

| REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i> | identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités | REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i> | |
|---|--|---|--|
| | | MODALITÉS D'ÉVALUATION | CRITÈRES D'ÉVALUATION |
| PILOTER ET CONTROLER LES OPERATIONS (dans un objectif de performance globale) Le manager d'une équipe hôtelière ou de restauration est amené à piloter et contrôler les opérations au quotidien, qu'il soit : Directeur ou Directeur adjoint d'un service ou d'une Business Unit. | <ul style="list-style-type: none"> - Superviser et organiser la production d'un service performant à la clientèle - Définir et mesurer les indicateurs qualité - Elaborer les budgets et les tableaux de bord de pilotage - Contrôler et ajuster les processus de production de service dans le respect de la réglementation et des objectifs de l'entreprise | Etudes de cas Mise en situation professionnelle Expérience professionnelle Mémoire de stage | Evaluation de la performance, Techniques métier, Communication, Soft skills Analyse, Compréhension, Optimisation, Recherches |
| INNOVER DANS LA CONCEPTION DES EXPERIENCES CLIENT Les clients des hôtels et restaurants sont à la recherche d'une expérience inoubliable, pour cela les managers des services des Business Units doivent savoir anticiper les besoins de leurs clients, les satisfaire au plus près en utilisant tout l'éventail des solutions humaines et technologiques en rapport avec l'activité. | <ul style="list-style-type: none"> - Assurer une veille et s'ouvrir sur une vision prospective des tendances dans différents écosystèmes - Appliquer les outils du design thinking pour développer des solutions esthétiques, émotionnelles et transformatives - Exploiter les technologies digitales dans l'expérience client - Définir le cadre de faisabilité opérationnelle et de réalisme économique (business oriented) | Etudes de cas Projet créatif et mise en application Projet de fin d'études "Capstone" Expérience professionnelle | Analyse, Compréhension, Créativité, Application pratique réelle ou en simulation, Efficacité, Recherches, |
| ELABORER DES STRATEGIES DE REVENUS ET OPTIMISER LES REVENUS Proposer les services hôteliers et de restauration au meilleur prix, c'est-à-dire en intégrant les coûts, la concurrence, le positionnement prix choisi, les indicateurs de taux de remplissage et de panier moyen permet d'atteindre une efficacité économique dont sont garants les managers de services et de Business Units hôteliers et restaurateurs. Ils contribuent à imaginer de nouveaux modèles économiques en s'appuyant sur des exemples inspirants | <ul style="list-style-type: none"> - Interpréter les états financiers - Collecter et exploiter des données à des fins d'analyses qualitatives et quantitatives - Démontrer un esprit critique, un raisonnement logique et argumenté - Anticiper les risques - Déceler et activer les différents leviers de maximisation des résultats - Illustrer à l'aide d'exemples de produits/ services/organisations quelques grands types de modèles d'affaires (économie circulaire, innovation frugale, innovation responsable...) - Analyser le modèle économique d'une organisation sous le prisme de ses impacts sociaux et environnementaux | Etudes de cas Projet de fin d'études Capstone Expérience professionnelle | Analyse, compréhension, efficacité, anticipation, optimisation, créativité, recherches Application pratique réelle ou en simulation, efficacité |
| INTEGRER DANS SON MANAGEMENT LES OUTILS DE LA RSE Les managers de l'industrie hôtelière et de restauration doivent tenir compte des impératifs de | <ul style="list-style-type: none"> - Appréhender les enjeux sociétaux et environnementaux - Déployer les initiatives de l'entreprise - Etre force de proposition dans l'étude et la mise en œuvre de nouvelles initiatives - Agir de manière responsable et éthique sur le plan social et environnemental | Etudes de cas Projet de fin d'études Capstone Expérience professionnelle | Analyse, Compréhension, efficacité, anticipation, optimisation, créativité |

| | | | |
|---|---|--|--|
| <p>RSE dans le management de leur activité et de leurs équipes. Ils doivent Contribuer à imaginer de nouveaux modèles économiques en s'appuyant sur des exemples inspirants. Ils doivent inscrire leur action managériale dans une vision prospective des enjeux de développement durable et de responsabilité sociale.</p> | | | <p>Application pratique réelle ou en simulation, efficacité</p> |
