

# RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS ET RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION

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
<p><b>1/ Préparer et superviser les opérations en hôtellerie et restauration</b></p> <p><i>Gérer et superviser les opérations en hébergement</i></p> <p><i>Gérer et superviser les opérations en front of house</i></p>	<p><i>Selon la capacité et le standing de l'établissement,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En fonction des besoins et des contraintes, superviser le roulement des chambres, en veillant au respect des règles de sécurité et en cohérence avec les réservations du jour et le planning des réservations</li> <li>- Affecter le personnel en fonction des réservations et des habitudes des clients</li> <li>- Dans le respect des process de l'établissement, analyser les prérogatives de l'accueil</li> <li>- Assurer les check-in et check-out</li> <li>- Garantir une expérience client réussie</li> <li>- Gérer les plaintes et mettre en place les actions correctives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Superviser le roulement des chambres</li> <li>- Elaborer un planning et affecter le personnel en intégrant les services liés au Front office (réception, conciergerie, relations client</li> <li>- Accueillir un client en s'adaptant à une demande spécifique</li> <li>- Assurer les check-in et check-out</li> <li>- Garantir une expérience client réussie</li> <li>- Gérer les plaintes et mettre en place les actions correctives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etude de cas</li> <li>- <b>Mises en situations professionnelles</b>, dans le cadre du stage en entreprise, l'étudiant anticipe les besoins mobiliers, les matériels et les ressources humaines</li> <li>- <b>Business game</b></li> <li>- <b>Contrôle continu et examen terminal</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les réservations sont prises en compte</li> <li>- Les chambres sont prêtes à l'arrivée du client</li> <li>- Les plannings sont élaborés</li> <li>- La mise à disposition des tâches est réalisée</li> <li>- Maîtrise des techniques de brief</li> <li>- Validité des opérations réalisées (vérification de l'identité du client, pass sanitaire...)</li> <li>- Les axes d'amélioration sont adaptés à l'expérience client</li> <li>- La réponse est adaptée à la plainte du client et prend en compte la stratégie commerciale</li> </ul>
<p><i>Organiser en amont le service et informer les équipes</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'informer des prestations du jour en hiérarchisant les informations recueillies</li> <li>- Collaborer, avec le Chef de Cuisine, à la mise en valeur des produits en proposant une présentation adaptée des productions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collaborer, avec le Chef de Cuisine, à la mise en valeur des produits, en proposant une présentation adaptée des productions</li> </ul>	<p><b>Mise en valeur des produits :</b></p> <p><b>Mises en situations professionnelles</b>, dans le cadre du restaurant d'application ainsi qu'en entreprise : <i>l'étudiant est évalué sur sa capacité à proposer une valorisation pertinente du produit par des techniques de présentation réalisées en salle.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les techniques de flambage, de découpes et de dressage des assiettes sont maîtrisées</li> <li>- Le vocabulaire professionnel est connu</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborer un argumentaire commercial à partir de l'offre solide et liquide proposée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborer un descriptif technique et commercial à partir de l'offre solide et liquide proposée</li> </ul>	<p><b><u>Construction d'un descriptif technique et commercial :</u></b>  <i>Mises en situations professionnelles</i>, dans le cadre du restaurant d'application ainsi qu'en entreprise : à partir de la «fiche technique» remise par le Chef de Cuisine et en fonction du profil de la clientèle, l'étudiant élabore un descriptif technique et commercial pertinent et attractif afin de susciter la vente. Il est évalué sur sa maîtrise des techniques de présentation des produits.  <b>Dans le cadre du Projet de création d'un établissement</b>, remis en fin d'année à un jury de professionnels. L'étudiant est évalué sur l'argumentaire commercial qu'il a élaboré à partir de l'offre solide et liquide.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les techniques « haut de gamme » de vente de produits sont maîtrisées : explication claire et pertinente du menu du jour, cohérence de la traduction de la « fiche technique » en termes commerciaux, utilisation appropriée des termes techniques, connaissance des produits et des labels pertinence des accords mets-vins suggérés</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Animer le briefing des équipes afin d'optimiser l'organisation du service (planning des réservations et prestations prévues) et la commercialisation des produits (composition des mets, formules du jour, plats/vins à conseiller, ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Animer le briefing des équipes afin d'optimiser l'organisation du service et la commercialisation des produits</li> </ul>	<p><b><u>Animation des briefings :</u></b>  <i>Mises en situations professionnelles</i>, dans le cadre du restaurant d'application ainsi qu'en entreprise : à partir des informations recueillies en amont et avant chaque service, l'étudiant prépare son briefing et réunit l'équipe de salle afin de lui transmettre les informations nécessaires au bon déroulement du service. Il est évalué sur la qualité et la pertinence du brief réalisé.   <b>Jeux de rôles :</b> l'étudiant est évalué sur la qualité de son briefing au cours de jeux de rôles qui le placent soit dans la situation de celui qui briefe, soit dans la situation de celui qui est briefé afin d'identifier les impératifs et les contraintes des deux postures.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les techniques de brief sont maîtrisées : pertinence et clarté des consignes transmises, exhaustivité des informations communiquées, structuration du briefing, estimation en amont de sa durée et respect de cette durée, valorisation des messages clés, clarification des termes employés, qualité des supports utilisés, sens de l'écoute</li> </ul>
<p><b><u>Superviser l'organisation du restaurant avant le service</u></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En fonction des besoins et des contraintes, superviser le montage de «la carcasse» en veillant au respect des règles de sécurité en vigueur et en cohérence avec les réservations du jour et le planning des réservations</li> <li>- Contrôler la mise en place dans le respect du temps imparti et apporter des actions correctives éventuelles</li> <li>- Planifier «les rangs» en respectant les règles de planification en vigueur et en tenant compte du personnel disponible</li> <li>- Affecter le personnel en fonction du profil des clients et des habitudes de consommation des clients réguliers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Superviser le montage de la « carcasse » en veillant au respect des règles de sécurité en vigueur et en cohérence avec les prestations du jour et le planning des réservations</li> <li>- Planifier les rangs en respectant les règles de planification en vigueur et en tenant compte du personnel disponible</li> <li>- Affecter le personnel en fonction du profil des clients</li> <li>- Contrôler la mise en place en s'assurant de sa conformité avec les normes en vigueur</li> <li>- Respecter le temps imparti pour chaque tâche et apporter des actions correctives éventuelles</li> </ul>	<p><b><u>Monter la « carcasse », « planifier les rangs », affecter le personnel et contrôler la mise en place</u></b>   <i>Mises en situations professionnelles</i>, dans le cadre du restaurant d'application ainsi qu'en entreprise : avant chaque service, à partir du planning de réservation et en fonction des prestations prévues, l'étudiant est évalué sur la qualité de la mise en place réalisée, l'adéquation entre l'affectation du personnel et le profil des clients et sur le respect des délais.</p>	<p><b><u>Monter la « carcasse », « planifier les rangs », affecter le personnel :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité et pertinence de la mise en place réalisée : respect des règles de montage de la « carcasse » (circulation, occupation de l'espace), pertinence de l'utilisation des plannings de réservations et du personnel, respect des techniques de composition des rangs (esthétique, espacement, équilibre,...), affectation pertinente du personnel</li> </ul> <p><b><u>Contrôler la mise en place :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connaissance des normes de mise en place (positionnement des assiettes, des verres, types de couverts choisis,...).</li> </ul> <p><b><u>Respecter le temps imparti :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise de la gestion du temps : hiérarchisation pertinente des tâches</li> </ul>

				à réaliser, respect du délai prévu pour chaque tâche.
<b>Assurer l'accueil des clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimiser la gestion du parcours client (prise des réservations, accueil des clients, vestiaires, accompagnement des clients à leur table, présentation de la carte du jour et prise de commande) en élaborant des procédures d'accueil ou en appliquant celles en vigueur</li> <li>- Adapter son comportement et sa communication au standing de l'établissement en fonction du profil de la clientèle</li> <li>- Communiquer efficacement en plusieurs langues</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Optimiser la gestion du parcours client en élaborant des procédures d'accueil ou en appliquant celles en vigueur</li> <li>- Adapter son comportement et sa communication au standing de l'établissement en fonction du profil de la clientèle</li> <li>- Communiquer efficacement en plusieurs langues</li> </ul>	<p><b><u>Optimiser la gestion du parcours client :</u></b> <i>Mises en situations professionnelles</i>, dans le cadre du restaurant d'application ainsi qu'en entreprise : <i>L'étudiant est évalué sur sa capacité à élaborer ou appliquer les procédures d'accueil du client.</i></p> <p><b><u>Adapter son comportement/communication :</u></b> <i>Mises en situations professionnelles</i>, dans le cadre du restaurant d'application ainsi qu'en entreprise. <i>L'étudiant est évalué sur le professionnalisme de son accueil (aller vers le client, le saluer, le prendre en charge et passer le relais à un autre membre de l'équipe, personnaliser l'accueil).</i></p> <p><b>Jeux de rôles :</b> <i>l'étudiant est évalué au travers de jeux de rôles mettant en scène des binômes manager/ client, sur sa capacité à mettre en œuvre de façon efficace et adaptée les procédures d'accueil. .