

## RESPONSABLE DE SERVICE EN HOTELLERIE, TOURISME ET RESTAURATION

### REFERENTIELS

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. »

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<p><b>1/ Coordination opérationnelle du service et suivi qualité des prestations</b></p> <p><i>Principales activités centrées sur :</i></p> <p>L'organisation du travail et la formalisation de procédures                      La participation à la définition et à l'application des normes et standards                      Le contrôle des activités et la gestion des aléas                      L'animation ou la participation à des réunions</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En référence à la charte qualité de son établissement, formaliser les procédures à suivre au sein du service afin de respecter les normes et standards liées aux dimensions de qualité, d'hygiène, de sécurité et d'environnement</li> <li>- En tenant compte des objectifs à atteindre, organiser le fonctionnement général du service en définissant les modalités de suivi et de contrôle du résultat des activités et de la mise en œuvre des procédures établies</li> <li>- Afin de suivre l'activité du service et de s'assurer de la conformité des prestations réalisées, animer des réunions de travail avec ses différents collaborateurs en vue de définir les adaptations à apporter</li> <li>- En vérifiant le respect des procédures définies et le comportement du personnel au regard des standards de l'établissement, contrôler la conformité des résultats atteints en identifiant les sources d'améliorations potentielles</li> <li>- En faisant preuve de réactivité, gérer les problèmes et aléas pouvant survenir en trouvant des solutions adaptées et pertinentes</li> <li>- En collaboration avec les responsables des différents services, effectuer des bilans hebdomadaires du fonctionnement des services afin de définir les adaptations à apporter au fonctionnement global de</li> </ul>	<p>Lors d'un rapport écrit et d'une soutenance orale en anglais, portant sur un cas réel ou une étude de cas, les candidats doivent produire</p> <p><b>L'analyse du fonctionnement d'un service</b></p> <p>Précisant :</p> <p>Son contexte                      Son secteur et son volume d'activités                      Ses postes et son personnel                      Les procédures à suivre                      Les modalités de suivi et de contrôle                      Les avantages et inconvénients de l'organisation                      Les axes d'améliorations potentiels</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en compte des principaux paramètres de l'établissement</li> <li>Pertinence de l'analyse effectuée</li> <li>Identification des avantages et inconvénients de l'organisation</li> <li>Définition des orientations à privilégier</li> <li>Recherche et analyse des solutions potentielles</li> <li>Cohérence des solutions proposées</li> <li>Pertinence du choix effectué et de son argumentation.</li> <li>Conformité des procédures et des modalités de suivi au regard de la/des solutions</li> <li>Evaluation de la capacité à s'exprimer en anglais de façon fluide, précise et claire</li> </ul>

