconisations doivent inclure les budgets, procédures, tableaux de bord, indicateurs de performances clef.</li> </ul>	<p>Les outils professionnels sont sélectionnés avec pertinence et utilisés de manière efficiente</p> <p>Les réservations des clients sont enregistrées selon leurs attentes et dans le respect de la politique commerciale de l'entreprise</p> <p>Les fonctionnalités et raccourcis des outils numériques et progiciels sont utilisés efficacement</p> <p>Les garanties présentées sont exhaustives et prises dans l'intérêt du client comme de l'entreprise</p> <p>L'organisation de l'arrivée des clients est coordonnée avec les différents services.</p> <p>Les clients sont accueillis et installés selon les directives prises à la réservation et les procédures en place dans l'entreprise</p> <p>Les différentes prestations de l'entreprise sont proposées et servies au client tout au long de son séjour</p> <p>Les notes délivrées par les différents services sont récapitulées sur la facture présentée au client et encaissée sans erreur</p>
---	---	--	---

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Création de tableaux de bord, budgets prévisionnels et des outils de surveillance de la performance de l'activité</li> <li>- Elaboration de procédures de contrôle des stocks et de la performance</li> </ul> <p>Mise en place de process de développement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposition de solutions et/ou process adaptés aux problèmes et/ou besoins de développement</li> <li>- Sélection des plus pertinentes.</li> <li>- Proposition de process de mise en place des solutions retenues et des outils d'analyse des résultats</li> <li>- Chiffrage prévisionnel des coûts et gains générés.</li> </ul>	<p>restauration, puis en suivre et évaluer les effets dans une démarche de développement durable et économique en surveillant le respect des budgets fixés et analysant les causes de tout éventuel écart.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une étude financière doit présenter un prévisionnel détaillé des investissements, financements et budgets divers.</li> </ul>	<p>La satisfaction du client est évaluée en permanence et notamment lors de son départ</p> <p>Les tableaux de bord et fichiers clients sont mis à jour selon les données récoltées auprès du client</p> <p>Les résultats générés sont rapprochés des budgets pour être analysés</p> <p>Les écarts sont justifiés</p> <p>Les procédures de travail sont critiquées afin de proposer des mises à jour</p> <p>Les segments les plus profitables à l'avenir de l'entreprise et leurs caractéristiques sont identifiés ainsi que l'offre commerciale la plus adaptée</p>
<p>Développement d'une communication interculturelle aisée par la maîtrise de différents langages et cultures.</p>	<p>Toutes les compétences ci-dessus sont maîtrisées en langue Française et en Langue Anglaise, voire dans une 3ème langue.</p>	<p>Le candidat est évalué à la fois en Français et en Anglais</p>	<p>Le candidat s'exprime sur l'ensemble des compétences en Anglais comme en Français de façon adaptée.</p> <p>Le candidat obtient la certification IELTS niveau 5.5 mini au 4ème semestre pour valider le diplôme</p> <p>Le candidat international obtient la certification DELF B2 afin de valider le diplôme.</p>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><b>Bloc 3 : Pilotage et management des collaborateurs de l'Hôtellerie-Restauration dans un contexte international :</b></p> <p>Création d'une marque employeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaboration du plan d'accompagnement individuel à la stratégie de carrière ;</li> <li>- Mise en place des outils afin d'attirer, recruter, intégrer, impliquer, reconnaître et développer</li> <li>- Intégration des sciences des organisations positives</li> </ul> <p>Identification des besoins en compétences :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition d'une segmentation des compétences par métiers</li> <li>- Elaboration d'études de postes déclinées en fiches de postes et profils de poste conduisant à la rédaction d'annonces.</li> <li>- Valorisation des compétences nécessaires selon les grilles salariales de la convention collective.</li> </ul> <p>Mise en œuvre de la stratégie de recrutement des collaborateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des canaux et ressources les plus adaptées en matière de recherche de profil.</li> <li>- Elaboration de process de recrutement, de conduite d'entretiens et d'intégration.</li> <li>- Évaluation des collaborateurs</li> <li>- Évaluation des besoins en formation :</li> <li>- Elaboration de procédure d'organisation et gestion des entretiens annuels</li> </ul>	<p>Après avoir identifié et évalué les besoins en compétences spécifique aux métiers de l'hôtellerie et ou de la restauration, élaborer le plan de recrutement et de montée en compétences des équipes pour atteindre les objectifs fixés par le plan de développement.</p> <p>Fixer les indicateurs et objectifs collectifs et individuels, en tenant compte des aspects réglementaires spécifiques aux métiers de l'hôtellerie et ou de la restauration, afin de mettre en œuvre un plan de formation, de rémunération et de motivation des équipes adapté au contexte ciblé par l'activité et en respectant la réglementation du droit social du pays concerné</p> <p>Structurer l'organisation des services et les bonnes pratiques managériales respectueuses du droit.</p>	<p>Le candidat à la certification sera évalué selon les modalités suivantes :</p> <p>Étude de Cas présentant une situation professionnelle reconstituée à partir de laquelle le candidat devra élaborer un rapport incluant :</p> <p>La proposition d'un plan de gestion de ressources humaine</p> <p>La proposition d'une politique de communication interne et externe (définition de la marque employeur)</p> <p>Un descriptif du pilotage d'entretiens de recrutement en simulation</p> <p>Recensement des leviers les plus adaptés au développement d'une « marque employeur »</p> <p>Une mise en situation de réalisation d'entretiens de recrutement, d'évaluation et de présentation de plan de développement des compétences.</p> <p>Gestion de cas pratiques de droit social et commercial encadrés par un avocat pour définir les champs d'action légaux du manager.</p>	<p>Les CV et lettres de motivations sont mis à jour dans le cadre de projets professionnels clairement définis</p> <p>Les questions formulées dans le cadre des simulations de recrutement sont adaptées au contexte définis</p> <p>Les réponses apportées aux recruteurs sont suffisamment pertinentes pour valider l'entretien de recrutement</p> <p>Les études de postes proposées sont réalistes et applicables aux contextes définis</p> <p>Les outils et la démarche de formation déployés permettent à l'apprenant de développer les compétences ciblées par la séance de formation</p> <p>Les décisions suggérées par le candidat en termes de recrutement, d'embauche et d'encadrement du salarié sont conformes au droit du travail</p> <p>L'évaluation des compétences et besoins de formation du collaborateur est gérée de manière efficace</p>
--	--	---	--