</i></p> <p><b><u>Communiquer en plusieurs langues :</u></b> <i>Mises en situations professionnelles</i>, dans le cadre du restaurant d'application ainsi qu'en entreprise. <i>Chaque semaine, au moment de la rédaction des menus, l'étudiant est évalué sur sa capacité à traduire les menus en langue anglaise</i></p> <p><i>Mises en situations professionnelles</i>, dans le cadre du stage à l'étranger : <i>L'étudiant est évalué sur sa capacité à prendre en charge le client en anglais.</i></p> <p><b>Exposés oraux :</b> <i>A partir d'une personnalité ou d'un établissement de restauration choisi par l'étudiant, ce dernier doit préparer un exposé en anglais de 10 à 15 minutes à l'aide d'un document powerpoint. Il est évalué sur la qualité de sa présentation (capacité à capter et maintenir l'attention d'un auditoire), la qualité du support et le niveau d'anglais.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité des procédures d'accueil élaborées : maîtrise des procédures d'accueil et des éléments de gestion d'un parcours client, clarté et pertinence de la procédure, qualité du support</li> <li>- Qualités d'adaptation comportementale aux spécificités de l'établissement et de la clientèle : qualité de la présentation, hygiène, tenue, prestance, posture, communication non-verbale</li> <li>- Professionnalisme dans la communication : niveau de langage, utilisation des termes techniques appropriés, connaissance des habitudes de la clientèle étrangère</li> <li>- utilisation correcte des règles de grammaire et de conjugaison, connaissance et utilisation du vocabulaire usuel, professionnel et expressions idiomatiques, niveau de compréhension oral et écrit, niveau de communication à l'oral comme à l'écrit (capacité à utiliser une structure linguistique complexe).</li> </ul>

<p><b>Superviser le bon déroulement du service et, le cas échéant, participer au service</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier la mise en œuvre des procédures de service en vigueur dans l'établissement en observant les équipes</li> <li>- Gérer les situations difficiles ou les éventuels conflits ou dysfonctionnements susceptibles de survenir au sein des équipes ou avec la clientèle</li> <li>- Assurer le service en respectant les techniques de service appropriées au standing de l'établissement et au type de prestations et en adoptant une posture professionnelle adéquate</li> <li>- Veiller à la satisfaction clients en étant à l'écoute et en apportant une réponse rapide et adaptée aux demandes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vérifier la mise en œuvre des procédures de service en vigueur dans l'établissement en observant les équipes</li> <li>- Gérer les situations difficiles et les éventuels conflits ou dysfonctionnements susceptibles de survenir au sein des équipes ou avec la clientèle</li> <li>- Assurer le service en respectant les techniques de service appropriées et en adoptant une posture professionnelle adéquate</li> <li>- Veiller à la satisfaction clients en étant à l'écoute et en apportant une réponse rapide et adaptée aux demandes</li> </ul>	<p><b><u>Mise en œuvre des procédures de service :</u></b></p> <p><i>Mises en situations professionnelles</i>, dans le cadre du restaurant d'application ainsi qu'en entreprise : <i>l'étudiant est évalué sur sa capacité à observer le comportement professionnel de son équipe et à intervenir, le cas échéant, avec efficacité, en respectant et en faisant respecter les niveaux de responsabilité.</i></p> <p><b><u>Gérer les conflits &amp; dysfonctionnements :</u></b></p> <p><i>Mises en situations professionnelles</i>, dans le cadre du restaurant d'application ainsi qu'en entreprise : <i>l'étudiant est évalué sur sa capacité à réagir efficacement et avec professionnalisme aux dysfonctionnements survenant au cours du service.</i></p> <p><b>Jeux de rôles :</b> <i>l'étudiant est évalué sur sa capacité à gérer un conflit au travers d'un jeu de rôle qu'il écrit d'après une situation vécue ou imaginée.</i></p> <p><b><u>Assurer le service :</u></b></p> <p><i>Mises en situations professionnelles</i>, dans le cadre du restaurant d'application ainsi qu'en entreprise : <i>l'étudiant est évalué sur sa capacité à intervenir professionnellement et techniquement, selon la situation.</i></p> <p><b><u>Veiller à la satisfaction clients :</u></b></p> <p><i>Mises en situations professionnelles</i>, dans le cadre du restaurant d'application ainsi qu'en entreprise : <i>l'étudiant est évalué sur la qualité de sa relation client.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité et fréquence des observations, capacité à cibler son intervention en fonction de la situation et du niveau de responsabilité de l'interlocuteur</li> <li>- Réactivité, pertinence des actions correctives mises en place</li> <li>- Maîtrise des techniques de gestion de conflits et des protocoles : capacité à repérer le mode relationnel de son interlocuteur et adapter sa communication afin de désamorcer l'agressivité, capacité à identifier le désaccord et négocier une solution satisfaisante, capacité à gérer son stress, assertivité.</li> <li>- Les techniques de service sont maîtrisées</li> <li>- capacité à adopter une attitude professionnelle (respect des niveaux hiérarchiques, interventions à bon escient).</li> <li>- Capacités d'anticipation et de réactivité, capacité à pratiquer l'écoute active, connaissance des traditions alimentaires (goûts, interdits alimentaires,...) de la clientèle étrangère</li> <li>- Utilisation des questionnaires de satisfaction sur tablette</li> </ul>