## RESPONSABLE DE SERVICE EN HOTELLERIE, TOURISME ET RESTAURATION

	<p>l'établissement, ou de définir les nouvelles prestations à élaborer</p>		
	<p>Dans le cadre de groupes de travail réunissant différents services, participer aux réunions et commissions permettant à son établissement, l'obtention de labels ou normes ISO</p>	<p>Lors d'une mise en situation les candidats doivent proposer  <b>Les démarches permettant l'obtention d'un label et/ou d'une norme</b>                  En argumentant la pertinence du label/norme choisi au regard du service concerné</p>	<p>Sélection des indicateurs de qualité à retenir                  Formalisation de la démarche qualité à mettre en œuvre                  Pertinence du choix du label/norme et de son argumentation</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En évaluant le volume de prestations à assurer au regard du prévisionnel d'activités, structurer l'organisation du travail en affectant les personnes aux différents postes à tenir</li> <li>- En adaptant le planning au regard des fluctuations d'activités, établir le plan de travail hebdomadaire en veillant à respecter l'équilibre des rotations entre les différents collaborateurs</li> </ul>	<p>Dans le cadre d'une étude de cas, les candidats proposeront  <b>Un planning hebdomadaire</b>                  Avec commentaires du choix des affectations</p>	<p>Prise en compte de la fluctuation des activités dans l'élaboration du planning Opérationnalité et adaptation du planning à l'activité                  Pertinence des commentaires / aux affectations</p>
<p><b>2/ Gestion financière et administrative du service</b></p> <p><i>Principales activités centrées sur :</i></p> <p>L'élaboration et le suivi du budget annuel du service                  La réalisation des activités administratives et comptables                  La participation à la politique du revenu management                  La gestion des relations avec les fournisseurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En tenant compte de la politique de développement de l'établissement, collaborer avec la direction générale à l'élaboration du budget du service en évaluant le coût des postes de dépenses et en déterminant le CA à réaliser</li> <li>- En analysant les résultats de l'exercice précédent, évaluer le rendement de son service afin définir les axes pouvant faire l'objet d'améliorations en vue d'optimiser le chiffre d'affaires, que ce soit au niveau des prestations offertes ou des coûts à engager</li> <li>- Au regard des marges à dégager et du coût de revient des prestations, évaluer la pertinence des tarifs pratiqués afin de contribuer à l'élaboration de la politique tarifaire de l'établissement</li> <li>- Afin d'évaluer l'atteinte des objectifs fixés, définir les modalités et les outils de suivi à utiliser, en respectant les procédures et les contrôles internes appliqués dans l'établissement</li> </ul>	<p>En s'appuyant sur une étude de cas, les candidats produiront  <b>L'analyse du rendement d'un service</b>                  Présentant :                  Les résultats atteints                  Le coût des prestations                  Les tarifs pratiqués                  Des propositions d'ajustements d'offres ou de tarifs</p>	<p>Définition et explication pertinentes des concepts du Revenu Management                  Prise en compte des leviers d'actions                  Pertinence des analyses effectuées                  Calcul des indicateurs clés,                  Evaluation de la performance du service                  Choix d'une stratégie de revenu management adapté au service étudié</p>

## RESPONSABLE DE SERVICE EN HOTELLERIE, TOURISME ET RESTAURATION

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En effectuant un suivi de l'activité du service, calculer en temps réel les meilleurs prix à proposer afin d'optimiser le profit pouvant être généré par la vente d'une prestation ou d'un produit</li> <li>- En contrôlant les activités de facturation et d'encaissement, analyser les statistiques générées par son activité afin de proposer à la direction générale, les ajustements à apporter en termes d'offres et de prestations complémentaires</li> <li>- En étant force de proposition, effectuer régulièrement un reporting de ses activités auprès de la direction, en proposant des orientations en termes d'offres et de tarifs</li> <li>- En réalisant les inventaires propres à ses activités, effectuer les opérations de gestion et d'approvisionnement en ligne, en utilisant les procédures dématérialisées propres à son établissement</li> <li>- En gérant les relations avec les fournisseurs et prestataires et en résolvant les litiges éventuels pouvant survenir, contrôler la quantité et la qualité des produits en optimisant la gestion des coûts</li> <li>- Dans le cadre de la passation de nouveaux marchés, négocier avec de nouveaux fournisseurs et prestataires en définissant les conditions de leur collaboration</li> </ul>	<p>Dans le cadre d'une étude de cas, les candidats doivent proposer  <b>Une offre promotionnelle</b>  Précisant :  Les raisons du choix  La cible visée  Le coût tarifaire</p>	<p>Analyse d'un produit et de ses composantes  Identification des différents leviers de financement  Calcul des coûts de la prestation  Pertinence du tarif à pratiquer / population cible</p>
<p><b>3/ Gestion Commerciale et Marketing du service</b></p> <p><i>Principales activités centrées sur :</i></p> <p>La veille et l'analyse des marchés  La définition des actions de marketing opérationnel et de communication  La mise en œuvre de la politique commerciale du service  La participation à la définition de la politique tarifaire du service</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Au regard des caractéristiques de son secteur et de son service, exercer une fonction de veille sur les activités de la concurrence afin d'identifier les prestations réalisées et leurs évolutions</li> <li>- En suivant les avis formulés sur les sites et forums, et en exploitant les résultats des enquêtes menées, analyser le niveau de satisfaction des clients et leurs attentes afin d'identifier les besoins non couverts ou les améliorations à apporter aux prestations déjà délivrées</li> <li>- En tenant compte de l'analyse du résultat des activités de son service, des évolutions du secteur et des attentes clients, définir les orientations à développer au regard des tendances qui se dégagent</li> </ul>	<p>Lors d'une présentation orale reposant sur une étude de cas, les candidats produisent  <b>Une étude de marché</b>  Présentant :  Le positionnement de la concurrence sur le secteur  Les prestations et les tarifs proposés en adéquation avec le niveau d'attentes et de satisfaction de la clientèle</p>	<p>Définition des limites du secteur HTR à investiguer sur son marché en France ou à l'international  Choix d'une méthodologie d'étude  Définition des indicateurs à prendre en compte  Prise en compte des attentes clients  Pertinence de l'analyse de l'offre clients / aux prestations et aux tarifs  Sélection des modèles et approches à utiliser  Analyse du potentiel et des limites de l'entreprise</p>

## RESPONSABLE DE SERVICE EN HOTELLERIE, TOURISME ET RESTAURATION

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Après concertation et accord avec la direction, définir les nouvelles offres commerciales à mettre en œuvre et/ou les nouveaux clients pouvant être ciblés, ainsi que le moyen de communication à utiliser.</li> <li>- Au regard des cibles visées et de la saisonnalité, sélectionner les offres promotionnelles en déterminant les modalités de leur diffusion</li> </ul>	<p>Dans le cadre d'une étude de cas, les candidats définiront</p> <p><b>Une proposition de nouvelles prestations à offrir</b></p> <p>Précisant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'analyse effectuée</li> <li>Les raisons des choix</li> <li>Les cibles visées</li> </ul>	<p>Evaluation des prestations réalisées</p> <p>Pertinence des décisions à prendre / au positionnement, sur le marché au regard de son environnement et de la segmentation client</p> <p>Evaluation des actions choisies et de leur cohérence avec la stratégie de l'établissement.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En veillant à leur cohérence avec le projet de développement de l'établissement et sa stratégie de communication, décliner les actions de marketing opérationnelles et de communication à mettre en œuvre</li> <li>- En tenant compte des évolutions de la concurrence et des résultats de l'activité de son service, définir la politique tarifaire à pratiquer en vérifiant l'accord de la direction</li> <li>- En sélectionnant les acteurs à un niveau local, régional ou national, créer des relations de partenariats avec ceux-ci afin d'assurer qu'ils exercent une fonction relai dans la diffusion et la commercialisation de son offre</li> <li>- En supervisant les modalités contractuelles de ventes de leurs prestations, négocier avec les fournisseurs locaux afin d'obtenir les meilleurs tarifs et les meilleures conditions générales de réalisation</li> </ul>	<p>Dans un rapport écrit, d'une présentation orale avec un support de présentation, portant sur une étude de cas, les candidats définiront</p> <p><b>Un plan d'actions marketing et communication</b></p> <p>Présentant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les actions choisies</li> <li>Leur cohérence avec le plan de développement de l'établissement</li> <li>Les partenaires sélectionnés</li> </ul>	<p>Prise en compte du positionnement du service sur son secteur</p> <p>Identification des différents partenaires potentiels</p> <p>Pertinence des partenaires sélectionnés</p> <p>Cohérence des actions à conduire au regard du plan de développement et des partenaires</p> <p>Définition des leviers de négociation selon les partenaires</p>
<p><b>4/ Gestion et développement de la relation clientèle</b></p> <p><i>Principales activités centrées sur :</i></p> <p>L'accueil, le conseil et le recueil des attentes de la clientèle</p> <p>La communication et la gestion des conflits avec la clientèle</p> <p>La mise en œuvre du suivi clientèle</p> <p>L'élaboration et la mise en œuvre d'une démarche de fidélisation clientèle</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En s'assurant de la qualité des prestations réalisées, organiser l'accueil et le suivi des clients jusqu'au-delà de leur départ, en mettant en place des modalités et des indicateurs permettant d'apprécier leur niveau de satisfaction</li> <li>- En analysant leurs besoins, développer une connaissance personnalisée des différents clients afin de trouver des solutions adaptées à leurs demandes spécifiques</li> <li>- En tenant compte de leur typologie et de leurs caractéristiques culturelles, conseiller les clients sur les prestations pouvant leur être offertes au sein de l'établissement ou au niveau de sa zone géographique d'implantation</li> <li>- En analysant les problèmes pouvant survenir, gérer les situations conflictuelles en trouvant des solutions</li> </ul>	<p>Lors d'un rapport écrit en relation avec une expérience professionnelle (stage ou emploi), les candidats proposent</p> <p><b>Un plan de gestion des relations clients présentant :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une analyse des comportements clients</li> <li>• L'identification des sources de satisfaction et d'insatisfaction</li> <li>• Mise en œuvre d'une politique et d'actions de fidélisation des clients</li> </ul>	<p>Identification de la valeur ajoutée d'un CRM (Customer Relation Management) pour son établissement.</p> <p>Justesse et fiabilité des informations clients collectés en appliquant la réglementation RGPD.</p> <p>Qualité de l'analyse des données</p> <p>Pertinence des propositions d'actions.</p> <p>Mesure de l'optimisation de la relation client via le CRM.</p> <p>Identification des besoins du client, et fixation d'une stratégie commerciale cohérente.</p> <p>Gestion d'un conflit, d'une insatisfaction client en ayant un</p>

## RESPONSABLE DE SERVICE EN HOTELLERIE, TOURISME ET RESTAURATION

	<p>adaptées et respectant les intérêts des clients, de l'établissement et de ses collaborateurs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En tenant compte des différentes catégories de clients, définir les actions qui contribueront à assurer leur fidélisation en trouvant le bon niveau de prestations au regard de leurs caractéristiques et attentes</li> <li>- Après avoir conduit des enquêtes de satisfaction auprès des clients, analyser les résultats afin d'identifier les points d'amélioration à apporter aux prestations délivrées ou les nouvelles offres à proposer</li> <li>- En évaluant les comportements et capacités d'achats, analyser le chiffre d'affaire moyen généré par chaque client au regard de sa catégorie d'appartenance en cherchant à identifier les éléments déclencheur de l'achat</li> <li>- En concertation avec la direction et les autres services, évaluer les ajustements à opérer et les prestations à offrir, afin d'accroître le chiffre d'affaires et le taux de fidélisation de la clientèle</li> <li>- En cohérence avec la politique définie, collaborer aux décisions d'investissement en matière d'équipement en veillant à leur conformité aux règles et aux critères de qualité propre à la catégorie de son établissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'analyse d'un problème et les modalités de sa gestion</li> </ul>	<p>comportement en adéquation avec la situation. Choix de mesures correctrices afin d'obtenir la satisfaction client.</p>
<p><b>5/ Management d'équipe</b></p> <p><i>Principales activités centrées sur :</i></p> <p>Le recrutement et l'intégration des collaborateurs au sein du service La coordination et l'animation d'équipe La mise en œuvre du plan de formation et du tutorat Le suivi administratif et social</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En collaboration avec le service des ressources Humaines, recruter des collaborateurs en établissant le profil du poste à tenir et en participant aux entretiens d'embauche</li> <li>- Afin de favoriser leur intégration au sein du service et d'optimiser le fonctionnement de celui-ci, former les nouveaux arrivants à leur poste de travail, en procédant à l'évaluation de leurs compétences de façon régulière, notamment pour confirmer ou non leur embauche avant la fin de la période d'essai</li> <li>- Au regard des activités à réaliser, organiser le fonctionnement de travail du service en veillant à l'adéquation entre les compétences des collaborateurs et les postes auxquels ils sont affectés</li> <li>- En respectant la législation du travail, la convention collective et les accords de branche, gérer le planning des collaborateurs en respectant un juste équilibre dans l'établissement des rotations à assurer</li> </ul>	<p>Lors de la rédaction écrite (d'une fiche de poste et d'une offre d'emploi), les candidats doivent produire</p> <p><b>Les modalités de recrutement d'un collaborateur</b></p> <p>Présentant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La définition d'un profil de poste</li> <li>• Un guide d'entretien de recrutement</li> <li>• La définition des missions de chacun</li> <li>• Le compte rendu d'un entretien d'évaluation ou de motivation d'un collaborateur</li> </ul>	<p>Analyse d'un poste de travail Repérage des compétences nécessaires à l'exercice de ce poste Identification des critères de sélection d'un candidat Thèmes à aborder durant la conduite d'un entretien de recrutement Évaluation du profil d'un candidat au regard d'un poste à pourvoir Définition des missions à exercer Cohérence des missions au regard des profils des collaborateurs Pertinence des procédures d'entretien d'évaluation des compétences ou de motivation</p>

## RESPONSABLE DE SERVICE EN HOTELLERIE, TOURISME ET RESTAURATION

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En transmettant au service des ressources Humaines, toutes les données contribuant à la gestion de leur contrat de travail et à l'établissement de leur salaire, assurer le suivi social et administratif des collaborateurs</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En veillant à favoriser l'implication et la motivation de chacun, mettre en œuvre un mode de management qui tienne compte des caractéristiques de chacun et respecte les dimensions culturelles</li> <li>- En coordonnant les activités de chacun de ses collaborateurs, contrôler les résultats obtenus afin de mettre en place les actions correctives nécessaires à l'atteinte des objectifs</li> <li>- En assurant une fonction de médiation, gérer les situations conflictuelles pouvant survenir au sein de l'équipe ou avec les clients, en trouvant des solutions adaptées et respectant les intérêts de chacun</li> <li>- Afin d'optimiser leur qualification et de favoriser leur mobilité professionnelle, mener des entretiens annuels d'appréciation des compétences de ses collaborateurs, en définissant les axes de progrès à atteindre et les moyens pour y parvenir</li> <li>- En évaluant les besoins de compétences de ses collaborateurs, élaborer le plan de formation du service en sélectionnant les actions qui contribueront à accroître la compétence collective et les performances du service</li> </ul>	<p>Lors d'une mise en situation à l'oral, les candidats présentent en français ou en anglais</p> <p><b>Les modalités de management d'équipe</b></p> <p>Présentant :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'animation de briefing quotidien,</li> <li>• L'animation de débriefing</li> <li>• L'animation de réunion avec les collaborateurs de son service</li> <li>• L'évaluation d'un collaborateur</li> <li>• Les moyens de motiver un collaborateur/une équipe</li> </ul>	<p>Évaluation des compétences d'un collaborateur et de ses résultats</p> <p>Prise en compte des facteurs de motivation et des différentes façons d'entretenir des rapports constructifs</p> <p>Anticipation des problèmes pouvant survenir et de leurs modalités de gestion</p> <p>Analyse d'une situation problème</p> <p>Identification des causes possibles</p> <p>Recherche de solutions</p> <p>Évaluation de la pertinence de chacun des solutions</p> <p>Choix d'une solution et argumentation du choix</p> <p>Évaluation de la capacité à comprendre les demandes de collaborateur anglophone, à communiquer en anglais.</p>

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