| <p>MANAGER LES ORGANISATIONS ET GERER LES RH DANS UN CONTEXTE INTERNATIONAL L'hôtellerie et la restauration sont des activités touristiques où se mêlent une clientèle internationale et des équipes multiculturelles, en conséquence, les managers doivent savoir intégrer cette dimension dans leur management</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Encadrer et animer des équipes multiculturelles dans des contextes variés et des situations complexes - Détecter et budgéter les besoins en termes de recrutement et de formation - Proposer et mettre en place des stratégies de motivation - Mobiliser ses équipes autour d'un projet collectif - Adopter un leadership inclusif et bienveillant | <p>Etudes de cas Mise en situation professionnelle Expérience professionnelle</p> | <p>Aptitudes managériales, Soft skills, Communication Analyse, Compréhension, Efficacité, Anticipation, Optimisation, créativité</p> |
| <p>COMMUNIQUER DANS DES CONTEXTES VARIÉS ET VIA DIFFÉRENTS OUTILS DE COMMUNICATION Les échanges avec les différentes parties prenantes (équipes, fournisseurs, clients,...) permettent de faire passer les messages et les instructions pour atteindre les objectifs</p> | <ul style="list-style-type: none"> - S'exprimer et rédiger de manière fluide, compréhensible et impactante en français et en anglais - Echanger avec aisance et plaisir dans une autre langue étrangère - Utiliser le vocabulaire et adapter son style rédactionnel aux réseaux sociaux - Convaincre de ses arguments de façon synthétique et à propos en maîtrisant ses émotions | <p>Jeux de rôle Mise en situation professionnelle Projet de fin d'études "Capstone" Expérience professionnelle</p> | <p>Analyse, Compréhension, Communication, Expression, Efficacité, Créativité Application pratique en simulation, efficacité,</p> |
| <p>DEVELOPPER SON LEADERSHIP CITOYEN Les pratiques managériales doivent permettre le développement des ses équipes autour de valeurs inspirantes avec le respect et la volonté d'inclusion comme points cardinaux et notamment avoir une démarche réflexive en matière d'inclusion. Il cherche également à mobiliser l'ensemble des acteurs pour agir en co-responsabilité</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Incarner et partager des valeurs humanistes et d'intégrité morale - Mettre son intelligence émotionnelle au service d'un management responsable, de sa confiance en soi et de son leadership - Aiguiser sa curiosité et son ouverture d'esprit - Se remettre en question pour un apprentissage tout au long de la vie - Travailler de façon collaborative avec l'ensemble des parties prenantes de l'écosystème, tout au long de la chaîne de valeur. - Identifier les obstacles systémiques et structurels à l'équité et à l'inclusion - Expliciter les biais cognitifs qui mènent aux discriminations - Présenter les indicateurs pertinents pour piloter une stratégie durable et équitable | <p>Mission citoyenne et solidaire Mise en situation professionnelle Expérience professionnelle</p> | <p>Application pratique réelle, Créativité, efficacité, techniques métier Analyse, Compréhension, Mise en situation, Expression</p> |
| <p>METTRE A PROFIT LES DIFFÉRENTES FACETTES DU DIGITAL ET EXPERIMENTER LES TECHNOLOGIES D'AVENIR Les managers de l'hôtellerie et de la restauration doivent accompagner la digitalisation et les nouveaux usages (Intelligence Artificielle) au</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Appréhender le digital comme enjeu de performance et de compétitivité - Développer une culture « High-Tech – High touch » et l'intégrer dans l'expérience client et collaborateurs - Avoir un regard critique sur les innovations techniques et leurs limites (efficacité énergétique, captage et stockage du carbone, géo-ingénierie, nouvelles sources d'énergie et vecteurs énergétiques, etc.) | <p>Etudes de cas Projet de fin d'études "Capstone"</p> | <p>Créativité, Analyse, Compréhension, Mise en pratique réelle ou simulation, Expression</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| service de l'expérience client et de la bonne gestion de leur service/Business Unit. | | | |
|--|--|--|--|