--	--	---	--	---

<p><b>Superviser les opérations d'encaissement et de facturation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller au respect des procédures de facturation et d'encaissement.</li> <li>- Contrôler la caisse en effectuant un rapprochement entre prestations facturées et montants en caisse</li> <li>- Analyser le chiffre d'affaires journalier en fonction des objectifs de vente prévus et mettre en place, le cas échéant, les actions qui en découlent.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Veiller au respect des procédures de facturation et d'encaissement.</li> <li>- Contrôler la caisse en effectuant un rapprochement entre prestations facturées et montants en caisse</li> <li>- Analyser le chiffre d'affaires journalier</li> </ul>	<p><b><u>Respecter les procédures de facturation et d'encaissement :</u></b></p> <p><b>Mises en situations professionnelles,</b> dans le cadre du restaurant d'application ainsi qu'en entreprise : <i>l'étudiant est évalué sur sa capacité à superviser le bon déroulement des opérations d'encaissement et de facturation..</i></p> <p><b>Contrôler la caisse :</b></p> <p><b>Mises en situations professionnelles,</b> dans le cadre du restaurant d'application ainsi qu'en entreprise : <i>l'étudiant est évalué sur la justesse de la facturation et du rendu de caisse.</i></p> <p><b>Analyser le chiffre d'affaires journalier :</b></p> <p><b>Mises en situations professionnelles,</b> dans le cadre du restaurant d'application ainsi qu'en entreprise : <i>l'étudiant est évalué sur la qualité de son analyse du chiffre d'affaires et la pertinence des objectifs de vente fixés.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures de facturation &amp; d'encaissement sont maîtrisées : Les règles de précautions relatives à la facturation , l'encaissement et à la manipulation de l'argent et des cartes de crédit sont connues</li> <li>- respect des délais de facturation</li> <li>- Exactitude des montants facturés, cohérence entre montants facturés et montants en caisse</li> <li>- Maîtrise technique du logiciel de facturation</li> </ul> <p>Maîtrise des règles de calcul d'un chiffre d'affaires, pertinence de l'analyse du chiffre d'affaires et cohérence des actions proposées</p>
<p><b>Garantir la qualité sanitaire</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place les procédures d'hygiène propres à l'établissement, en réalisant une analyse des risques selon la méthode HACCP</li> <li>- Contrôler régulièrement l'application des procédures d'hygiène en vigueur en vérifiant les fiches d'auto-contrôles, des mesures correctives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place les procédures d'hygiène propres à l'établissement, en réalisant une analyse des risques selon la méthode HACCP</li> <li>- Contrôler régulièrement l'application des procédures d'hygiène en vigueur en vérifiant les fiches d'auto-contrôles et proposer, le cas échéant, des mesures correctives</li> </ul>	<p><b><u>Mettre en place les procédures d'hygiène et les auto-contrôles :</u></b></p> <p><b>Etude de cas :</b> A partir des informations communiquées concernant une entreprise de restauration donnée, l'étudiant doit réaliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une analyse des risques alimentaires potentiels en utilisant le diagramme de fonctionnement,</li> <li>- proposer des mesures préventives,</li> <li>- élaborer des fiches d'auto-contrôles</li> <li>- proposer, le cas échéant, des mesures correctives.</li> </ul> <p>Il est évalué sur la qualité du plan HACCP élaboré et les fiches d'auto-contrôles réalisées</p> <p><b>Dans le cadre du Projet de création</b> ou reprise d'un établissement, remis en fin d'année à un jury de professionnels :</p> <p><i>L'étudiant doit :</i></p> <p><i>1/ décrire la mise en place du « paquet hygiène » dans sa future entreprise. Il est évalué sur la pertinence du processus décrit.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exhaustivité de l'analyse des risques (tous les risques potentiels ont bien été répertoriés)</li> <li>- Cohérence entre les mesures préventives préconisées et les fiches d'auto-contrôles élaborées</li> <li>- Faisabilité des auto-contrôles élaborés</li> <li>- Connaissance des règles d'élaboration des circuits « propre » et « sale » Cohérence entre la configuration des locaux et la mise en place d'une « marche en avant » dans le temps ou dans l'espace</li> </ul>

			2/ réaliser des procédures d'enregistrement selon la méthode HACCP	
--	--	--	--	--

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
2/ <b>Manager l'équipe</b>	<i>Selon la capacité, le standing et la structure juridique de l'établissement (indépendant, chaîne, franchisé)</i>			
<b>Recruter les collaborateurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborer les fiches et profils de poste en décrivant précisément les compétences attendues</li> <li>- Mettre en œuvre les filières de recrutement adaptées au poste à pourvoir (POLE EMPLOI, agences d'intérim spécialisées, réseau des anciens, associations professionnelles, journaux spécialisés, internet,...) en respectant les procédures légales de recrutement</li> <li>- Réaliser les entretiens de recrutement en respectant la méthodologie de conduite d'entretien</li> <li>- Accueillir le nouveau collaborateur en respectant les procédures d'accueil en vigueur (présentation de l'établissement, des collègues, du poste de travail,...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborer les fiches et profils de poste en décrivant précisément les compétences attendues</li> <li>- Réaliser les entretiens de recrutement en respectant la méthodologie de conduite d'entretien</li> <li>- Accueillir le nouveau collaborateur en respectant les procédures d'accueil en vigueur</li> </ul>	<p><b><u>Elaborer les fiches et profils de poste</u></b></p> <p><b>Projet de création ou reprise d'un établissement</b> remis en fin d'année à un jury de professionnels : <i>L'étudiant est évalué sur la qualité des fiches et des profils de postes réalisés pour l'ensemble des membres de son équipe.</i></p> <p><b><u>Réaliser les entretiens de recrutement</u></b></p> <p><b>Jeux de rôles en centre de formation :</b> <i>L'étudiant est évalué sur sa capacité à mener un entretien d'embauche efficace et à trouver le meilleur candidat en regard du poste à pourvoir.</i></p> <p><b>Mise en situation professionnelle,</b> dans le cadre du stage en entreprise : <i>L'étudiant participe à des entretiens d'embauche conduits par son responsable hiérarchique. Il est évalué sur la qualité du compte-rendu qu'il réalise.</i></p> <p><b><u>Accueillir le nouveau collaborateur</u></b></p> <p><b>Jeux de rôles en centre de formation :</b> <i>L'étudiant est évalué au travers de jeux de rôles mettant en scène des binômes « manager/nouveau collaborateur », sur sa capacité à mettre en œuvre les procédures d'accueil de façon adaptée.</i></p> <p><b>Dans le cadre du Projet</b> de création ou reprise d'un établissement remis en fin d'année à un jury de professionnels : <i>L'étudiant est évalué sur la qualité du livret d'accueil qu'il élabore pour le personnel.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité et pertinence de la fiche de poste : <i>clarté de la fiche, connaissance des différentes composantes du poste, cohérence de la chronologie des tâches, qualité de rédaction, exhaustivité des compétences mentionnées</i></li> <li>- Qualité de l'entretien : <i>capacité à présenter clairement l'entreprise et le poste à pourvoir, capacité à communiquer clairement toutes les informations nécessaires au candidat, capacité à le questionner de façon pertinente et efficace, capacité d'écoute active, capacité à évaluer l'adéquation entre le candidat et le poste à pourvoir, maîtrise des techniques d'entretien d'embauche</i></li> <li>- Application pertinente des procédures d'accueil : <i>capacité à présenter et faire partager le positionnement, l'organisation, la politique et la culture de l'entreprise, capacité à expliquer clairement et rapidement le travail à effectuer, capacité à pratiquer l'écoute active et répondre de façon ouverte et précise aux questions du candidat</i></li> </ul>



<p><b>Animer et motiver l'équipe</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maintenir une communication régulière avec son équipe en animant les différentes réunions de travail (réunions de service, briefings et debriefings, réunions de fin de semaine,...)</li> <li>- Fixer des objectifs communs et individuels, en respectant les critères d'un objectif SMART</li> <li>- Veiller à maintenir une bonne ambiance de travail en étant à l'écoute de ses collaborateurs, en adaptant son style de management et sa communication au profil de l'équipe et en réglant les conflits susceptibles de survenir au sein de l'équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maintenir une communication régulière avec son équipe en animant les différentes réunions de travail</li> <li>- Fixer des objectifs communs et individuels</li> <li>- Veiller à maintenir une bonne ambiance de travail</li> </ul>	<p><b><u>Maintenir une communication régulière avec son équipe</u></b></p> <p><b>Jeux de rôles en centre de formation :</b> <i>l'étudiant doit préparer et animer différents types de réunions de travail (briefing, debriefing, fin de service, fin de semaine,...).</i></p> <p><b>Mises en situations professionnelles,</b> dans le cadre du restaurant d'application ainsi qu'en entreprise : <i>L'étudiant est évalué sur sa capacité à animer de façon pertinente les réunions nécessaires à la préparation et au bon déroulement des différents services.</i></p> <p><b><u>Fixer des objectifs communs et individuels</u></b></p> <p><b>Mises en situations professionnelles,</b> dans le cadre du restaurant d'application ainsi qu'en entreprise : <i>Avant chaque service, l'étudiant est évalué sur sa capacité à communiquer clairement les objectifs liés au service du jour.</i></p> <p><b>Auto-diagnostic et élaboration d'un plan d'action :</b> <i>l'étudiant est évalué sur sa capacité à se positionner par rapport aux quatre styles de management et à élaborer un plan d'actions visant à se fixer des axes d'amélioration.</i></p> <p><b><u>Veiller à maintenir une bonne ambiance de travail</u></b></p> <p><b>Exposés oraux :</b> <i>L'étudiant est évalué lors d'exposés oraux au cours desquels il doit présenter et analyser les différents styles de management</i></p> <p><b>Jeux de rôles :</b> <i>l'étudiant est évalué au travers de jeux de rôle où chacun incarne un type de personnalité et doit s'adapter à celle de l'autre.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacité à différencier les types de réunions et leurs buts</li> <li>- Capacité à pratiquer l'écoute active, à communiquer de façon audible, claire et univoque les informations pertinentes</li> <li>- Maîtrise des critères de formulation d'objectifs (objectifs SMART)</li> <li>- Capacité à formuler un ordre et à être obéi : formulation, intonation, adaptation au profil du subordonné</li> <li>- Maîtrise des différentes techniques de gestion du stress, de gestion des conflits</li> <li>- Connaissance des différents styles de management et capacité à adapter son propre style au profil de l'équipe</li> <li>- Utilisation pertinente des techniques de communication (Process Communication Management)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer ou mettre en place une politique équitable et motivante de rémunération en tenant compte des contraintes économiques de l'entreprise et du profil du collaborateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appliquer ou mettre en place une politique équitable et motivante de rémunération</li> </ul>	<p><b><u>Mettre en place une politique équitable et motivante de rémunération :</u></b></p> <p><b>Projet</b> de création ou reprise d'un établissement, remis en fin d'année à un jury de professionnels : <i>L'étudiant doit estimer l'effectif nécessaire à l'activité, réaliser l'organigramme et élaborer les grilles de salaires. Il est évalué sur la pertinence et la cohérence des documents présentés.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation pertinente de la convention collective, de la presse professionnelle</li> <li>- Cohérence des éléments présentés (effectifs, salaires, organigramme) avec l'activité et les contraintes financières de l'entreprise (ratio coût / personnel)</li> </ul>

<p><b>Evaluer et former les collaborateurs</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer les collaborateurs en réalisant des entretiens périodiques ou annuels et prendre les décisions appropriées</li> <li>- Mettre en place des actions de formation en cohérence avec les objectifs de l'entreprise et les besoins des collaborateurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluer les collaborateurs et prendre les décisions appropriées</li> <li>- Mettre en place des actions de formation</li> </ul>	<p><b><u>Evaluer les collaborateurs et mettre en place les actions de formation</u></b></p> <p><b>Jeux de rôles :</b> <i>l'étudiant est évalué au travers de jeux de rôle sur sa capacité à mener un entretien de façon objective et à préconiser un plan d'action cohérent.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maîtrise des outils et des techniques d'évaluation</li> <li>- Capacité à fixer des indicateurs d'évaluation clairs, factuels et pertinents</li> <li>- Capacité à dresser un bilan général, à mesurer les écarts entre les objectifs fixés et atteints et à préconiser des actions adéquates (formations, évolution, réajustement d'objectifs, licenciement...)</li> </ul>
<p><b>3/ Gérer et piloter un centre de profit</b></p>	<p><b>Selon le type d'établissement, sa capacité et sa catégorie</b></p>			
<p><b>Elaborer ou faire évoluer la stratégie marketing et commerciale</b></p>	<p>Connaître son marché (environnement, tendances, concurrence, ciblage) en réalisant une étude de marché rigoureuse et analyser de façon pertinente les opportunités et menaces de l'entreprise par rapport à son marché en utilisant les outils de diagnostics adaptés.</p>	<p>Connaître son marché en réalisant une étude de marché rigoureuse.</p> <hr/> <p>Analyser les opportunités et menaces de l'entreprise.</p>	<p><b>Projet de création ou reprise d'un établissement:</b> L'étudiant doit réaliser une étude de marché adaptée à son projet, analyser les résultats et déterminer les forces et les faiblesses de son entreprise par rapport à son environnement.</p>	<p>L'étude de marché réalisée respecte la méthodologie de réalisation d'une étude de marché (connaissance des différentes sources d'informations, techniques de recueil d'informations, études documentaires, interviews d'experts, enquêtes quantitatives,...)</p> <p>Les informations recueillies sont analysées, synthétisées et formalisées de façon claire et pertinente.</p> <hr/> <p>Utilisation rigoureuse de la matrice SWOT, qualité de l'analyse des opportunités et menaces, pertinence des axes d'évolution proposés.</p>
	<p>Elaborer ou participer à l'élaboration de la stratégie marketing et définir l'offre en cohérence avec les résultats de l'étude de marché et en tenant compte des marges prévues. Positionner l'entreprise de façon cohérente en utilisant les outils du mix marketing.</p>	<p>Elaborer la stratégie marketing et positionner l'entreprise.</p>	<p><b>Projet de création ou reprise d'un établissement:</b> L'étudiant doit préconiser des axes de positionnement (concept, produits, cibles,..) cohérents avec l'étude de marché.</p>	<p>Définition pertinente des 4P (Price, Product, Place, Promotion) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-offre élaborée,</li> <li>-aménagement proposés,</li> <li>-politique de prix mise en place,</li> <li>- plan de communication.</li> </ul> <p>Les actions proposées sont budgétées.</p>



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
<b>Elaborer ou faire évoluer la stratégie marketing et commerciale (suite)</b>		Elaborer l'offre commerciale.	<b>Projet de création ou reprise d'un établissement:</b> L'étudiant doit élaborer l'intégralité de l'offre commerciale (liquide et solide) en fonction du positionnement.	L'offre proposée est claire, lisible et cohérente avec le concept de l'entreprise.  La faisabilité des recettes est fonction des moyens techniques et humains et respecte les marges envisagées.
	Elaborer un plan de communication en cohérence avec le positionnement marketing de l'entreprise et dans le respect des contraintes budgétaires.	Elaborer un plan de communication.	<b>Projet de création ou reprise d'un établissement:</b> L'étudiant doit élaborer un plan de communication adapté à l'entreprise qu'il souhaite créer.	Le plan de communication et les outils de communication envisagés sont en cohérence avec le positionnement marketing et respectent les contraintes budgétaires.
	Déterminer les prévisions de chiffre d'affaires en lien avec les objectifs de vente et l'analyse marketing.	Déterminer les prévisions de chiffre d'affaires.	<b>Projet de création ou reprise d'un établissement:</b> Les étudiants doivent déterminer les objectifs de vente à partir de leur offre et des analyses du marché.	L'estimation prévisionnelle des ventes est réaliste. Les règles de calcul du CA prévisionnel sont strictement respectées.
<b>Assurer la gestion de l'activité au quotidien</b>	Analyser les ventes en élaborant un tableau de bord comportant des indicateurs d'activités pertinents (suivi des ventes, montant moyen de commande, type de prestation,...), gérer les dysfonctionnements en mettant en place un plan d'actions correctives.	Elaborer un tableau de bord.  Analyser la fréquentation et le ticket moyen.  Analyser une main courante.	<b>Exercices pratiques :</b> A partir d'éléments concernant une entreprise X, les étudiants doivent sélectionner les indicateurs les plus pertinents pour la <b>réalisation du tableau de bord</b> , en tenant compte des spécificités de l'entreprise.  <b>Exercices pratiques :</b> A partir d'éléments concernant une entreprise X, les étudiants doivent <b>analyser les ventes et mettre en place un plan d'actions</b> , en tenant compte des spécificités de l'entreprise.  <b>Mises en situations professionnelles,</b> dans le cadre du restaurant d'application : après chaque production, l'étudiant doit analyser les ventes réalisées et définir un plan d'actions le cas échéant.	En fonction des spécificités d'une entreprise, le tableau de bord reprend les principaux indicateurs d'activités : indice de fréquentation, taux d'occupation, ticket-moyen, nombre de convives par prestation,...).  Les actions proposées sont en cohérences avec la situation de l'entreprise.  En fonction des spécificités du restaurant d'application, les principaux critères d'activités sont correctement analysés, les actions décidées sont mises en place lors des services suivants, les résultats sont analysés.

<p>Gérer les approvisionnements et les stocks :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En sélectionnant les fournisseurs en cohérence avec l'offre et l'organisation de la production</li> <li>- En déclenchant les commandes en fonction de l'état du stock et des besoins prévisionnels, en tenant compte des délais d'approvisionnement, des contraintes de stockage de l'établissement et de sa politique d'approvisionnement (fréquence, rapport qualité/prix, modes de livraison, référencement,...)</li> <li>- En contrôlant quantitativement et qualitativement les livraisons et en assurant le rangement des marchandises</li> </ul>	<p>Sélectionner les fournisseurs.</p> <p>Gérer les stocks et les commandes.</p> <p>Contrôler et stocker les livraisons.</p>	<p><b>Contrôle continu</b> : L'étudiant est évalué sur sa connaissance des différents labels et sur sa capacité à sélectionner tel produit labellisé en cohérence avec l'offre.</p> <p><b>Projet de création ou reprise d'un restaurant</b> :: L'étudiant doit sélectionner des fournisseurs en fonction de l'offre.</p> <p><b>Mise en situation professionnelle</b>, dans le cadre du restaurant d'application : A partir des fiches techniques, des menus et du planning de réservation, l'étudiant doit rédiger les bons de commandes par type de produits (Boissons, fromages...), les transmettre au service éconamat en tenant compte des produits en stock.</p> <p><b>Mise en situation professionnelle</b>, dans le cadre du restaurant d'application <b>ainsi qu'en entreprise</b> : Après récupération de la marchandise à l'éconamat, l'étudiant doit contrôler qualitativement et quantitativement les produits livrés et assurer le décartonnage et le rangement.</p>	<p>Maîtrise des spécificités de chaque label.</p> <p>Adéquation entre l'offre et les fournisseurs sélectionnés.</p> <p>Les quantités commandées sont conformes aux besoins et au stock existant. Les unités utilisées sont exactes (kg, pièce, litres,...), Prise en compte des délais d'approvisionnement.</p> <p>Le contrôle livraison reprend la conformité de la livraison par rapport à la commande et l'évaluation de la qualité des produits livrés.</p> <p>Les règles d'hygiène, de conditionnement, de sécurité et de stockage sont strictement respectées.</p>
<p>Assurer le suivi des consommations de matières premières et gérer les dysfonctionnements en</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En réalisant les inventaires en fonction du cadencement déterminé par l'entreprise</li> <li>- En calculant le ratio matières premières consommées</li> <li>- En recherchant et en analysant l'origine des dérives</li> <li>- En mettant en place des plans d'actions correctives.</li> </ul>	<p>Réaliser les inventaires.</p> <p>Contrôler les consommations de matières premières.</p> <p>Analyser les dysfonctionnements.</p>	<p><b>Mise en situation professionnelle</b>, dans le cadre du restaurant d'application <b>ainsi qu'en entreprise</b> : l'étudiant doit contrôler qualitativement et quantitativement les stocks.</p> <p><b>Cas pratiques</b> : A partir d'éléments concernant une entreprise X, les étudiants doivent calculer le ratio matières premières, analyser les éventuelles dérives et utiliser le cas échéant d'autres outils d'analyses et proposer des plans d'actions correctives pertinentes.</p> <p><b>Mise en situation professionnelle</b>, dans le cadre du restaurant d'application, l'étudiant doit analyser les consommations de matières premières d'une semaine de production, repérer les dérives et proposer des plans d'actions correctives.</p>	<p>Les fiches de stocks réalisées sont exactes. Les différentes méthodes de valorisation des stocks et la règle de calcul des écarts sont reprises.</p> <p>Les différents outils de gestion de la matière première sont connus Les calculs sont justes Les actions correctives proposées sont cohérentes et tiennent compte des spécificités de l'entreprise étudiée ou du restaurant d'application.</p>
<p>Assurer le suivi de la masse salariale en</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborant le planning de paye</li> <li>- Calculant le ratio frais de personnel</li> <li>- Recherchant et en analysant l'origine des dérives</li> <li>- Mettant en place des plans d'actions.</li> </ul>	<p>Elaborer un planning.</p> <p>Contrôler les éléments de paye.</p> <p>Analyser les dysfonctionnements.</p>	<p><b>Cas pratiques</b> : A partir d'éléments concernant une entreprise X, l'étudiant doit calculer les salaires bruts, les charges patronales et la masse salariale.</p> <p><b>Projet de création ou reprise d'un établissement</b> : L'étudiant doit calculer son ratio frais de personnel en fonction de la taille de l'équipe, son planning et sa politique de rémunération.</p>	<p>Les calculs sont justes et tiennent compte de tous les éléments de paye. La grille de salaire utilisée est celle en vigueur. Le ratio respecte les normes de la profession.</p>



	en analysant les écarts. Mise en place d'actions correctives.		<b>Cas pratiques</b> : A partir d'éléments concernant une entreprise donnée l'étudiant doit établir et analyser un reporting.	
--	---	--	---	--

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
<b>Garantir la sécurité du personnel et des clients</b>	Garantir la sécurité du personnel et des clients en respectant les règles de sécurité des ERP.	Garantir la sécurité du personnel et des clients.	<b>Projet de création ou reprise d'un établissement</b> L'étudiant doit réaliser un plan d'implantation des locaux cohérent avec l'activité en respectant les règles d'ergonomie propres à garantir la sécurité des personnes (accidents, maladie).	Le plan d'implantation respecte les principales règles d'ergonomie et obligations réglementaires.
<b>4/ Assurer une veille et s'engager dans une démarche RSE</b>	Maintenir son niveau d'information sur les évolutions des nouvelles tendances de restauration et de la réglementation (droit, produits alimentaires, terrasses, assurance ....) en adoptant une méthodologie adaptée de recherche d'informations et l'appliquer dans son activité et en tenant compte de la Responsabilité Sociétale et Environnementale	Maintenir son niveau d'information.  Etre engagé avec un management personnel et professionnel humble et respectueux de ses pairs et de son environnement	<b>Exposé thématique</b> : L'étudiant doit mener des recherches sur un thème lié à l'actualité professionnelle, économique et juridique du métier et en présenter une synthèse oralement devant le groupe.  <b>Cycles de conférences « être entrepreneur au quotidien dans les CHR »</b> l'étudiant participe sur l'ensemble de son cursus à des conférences thématiques liées à l'environnement métier (banque, financement participatif, réglementation d'urbanisme, assurance.....). IL est évalué sur ces connaissances finales au travers de QCM et de la réalisation collaborative d'un compte rendu.  Contrôle continu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'exposé est clair, le vocabulaire et le niveau de langage est adapté.</li> <li>- Les informations sont pertinentes et hiérarchisées.</li> <li>- Les principaux éléments de chacune des conférences sont connus.</li> <li>- Maîtrise des codes de la profession</li> <li>- Compréhension de sa place et de sa responsabilité en faveur du développement durable</li> </ul>