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>- Détermination, sélection et utilisation des différents outils de contrôle de la qualité et de la performance</p> <p>Information et formation des personnels : professionnels de l'entreprise et jeunes en formation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en œuvre des actions correctives et plan de carrières</li> <li>- Élaboration de plans de développement des compétences et de la carrière</li> <li>- Application du cadre légal des principes de précaution et plan de prévention</li> </ul> <p>Élaboration des indicateurs de suivi et objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse des variables et de leurs conséquences sur la masse salariale et le budget global.</li> </ul> <p>Développement d'une communication interculturelle aisée par la maîtrise de différents langages et cultures</p>	<p>Suivre l'activité et la montée en compétences des collaborateurs, gérer les écarts et mettre en œuvre les actions correctives si nécessaire, ainsi que les progressions de carrière.</p> <p>Toutes les compétences ci-dessus sont maîtrisées en langue Française et en Langue Anglaise, voire dans une 3ème langue.</p>	<p>Dans le cadre des activités pratiques du Programme Accélérateur de Professionnalisation « PAP) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observer</li> <li>- Intégrer</li> <li>- Transposer</li> </ul> <p>les bonnes pratiques dans les différentes organisations et sur les profils professionnels découverts tout au long du parcours professionnel impliquant le candidat tout au long du cursus sur différents métiers dans différentes entreprises.</p> <p>Le candidat est évalué à la fois en Français et en Anglais</p>	<p>Le candidat identifie les bonnes pratiques</p> <p>Le candidat intègre les bonnes pratiques dans son activité</p> <p>Le candidat transpose les bonnes pratiques aux autres contextes</p> <p>Le candidat s'exprime sur l'ensemble des compétences en Anglais comme en Français de façon adaptée.</p> <p>Le candidat obtient la certification IELTS niveau 5.5 mini au 4ème semestre pour valider le diplôme</p> <p>Le candidat international obtient la certification DELF B2 afin de valider le diplôme.</p>
--	--	--	--

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><b>Bloc 4 : Gestion et pilotage administratif et financier d'un établissement d'hôtellerie et ou de restauration internationale :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaboration de budgets prévisionnels de financement de la structure :</li> <li>- Réalisation du prévisionnel dans le cadre des projets tuteurés.</li> <li>- Analyse de données issues d'entreprises des différents secteurs d'activités</li> <li>- Suivi des budgets :</li> <li>- Identification des écarts</li> <li>- Reporting et contrôle budgétaires</li> <li>- Mise en œuvre des actions correctives</li> <li>- Préconisations de solutions adaptées aux écarts constatés</li> <li>- Valorisation des solutions préconisées</li> </ul> <p>Développement d'une communication interculturelle aisée par la maîtrise de différents langages et cultures</p>	<p>Établir les budgets prévisionnels d'une activité d'hôtellerie et ou de restauration en anticipant l'ensemble des dépenses et recettes de manière à piloter les activités.</p> <p>Contrôler l'activité et les états comptables périodiques et annuels d'une activité d'hôtellerie restauration à partir d'une analyse approfondie de ces documents et en identifier les écarts à corriger</p> <p>Identifier des opportunités de profitabilité et les risques potentiels associés aux évolutions de l'environnement dans laquelle s'inscrit une activité d'hôtellerie et ou de restauration.</p> <p>Toutes les compétences ci-dessus sont maîtrisées en langue Française et en Langue Anglaise, voire dans une 3ème langue.</p>	<p>Le candidat à la certification sera évalué selon les modalités suivantes :</p> <p>Élaboration d'un rapport écrit présentant :</p> <p>La démarche entrepreneuriale          Une gestion de projet          Contrôle de gestion          Les indicateurs de suivi          Ressources humaines          Budget prévisionnel détaillé</p> <p>Une présentation d'une synthèse argumentée est présentée à l'oral devant un jury de professionnels.</p> <p>Le candidat est évalué à la fois en Français et en Anglais</p>	<p>Les principaux postes du budget sont identifiés et précisés</p> <p>Les Soldes Intermédiaires de Gestion sont clairement identifiés et mesurés</p> <p>Les tableaux de bord proposés sont adaptés aux contextes proposés</p> <p>Leur présentation est conforme aux exigences opérationnelles et légales de l'entreprise</p> <p>Les indicateurs de performances retenus sont calibrés selon le contexte étudié</p> <p>Les modalités et outils de contrôle de la performance de l'activité sont pertinents</p> <p>Les écarts sont analysés et justifiés de manière appropriée</p> <p>Les actions de corrections proposées sont adaptées et réalisables</p> <p>Les conséquences de ces actions sont appréhendées avec réalisme</p> <p>Le candidat s'exprime sur l'ensemble des compétences en Anglais comme en Français de façon adaptée.</p>
---	--	--	---

## **ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE**