



## BLOC 1 : MANAGER LE SERVICE D'ACCUEIL DANS L'HÔTELLERIE INTERNATIONALE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>A1.1</b> Analyser et planifier l'organisation du front office. Maîtriser les systèmes et les opérations. Assurer la dimension commerciale des réservations.</p>	<p>C1.1.1 S'adapter rapidement aux caractéristiques spécifiques environnementales des établissements internationaux de luxe. C1.1.2 Catégoriser les caractéristiques des voyageurs d'affaires, d'agrément/loisirs pour être leur interlocuteur. C1.1.3 Identifier les facteurs influençant leurs décisions de réservation C1.1.4 Décrire le processus de gestion en termes de fonctions exercées par les responsables du front office pour atteindre les objectifs organisationnels. C1.1.5 Élaborer des catégories de tarifs de chambres et justifier comment les gestionnaires établissent les prix.</p>	<p><b>E1.1 Mise en situation professionnelle (de C1.1.1 à C1.1.5)</b> Des défis relevés dans les services du Front Office, depuis la prise des réservations jusqu'au départ du client.</p>	<p><b>E1.1</b> - Doit permettre d'évaluer les compétences du candidat sur sa réactivité dans son ensemble devant des difficultés dans l'organisation complexe des tâches du département Front Office d'un grand hôtel international.</p>



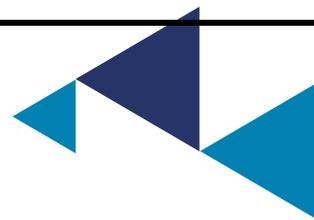


<p><b>A1.2</b> Établir les règles, décrire les procédures selon la politique générale de l'hôtel. Superviser les procédures.</p>	<p>C1.2.1 Gérer les disponibilités de salles et appliquer les ratios et les formules utilisés par les gestionnaires. C1.2.2 Expliquer aux responsables de la réception comment prévoir les revenus des chambres et estimer les dépenses lors de la budgétisation des opérations. C1.2.3 Utiliser les rapports et ratios pour évaluer les opérations du front office. C1.2.4 Concevoir une meilleure éco-responsabilité pour son département, voire pour l'hôtel. C1.2.5 Expliquer à son équipe la nature des missions et l'utilisation des objectifs, stratégies et tactiques pour les accomplir. C1.2.6 Contrôler et superviser les fonctions exercées par les départements et les postes. C1.2.7 Planifier l'organisation du front office, y compris les quarts de travail traditionnels et les pratiques d'horaires alternatives. C1.2.8 Déterminer l'objectif des descriptions et des spécifications de poste.</p>	<p><b>E1.2</b> <b>Projet professionnel (de C1.2.1 à C1.2.8)</b> - Créer et mettre en œuvre des tableaux de bord de suivi des activités afin d'en mesurer l'efficacité sur le court et longs termes.</p>	<p><b>E1.2</b> - Le jury portera une attention particulière à l'analyse faite des situations rencontrées et à la formulation des problématiques. Seront pris en compte : - Restitution claire et méthodique du contenu des missions et tâches effectuées.</p>
--	--	---	---



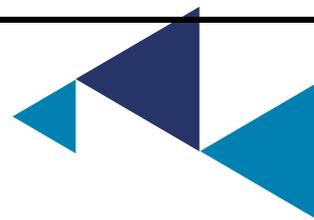


<p><b>A1.3</b> <b>Coordonner, gérer, superviser et surveiller l'application des procédures des réservations.</b></p>	<p>C1.3.1 Maîtriser les systèmes de tenue de dossiers et les documents du front office/Réservations. C1.3.2 Superviser les services et équipements de la zone de télécommunications de l'hôtel. C1.3.3 Maîtriser et gérer la dimension commerciale du processus des réservations et leurs canaux de distribution. C1.3.4 Assurer le processus de prise de réservations des groupes. C1.3.5 Évaluer les outils utilisés par les gestionnaires pour suivre et contrôler la disponibilité des réservations, et assurer leur enregistrement. C1.3.6 Appliquer les politiques et procédures entourant la confirmation, la modification et l'annulation des différents types de réservations. C1.3.7 Analyser les rapports de réservation typiques et résumer d'autres considérations de réservation. C1.3.8 Gérer les dossiers de réservations et identifier les facteurs qui affectent l'attribution des chambres et des tarifs pendant ce processus.</p>	<p><b>E1.3. Analyse des résultats (de C1.3.1 à C1.3.8)</b> - Analyser des résultats d'activités d'accueil en évaluant leurs impacts sur une activité globale pour optimiser des sources de revenus. - Créer et suivre pour l'ensemble du département des indicateurs de performance RSE en s'appuyant sur des exemples de bonnes pratiques (par exemple de suivi de l'égalité salariale entre femmes et hommes, à poste égal ; de suivi des économies d'énergie), afin de s'assurer du respect de l'égalité entre femmes et hommes et de s'assurer du respect de l'environnement.</p>	<p><b>E1.3</b> - Analyse critique des points forts et faibles de l'expérience. - Description et l'explication des prises d'initiative, anticipation des difficultés, suggestions, efficacité. - Synthèse des adaptations menées pour répondre aux exigences professionnelles. - Clarté des explications et rigueur du cheminement de la pensée. - Capacité de collectes de données auprès de sources compétentes faisant autorité. - Esprit d'analyse/ esprit critique / prise de recul par rapport à l'expérience vécue.</p>
--	---	---	---



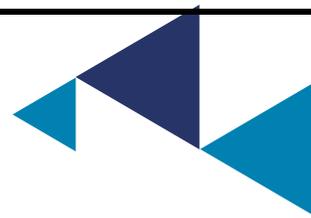


<p><b>A1.4</b> <b>Coordonner, gérer, superviser les fonctions comptables. Établir des rapports et des ratios pour l'évaluation des opérations.</b></p>	<p>C1.4.1 Maîtriser les principes fondamentaux de la comptabilité du front office, y compris les problèmes liés aux comptes, aux folios, aux bons, aux points de vente et aux grands livres. C1.4.2 Établir le processus de création et de gestion des comptes front office. C1.4.3 Contrôler les procédures de traitement et de suivi des transactions comptables courantes du front office. C1.4.4 Fixer les procédures permettant d'établir le mode de paiement du client lors de l'inscription. C1.4.5 Établir les règles pour la vérification de l'identité du client, décrire les procédures appropriées pour la délivrance des clés de chambre ou des codes d'accès aux clients, et décrire le rôle de l'agent de la réception dans le traitement des demandes spéciales des clients lors de l'inscription. C1.4.6 Superviser les procédures de communication entre la réception et les clients, et entre la réception et les autres services de l'hôtel.</p>	<p><b>E1.4.</b> <b>Étude de cas (de C1.4.1 à C1.4.6)</b> A partir des cas réels étudiés et/ou vécus dans des grands hôtels internationaux, des propositions allant d'une conception d'une meilleure éco-responsabilité dans le fonctionnement du département, aux contrôles et supervision plus effectif des tâches opérationnelles. Une analyse des prestations proposées, le candidat devra présenter 3 propositions de prestations nouvelles ou d'améliorations des prestations existantes. Les 3 propositions seront remises sous forme de 3 dossiers séparés et construits selon un sommaire adapté. Chaque dossier devra présenter un descriptif de la prestation, les objectifs poursuivis, le marché ciblé, les conditions de mise en place et un budget</p>	<p><b>E1.4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compétences pour traiter en profondeur le sujet délimité.</li> <li>- Capacité de synthèse et efficacité dans la transmission d'un réel savoir seront recherchés dans sa présentation.</li> <li>- Le jury appréciera plus particulièrement la présentation des données tangibles et mesurables et la formulation des problématiques, suivies des solutions proposées.</li> <li>- Les propositions devront être basées sur une analyse des évolutions et des tendances constatées sur le secteur de l'hôtellerie internationale.</li> </ul>
--	--	--	---



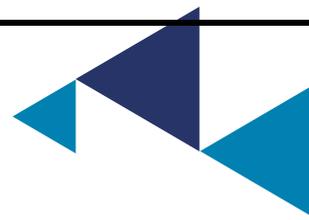


<p><b>A1.5</b> Concevoir, élaborer, maîtriser, développer et gérer les procédures de sécurité.</p>	<p>C1.5.1 Analyser les demandes de services typiques des clients et les approches générales de traitement des plaintes à la réception.</p> <p>C1.5.2 Répondre aux questions importantes liées au développement et à la gestion d'un programme de sécurité.</p> <p>C1.5.3 Maîtriser son rôle et ses obligations dans le programme de sécurité de son département/ de son hôtel et les consignes de sécurité des règlements intérieurs, manuels, livrets des employés et autres.</p> <p>C1.5.4 Maîtriser son rôle et ses obligations pour répondre aux urgences dans le cadre du plan de gestion de crise en cas d'incendie, alerte à la bombe, acte terroriste, émeutes, catastrophes naturelles et environnementales, catastrophes technologiques, incidents techniques internes ou externes et autres événements affectant l'hôtel.</p>	<p>prévisionnel détaillant les investissements nécessaires et les perspectives commerciales.</p> <p><b>E1.5 et E1.6</b> <b>Présentation orale (de C1.5.1 à C1.6.2)</b> Les prestations proposées concerneront l'accueil, l'accompagnement des clients (y compris les clients porteurs de handicap), l'aménagement et la décoration, les prestations et services spécifiques complémentaires et l'évènementiel.</p>	<p><b>E1.5 et E1.6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les propositions d'amélioration des performances devront être fondées sur une analyse des évolutions et des tendances constatées sur le secteur plus particulièrement de l'hôtellerie internationale.</li> <li>- Les conclusions seront précises et argumentées.</li> <li>- Le jury appréciera plus particulièrement la présentation des données tangibles et mesurables et la formulation des problématiques, suivies des solutions proposées.</li> </ul>
--	--	--	--





<p><b>A1.6</b> <b>Coordonner, gérer, superviser et surveiller l'application des procédures des départs (Check-out).</b></p>	<p>C1.5.5 Gérer les appels d'urgence et les demandes des clients confrontés à des incidents, accidents, dangers et menaces.</p> <p>C1.5.6 Renseigner et collaborer avec les autorités, les secours et les forces de l'ordre dans les situations de crise.</p> <p>C1.5.7 Maîtriser les procédures particulières face aux fraudes et actions criminelles de clients ou de tiers.</p> <p>C1.5.8 Identifier toute activité anormale ou toute personne suspecte et rapporter des observations précises et claires à sa hiérarchie.</p> <p>C1.5.9 Communiquer les plaintes des clients en rapport avec la sécurité aux départements concernés.</p> <p>C1.5.10 Garantir la confidentialité des données de la réception en général, et les données personnelles des clients en particulier au titre du Règlement général de la protection des données (RGPD).</p> <p>C1.6.1 Superviser les procédures de contrôle interne pour les opérations de front office et expliquer les procédures de règlement typiques.</p>		
---	--	--	--





<p><b>Emplois visés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Directeur/trice d'hébergement</li> <li>- Directeur/trice opérations hôtelières</li> <li>- Manager de nuit</li> <li>- Responsable des Relations clientèle</li> <li>- Réceptionniste</li> <li>- Chef de réception</li> <li>- Front office manager</li> <li>- Responsable des réservations</li> <li>- Concierge</li> </ul>	<p>C1.6.2 Superviser les fonctions et procédures liées au check-out et les processus de règlement, y compris les procédures impliquant des modes de règlement et des départs tardifs.</p> <p>C1.6.3 Gérer les procédures de départ express et de départ en libre-service.</p> <p>C1.6.4 Assurer et gérer les soldes de comptes impayés et résumer les procédures de recouvrement des comptes.</p> <p>C1.6.5 Évaluer l'utilisation des fichiers d'historique clients par les gestionnaires.</p> <p>C1.6.6 Soutenir en tant que personnel de la réception, le programme marketing de l'hôtel tout au long du processus de départ.</p> <p>C1.6.7 Coordonner les étapes du processus d'audit du front office.</p> <p>C1.6.8 Assurer les mises à jour du système et décrire les audits centralisés du front office.</p>		
--	--	--	--

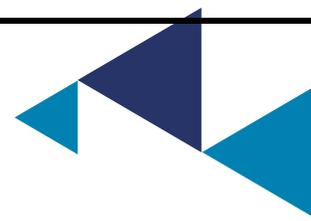




## BLOC 2 : MANAGER LE SERVICE OPÉRATIONNEL DE L'ENTRETIEN ET DE LA PRÉSERVATION DU PATRIMOINE IMMOBILIER DANS L'HÔTELLERIE INTERNATIONALE

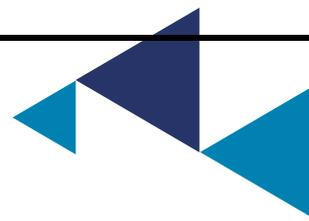
REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION

<p><b>A2.1</b> <b>Définir les relations entre l'entretien ménager et la réception, élaborer des politiques respectueuses de l'environnement.</b></p>	<p>C2.1.1 Délivrer un service de qualité conforme au classement de l'hôtel. C2.1.2 Définir les relations entre l'entretien ménager et la réception. C2.1.3 Définir les relations entre les services d'entretien ménager et de maintenance. C2.1.4 Élaborer des politiques respectueuses de l'environnement et identifier les stratégies et les organisations « vertes » permettant aux établissements hôteliers d'atteindre leurs objectifs de transition écologique. C2.1.5 Décrire le rôle joué par l'entretien ménager pour une propriété « verte ».</p>	<p><b>E2.1 et E2.2</b> <b>Mise en situation professionnelle (de C2.1.1 à C2.2.9)</b> Présentation générale des défis à relever dans les services du Housekeeping/Entretien. A partir des cas réels étudiés et/ou vécus dans des grands hôtels internationaux, des propositions allant d'une conception d'une meilleure éco-responsabilité dans le fonctionnement du département, aux contrôles et supervision plus effectif des tâches opérationnelles.</p>	<p><b>E2.1 et E2.2</b> La présentation générale des défis à relever doit permettre d'évaluer le candidat sur sa compréhension des difficultés dans l'organisation des tâches du département Housekeeping/Entretien d'un grand hôtel international.</p>
--	---	---	--



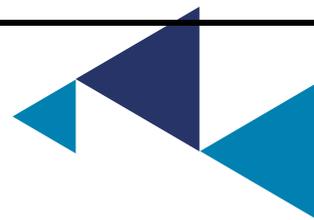


<p><b>A2.2</b></p> <p><b>Planifier, définir la place et le rôle de la gouvernante général dans l'organisation du groupe, les qualifications recherchées dans l'embauche des employés.</b></p>	<p>C2.1.6 Renforcer les moyens d'économiser l'eau.</p> <p>C2.1.7 Programmer les économies d'énergie.</p> <p>C2.1.8 Développer les programmes de gestion des déchets.</p> <p>C2.1.9 Communiquer sur l'importance et les moyens de préserver la qualité de l'air intérieur.</p> <p>C2.2.1 Former les responsables de l'entretien ménager à la gestion des produits chimiques de nettoyage.</p> <p>C2.2.2 Identifier les responsabilités de nettoyage typiques du service d'entretien ménager.</p> <p>C2.2.3 Décrire les outils utilisés par le service d'entretien ménager pour la planification de son travail.</p> <p>C2.2.4 Définir le rôle de la gouvernante exécutive dans l'organisation du service d'entretien ménager.</p> <p>C2.2.5 Identifier les fonctions de gestion de base du gouvernant exécutif.</p> <p>C2.2.6 Expliquer l'interdépendance entre services d'entretien ménager et efficacité de la gestion de la diversité.</p>		<p>Le jury portera une attention particulière à l'analyse faite des situations rencontrées et à la formulation des problématiques.</p>
---	--	--	--



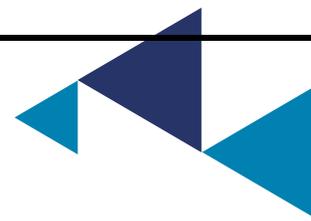


<p><b>A2.3</b> <b>Analyser les niveaux de référence et le contrôle des stocks de produits de nettoyage.</b></p>	<p>C2.2.7 Identifier les sources internes et externes d'employés potentiels, et forger des tactiques de recrutement créatives et des sources en ligne. C2.2.8 Évaluer l'impact des réformes de l'immigration sur le service de nettoyage. C2.2.9 Répertoire les facteurs à prendre en compte lors de la sélection des employés.</p> <p>C2.3.1 Fixer les étapes et le contenu de la formation professionnelle. C2.3.2 Anticiper les défis liés à la planification des employés. C2.3.3 Définir le PAR, ses niveaux et son numéro. C2.3.4 Assurer le contrôle des stocks de linge de maison dans une opération d'entretien ménager. C2.3.5 Établir les niveaux de référence et le contrôle des stocks pour les uniformes. C2.3.6 Établir les niveaux de participation et le contrôle des stocks pour les articles prêtés aux invités. C2.3.7 Établir les niveaux de référence et le contrôle des stocks pour les machines et l'équipement.</p>	<p><b>E2.3</b> <b>Étude de cas (de E2.3.1 à E2.3.10)</b> D'après une analyse des prestations proposées, le candidat devra présenter 3 propositions de prestations nouvelles ou d'améliorations des prestations existantes. Les 3 propositions seront remises sous forme de 3 dossiers séparés et construits selon un sommaire adapté.</p>	<p><b>E2.3</b> Seront pris en compte : La restitution claire et méthodique du contenu des missions et tâches des prestations proposées. L'analyse critique des points forts et faibles des propositions. Les description et l'explication des prises d'initiative, anticipation des difficultés, suggestions, efficacité.</p>
---	--	---	---





<p><b>A2.4</b></p> <p><b>Établir les responsabilités des femmes de ménage exécutive, superviser le budget pour les dépenses en produit de nettoyage.</b></p>	<p>C2.3.8 Établir les niveaux de référence et le contrôle des stocks de produits de nettoyage.</p> <p>C2.3.9 Établir les niveaux de référence et le contrôle des stocks pour les fournitures des clients.</p> <p>C2.3.10 Établir les niveaux de référence et le contrôle des stocks pour les uniformes, les machines et équipements, les produits de nettoyage, les fournitures des clients</p> <p>C2.4.1 Établir les niveaux de contrôle des stocks pour les articles prêtés aux invités.</p> <p>C2.4.2 Expliquer les responsabilités du gouvernant exécutif dans le processus de planification budgétaire.</p> <p>C2.4.3 Expliquer l'utilisation par la gouvernante exécutive du budget de fonctionnement comme outil de contrôle.</p> <p>C2.4.4 Maîtriser les comptes de résultat de l'hôtel et les comptes de résultat de la division des chambres, et identifier les postes respectifs affectés par les dépenses engagées par le service d'entretien ménager.</p> <p>C2.4.5 Former la femme de ménage exécutive à l'estimation des dépenses du service pendant le processus de planification budgétaire.</p>	<p><b>E2.4 et E2.5</b></p> <p><b>Projet professionnel.</b></p> <p>Chaque dossier devra présenter un descriptif de la prestation, les objectifs poursuivis, le marché ciblé, les conditions de mise en place et un budget prévisionnel détaillant les investissements nécessaires et les perspectives commerciales.</p> <p>Les prestations proposées concerneront l'accueil, l'accompagnement des clients (y compris les clients porteurs de handicap), l'aménagement et la décoration, les prestations et services spécifiques complémentaires et l'évènementiel.</p>	<p>La synthèse des adaptations menées pour répondre aux exigences professionnelles.</p> <p>La clarté des explications et rigueur du cheminement de la pensée,</p> <p><b>E2.4 et E2.5</b></p> <p>La capacité de collectes de données auprès de sources compétentes faisant autorité,</p> <p>L'esprit d'analyse/ esprit critique / prise de recul par rapport à l'expérience vécue,</p> <p>La compétences pour traiter en profondeur le sujet délimité,</p>
--	---	---	---





<p><b>A2.5</b></p> <p><b>Inspecter le déroulement des étapes dans la procédure des nettoyages, planifier les opérations de blanchisserie.</b></p>	<p>C2.4.6 Identifier les actions du gouvernant exécutif pour contrôler les dépenses.</p> <p>C2.4.7 Décrire les responsabilités de la femme de ménage exécutive en matière d'achat, identifier les facteurs influençant la détermination du montant d'un achat annuel de linge et discuter des budgets d'investissement.</p> <p>C2.5.1 Évaluer les difficultés rencontrées par un agent d'entretien exécutif qui envisage une sous-traitance des services de nettoyage.</p> <p>C2.5.2 Répertorier les facteurs à prendre en compte lors de la planification d'une opération de blanchisserie sur site pour un hôtel.</p> <p>C2.5.3 Décrire les étapes impliquées dans le traitement du linge passant par une opération de blanchisserie sur site.</p> <p>C2.5.4 Maîtriser les choix des différents types de machines et d'équipements de la blanchisserie utilisables sur place dans un hôtel.</p> <p>C2.5.5 Répondre aux problèmes liés au service de voiturier (blanchisserie réservée aux clients).</p>		<p>La capacité de synthèse et efficacité dans la transmission d'un réel savoir seront recherchés dans ce projet professionnel.</p>
---	---	--	--





<p><b>A2.6</b> <b>Identifier, élaborer et appliquer les procédures à suivre pour l'entretien et le nettoyage des différentes zones de l'hôtel.</b></p>	<p>C2.5.6 Décrire les pratiques efficaces en matière de dotation en personnel et de planification pour les opérations de blanchisserie sur site. C2.5.7 Fixer les procédures à suivre par les préposés aux chambres pour leur arrivée sur le lieu de travail et pour leur préparation au nettoyage des chambres.</p> <p>C2.6.1 Décrire les procédures à suivre par les préposés aux chambres lors du nettoyage des chambres. C2.6.2 Expliquer la fonction d'un programme d'inspection des chambres. C2.6.3 Distinguer nettoyage de routine des chambres et nettoyage en profondeur. C2.6.4 Déterminer les mesures à prendre pour la fourniture de chambres dépourvues d'allergènes. C2.6.5 Identifier les procédures typiques à suivre par les préposés aux chambres pour le service de préparation des lits. C2.6.6 Organiser un zonage du nettoyage et identifier les lieux requérant le même type de méthodes et de moyens.</p>	<p><b>E2.6 et E2.7</b> <b>Mise en situation professionnelle (de C2.6.1 à C2.7.21)</b> À partir d'une demande d'un grand hôtel international, afin d'améliorer les performances, le candidat après avoir expliqué les fonctions d'inspection des chambres, identifie les procédures typiques à suivre et détermine en détail les actions à prendre dans le cadre des stratégies présentées.</p>	<p><b>E2.6 et E2.7</b> - Les propositions d'amélioration des performances devront être fondées sur une analyse des évolutions et des tendances constatées sur le secteur de l'hôtellerie internationale et sur les exigences caractéristiques d'une clientèle cosmopolite, des normes des sécurités spécifiques. - Les conclusions seront précises et argumentées.</p>
--	--	--	--





<p><b>A2.7</b></p> <p><b>Concevoir, élaborer, maîtriser, développer et gérer appliquer les procédures de sécurité.</b></p>	<p>C2.6.7 Déterminer les actions par zone (aspiration, lessivage, lavage, désinfection...) et leur fréquence.</p> <p>C2.6.8 Expliquer les responsabilités du ménage pour le nettoyage des zones situées devant le bâtiment de l'hôtel.</p> <p>C2.6.9 Décrire les responsabilités du service d'entretien ménager pour le nettoyage des zones de restauration, salles de banquet et de réunion.</p> <p>C2.7.1 Connaître, expliquer et faire appliquer les dispositions légales du droit du travail relatives à la sécurité générale sur le lieu de travail.</p> <p>C2.7.2 Créer un environnement de travail sain et sûr en prenant les mesures préventives et curatives nécessaires.</p> <p>C2.7.3 Identifier, analyser et traiter les risques propres à chaque poste.</p> <p>C2.7.4 Répertorier les risques courants menaçant l'intégrité physique des employés du service de nettoyage dans l'accomplissement de leurs tâches, tels que chutes de plain-pied ou de hauteur, intoxications, brûlures chimiques, TMS, bruit et autres).</p>		<p>Le jury appréciera plus particulièrement la présentation des données tangibles et mesurables et la formulation des problématiques, suivies des solutions proposées.</p>
--	---	--	--





## A2.7 (Suite 1)

**Concevoir, élaborer, maîtriser, développer et gérer appliquer les procédures de sécurité.**

- C2.7.5 Répertorier les risques courants menaçant l'intégrité psychologique des employés du service de nettoyage, tels que stress, isolement, craintes de violences et autres.
- C2.7.6 Réduire efficacement les risques de troubles musculosquelettiques (TMS), par des aménagements d'horaires, la conception des lieux à nettoyer, la facilité d'entretien des matériaux, et l'ergonomie des outils de travail fournis et la minimisation des charges à manipuler.
- C2.7.7 Combattre l'isolement des femmes de chambre lors de l'accomplissement de leurs tâches.
- C2.7.8 Évaluer les conséquences sur le service du taux d'absentéisme dû à la concrétisation des risques.
- C2.7.9 Édicter des consignes de sécurité rigoureuses pour l'accomplissement des tâches quotidiennes afin d'éviter les accidents du travail.
- C2.7.10 Former le personnel du département à l'importance des réglementations
- C2.7.11 Informer et former le personnel sur la nature des risques et l'importance du respect





## A2.7 (Suite 2)

**Concevoir, élaborer, maîtriser, développer et gérer appliquer les procédures de sécurité.**

### Emplois visés :

- Gouvernante générale
- Gouvernante
- Directeur/ Directrice Département Chambres
- Agent/ Directeur de maintenance
- Responsable Qualité

des procédures à suivre et des consignes pour les éviter.

C2.7.12 Enseigner au personnel ses responsabilités juridiques et morales en matière de sécurité des autres employés et des clients.

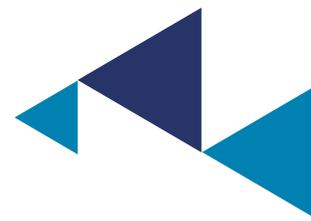
C2.7.13 Former les responsables de l'entretien ménager à gérer en toute sécurité les produits chimiques de nettoyage.

C2.7.14 Identifier les produits chimiques de nettoyage courants utilisés par les opérations d'entretien ménager et déterminer le choix des équipements de protection individuelle à porter lors de leur utilisation.

C2.7.15 Prévoir les risques de violences potentielles sur les employés du nettoyage, émanant des clients ou des visiteurs.

C2.7.16 Mettre en place une structure d'aide en cas de stress, de violences, notamment de harcèlement sexuel ou moral, d'agressions racistes ou sexistes, et de traumatismes psychologiques dus à des événements exceptionnels et brutaux.

C2.7.17 Former les femmes de chambre aux procédures de signalement de dangers et d'alerte liées aux conditions de travail.





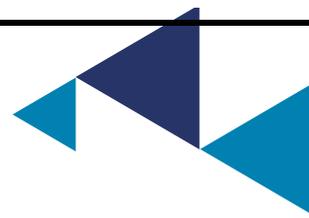
	<p>C2.7.18 Identifier les responsabilités de sécurité du personnel d'entretien ménager en ce qui concerne le vol, le contrôle des clés, les procédures de perte et de trouvaille.</p> <p>C2.7.19 Former le personnel de nettoyage à réagir aux situations d'urgence (découverte de crime ou de suicide en chambre, client drogué, alerte à la bombe, découverte d'armes et objets dangereux...)</p> <p>C2.7.20 Enseigner au personnel de nettoyage son rôle dans la sécurité incendie, les procédures d'alerte et les procédures d'évacuation.</p>		
--	--	--	--





## BLOC 3 : MANAGER EN RESTAURATION DE LUXE ET DE PRESTIGE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>Identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>A3.1</b> Analyser les développements et les tendances actuels dans l'industrie de service des aliments et des boissons. Programmer à créer, dans une nouvelle opération de prestige, des expériences positives.</p>	<p>C3.1.1 Comprendre les développements et les tendances actuelles dans l'industrie de service des aliments et des boissons. C3.1.2 Appliquer les cinq principes du leadership. C3.1.3 Installer le processus nécessaire pour planifier une conception efficace d'une opération de restauration de luxe, y compris le rôle d'une équipe de planification et une analyse de marché. C3.1.4 Contourner les difficultés économiques sur les ventes dans les opérations de restauration. C3.1.5 Embaucher les membres du personnel nécessaires dans une opération de restauration de prestige.</p>	<p><b>E3.1 et E3.2</b> <b>Mise en situation professionnelle (de C3.1.1 à C3.2.9)</b> C.3.2.1 Présentation générale des défis à relever dans les services de la restauration de prestige et de ceux des grands hôtels internationaux, suivie la constitution d'une équipe de planification afin d'analyser en profondeur le marché, planifier les méthodes d'évaluation des performances du personnel.</p>	<p><b>E3.1 et E3.2</b> La mise en situation professionnelle doit permettre d'évaluer le candidat sur sa compréhension des difficultés dans l'organisation des tâches du département de la restauration de prestige et de ceux des grands hôtels internationaux. Le jury portera une attention particulière à l'analyse faite des situations rencontrées et à la formulation des problématiques.</p>





<p><b>A3.2</b> Instruire les serveurs et les stewards de leur responsabilités caractérisées. <b>Former les serveurs de boissons/ sommelières / et barmans aux spécificités de la clientèle.</b></p>	<p>C3.1.6 Résoudre les problèmes généraux liés au travail dans une entreprise de restauration prestige.</p> <p>C3.2.1 Attirer et fidéliser le personnel du secteur de la restauration.</p> <p>C3.2.2 Former les serveurs et les stewards à leurs responsabilités respectives.</p> <p>C3.2.3 Établir les qualifications recherchées par les responsables du recrutement pour leur département.</p> <p>C3.2.4 Planifier les méthodes d'évaluation des performances du personnel, dont les managers.</p> <p>C3.2.5 Prévoir et organiser les tâches des serveurs et préposés aux repas en chambre.</p> <p>C3.2.6 Former les concierges pour diriger les clients en quête de nourriture et boissons dans l'établissement.</p> <p>C3.2.7 Préparer les serveurs de boissons/ sommelières / et barmans aux spécificités de la clientèle.</p> <p>C3.2.8 Se conformer aux dispositions légales, notamment restrictives en matière d'alcool, pour préserver l'établissement de mises en jeu de responsabilité juridique (civile, pénale).</p>		
---	--	--	--





<p><b>A3.3</b> <b>Composer des menus pour les opérations de restauration de prestige. Concevoir des aides technologiques permettant de servir de l'alcool de manière responsable.</b></p>	<p>C3.2.9 Expliquer les étapes à suivre lors de la vérification de l'âge des clients, en vue de la protection des mineurs (pas de service d'alcool)</p> <p>C3.3.1 Expliquer au personnel concerné les effets toxiques de l'alcool en fonction du taux d'absorption par le corps.</p> <p>C3.3.2 Instaurer un système de « feux de circulation » au sens figuré (vert/orange/rouge), permettant de surveiller le niveau de consommations des clients et d'interrompre la délivrance d'alcool, et mettre en place les moyens d'intervention en présence de signes d'intoxication manifestes.</p> <p>C3.3.3 Prospector des aides technologiques permettant de servir de l'alcool de manière responsable.</p> <p>C3.3.4 Rédiger les instructions pour arrêter le service d'alcool aux clients en état d'ébriété.</p> <p>C3.3.5 Analyser les rapports d'incident liés à la consommation d'alcool des clients.</p> <p>C3.3.6 Recommander une conception des différents menus au regard du contrôle des coûts.</p>	<p><b>E3.3 et E3.4</b> <b>Étude de cas/ Jeux de rôle (de C3.3.1 à C3.4.7)</b></p> <p>A partir des cas réels étudiés et/ou vécus dans des grands hôtels internationaux, des propositions allant d'une conception d'une meilleure éco-responsabilité dans le fonctionnement du département, aux contrôles et supervision plus effectif des tâches opérationnelles.</p>	<p><b>E3.3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse critique des points forts et faibles de l'expérience.</li> <li>- Les description et l'explication des prises d'initiative, anticipation des difficultés, suggestions, efficacité.</li> <li>- La synthèse des adaptations menées pour répondre aux exigences professionnelles.</li> <li>- Clarté des explications et rigueur du cheminement de la pensée,</li> <li>- Capacité de collectes de données auprès de sources compétentes faisant autorité,</li> </ul>
---	--	--	---



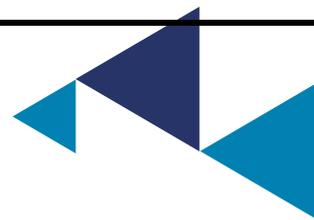


<p><b>A3.4</b> <b>Déterminer les procédures liées aux opérations d'achat, de réception, de stockage et de distribution des produits alimentaires et des boissons.</b></p>	<p>C3.3.7 Procéder, en assurant leur lisibilité, aux affichages obligatoires imposés par la réglementation pour informer les clients sur les éléments du menu (poids/volumes/prix...) et insister sur l'importance du tableau des allergènes fixés par décret.</p> <p>C3.4.1 Analyser les tendances des menus au niveau national et international.</p> <p>C3.4.2 Déterminer les facteurs externes et internes générateurs de modifications du contenu des menus.</p> <p>C3.4.3 Déterminer les critères d'achat et les caractéristiques de la porcelaine, de la verrerie, des couverts, des articles jetables, des uniformes, du linge de maison, des meubles, de l'équipement et des systèmes informatisés des points de vente.</p> <p>C3.4.4 Convaincre l'investisseur de l'importance du décor, en particulier la couleur, la moquette, les revêtements muraux, les décorations, l'éclairage, la ventilation, le son, la musique, le mobilier et l'extérieur ...</p> <p>C3.4.5 Établir les procédures de contrôle des revenus aux points de vente.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esprit d'analyse/ esprit critique / prise de recul par rapport à l'expérience vécue,</li> <li>- Compétences pour traiter en profondeur le sujet délimité</li> <li>- Capacité de synthèse et efficacité dans la transmission d'un réel savoir seront recherchés.</li> </ul>
---	--	--	---



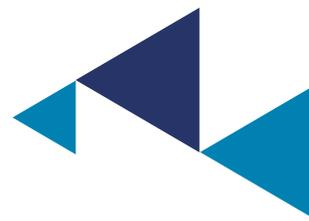


<p><b>A3.5</b></p> <p><b>Intégrer les impératifs de sécurité alimentaire et de durabilité dans la conception des opérations. Maintenir une veille juridique rigoureuse portant sur la réglementation liée aux opérations d'alimentation et de boissons.</b></p>	<p>C3.4.6 Déterminer les politiques d'acceptation des chèques personnels, résumer les lignes directrices pour le traitement des cartes de paiement et décrire les dispositifs de règlement aux points de vente.</p> <p>C3.4.7 Déterminer les besoins en espace et les schémas de circulation affectant l'aménagement général.</p> <p>C3.5.1 Procéder aux aménagements spécifiques pour l'accessibilité des personnes avec handicaps et veiller à la permanence de leur conformité aux normes légales et réglementaires.</p> <p>C3.5.2 Rédiger des procédures particulières pour l'accueil, le confort et la sécurité des personnes à mobilité réduite, et la délivrance des services sans discrimination.</p> <p>C3.5.3 Implanter une organisation efficace de nettoyage des installations de restauration intérieures et extérieures, avec un calendrier et des procédures.</p> <p>C3.5.4 Assurer l'hygiène alimentaire lors de la manipulation des aliments et de l'utilisation de l'équipement, la propreté des installations,</p>	<p><b>E3.5</b></p> <p><b>Étude de cas/ Jeux de rôle (de C3.5.1 à C3.6.6)</b></p> <p>Le candidat doit analyser la conformité aux normes légales et réglementaires des aménagements spécifiques pour l'accessibilités des personnes handicapées et rédiger les procédures particulières pour l'accueil, le confort et la sécurité des personnes à mobilité réduite, et la délivrance des services sans discrimination.</p>	<p><b>E3.5</b></p> <p>- Le jury appréciera plus particulièrement la présentation des données tangibles et mesurables et la formulation des problématiques, suivies des solutions proposées.</p> <p>- Les propositions d'amélioration des services aux handicapés devront être fondées sur une analyse des évolutions et des tendances constatées sur le secteur de l'hôtellerie internationale.</p>
---	---	--	---



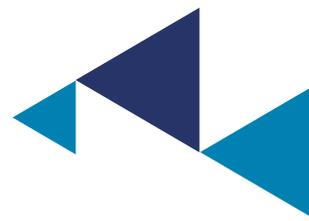


<p><b>A3.6</b> Concevoir, élaborer, maîtriser, développer et gérer appliquer les procédures de sécurité.</p> <p><b>Emplois visés :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Directeur/Directrice dans la restauration d’hôtel, collective, aérien, maritime, ferroviaire.</li> <li>- Gérant/Gérante d’un restaurant.</li> <li>- Directeur adjoint</li> <li>- Maître d’hôtel.</li> </ul>	<p>et l'hygiène personnelle selon le concept HACCP.</p> <p>C3.5.5 Former l’ensemble du personnel de restauration aux obligations juridiques et aux bonnes pratiques en matière de sécurité des personnes et de protection des biens des clients.</p> <p>C3.5.6 Utiliser les technologies récentes pour empêcher le vol par le personnel, les clients, ou les tiers.</p> <p>C3.6.1 Intégrer sur le site Internet de l’établissement, les dispositions de sécurité à l’intention de la clientèle (mesures sanitaires, mesures liées à l’activation de Vigipirate ou autres consignes...).</p> <p>C3.6.2 Former le personnel à répondre de façon appropriée à toute menace brutale en situation de crise (pandémie, catastrophe naturelle ou technologique, attaque terroriste, alerte à la bombe, braquage, vol, incident technique grave...).</p> <p>C3.6.3 Enseigner au personnel de restauration, y compris aux nouveaux employés, les</p>		<p>- Les conclusions seront précises et argumentées</p>
---	---	--	---





	<p>principales causes des incendies, les phénomènes de progression rapide du feu, les précautions et mesures préventives.</p> <p>C3.6.4 Assurer la formation pour l'utilisation appropriée des différents types d'extincteurs en salle/en cuisine.</p> <p>C3.6.5 Tester et mettre à niveau régulièrement les connaissances sur les procédures applicables en cas de danger.</p> <p>C3.6.6 Exécuter régulièrement et encadrer les exercices d'évacuation.</p>		
--	--	--	--





## Bloc 4 : MANAGER RESSOURCES HUMAINES DANS L'HÔTELLERIE INTERNATIONALE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connais- sances, y compris transversales, qui dé- coulent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION

<p><b>A4.1</b> Conduire l'analyse des emplois dans l'industrie hôtelière. Anticiper les considérations liées à l'offre et à la demande lors de la planification des besoins en ressources humaines. Développer les sources de recrutement.</p>	<p>C4.1.1 Appliquer les résultats de l'analyse des emplois dans les descriptions et les spécifications des postes. C4.1.2 Examiner les questions juridiques liées à l'analyse et à la conception des fonctions et des emplois dans des grands hôtels internationaux. C4.1.3 Établir les classifications des emplois et définir les employés qui composent la main-d'œuvre d'un grand hôtel international. C4.1.4 Identifier les étapes à suivre pour élaborer un guide d'embauche. C4.1.5 Appliquer les techniques de ligne de tendance (analyse technique pour définir</p>	<p><b>E4.1 et E4.2</b> <b>Mise en situation professionnelle (de C4.1.1 à C4.2.11)</b> Présentation générale des défis à relever dans le département des ressources humaines des grands hôtels internationaux par l'introduction d'une simulation de la présentation d'un projet à la direction générale d'un hôtel international.</p>	<p><b>E4.1 et E4.2</b> La mise en situation professionnelle doit permettre d'évaluer les compétences du candidat sur sa réactivité dans son ensemble devant l'organisation du département ressources humaines d'un grand hôtel international.  Le jury portera une attention particulière à l'analyse faite des situations rencontrées et à la</p>
--	---	---	--



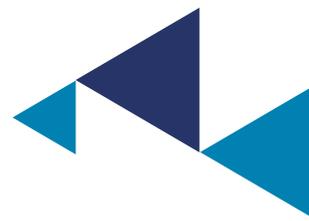


<p><b>A4.2</b></p> <p><b>Appliquer les méthodes de prévision de la demande de main-d'œuvre.</b></p> <p><b>Anticiper l'embauche.</b></p> <p><b>Rédiger les différents types de contrats.</b></p>	<p>une tendance haussière et une tendance baissière) pour prévoir les activités et besoins en volume et en main d'œuvre.</p> <p>C4.1.6 Examiner Les options de recrutement interne et externe.</p> <p>C4.2.1 Évaluer les fonctions d'un système informatisé d'information sur les ressources humaines (SIRH).</p> <p>C4.2.2 Convaincre de l'importance du processus de sélection.</p> <p>C4.2.3 Comparer les caractéristiques et les spécificités des multiples stratégies de sélection.</p> <p>C4.2.4 Développer les formulaires de candidature et les tests préalables à l'emploi comme outils de sélection.</p> <p>C4.2.5 Établir les types d'informations fournies pour la vérification des références.</p> <p>C4.2.6 Consulter les enjeux juridiques entourant la vérification des références.</p> <p>C4.2.7 Expliquer les types d'erreurs de sélection et de préjugés à surmonter lors des entretiens avec les candidats.</p> <p>C4.2.8 Appliquer les réglementations sur l'embauche des travailleurs avec handicaps.</p>		<p>formulation des problématiques.</p> <p>Seront pris en compte :</p> <p>La restitution claire et méthodique du contenu des missions et tâches effectuées.</p> <p>L'analyse critique des points forts et faibles de l'expérience.</p> <p>Les description et l'explication des prises d'initiative, anticipation des difficultés, suggestions, efficacité.</p> <p>La synthèse des adaptations menées pour répondre aux exigences professionnelles.</p> <p>La clarté des explications et rigueur du cheminement de la pensée,</p> <p>La capacité de collectes de données auprès de sources compétentes faisant autorité,</p>
---	---	--	--





<p><b>A4.3</b>  <b>Guider une orientation professionnelle spécifique.</b>  <b>Budgéter les dépenses de formation.</b>  <b>Analyser les principaux systèmes de notation utilisés pour évaluer le rendement des employés.</b></p>	<p>C4.2.9 Définir les objectifs d'un programme d'orientation.                  C4.2.10 Élaborer l'évaluation des besoins en formation.                  C4.2.11 Concevoir les programmes de formation.                  C4.3.1 Établir les étapes du cycle de formation.                  C4.3.2 Sélectionner l'une des méthodes de formation étudiées.                  C4.3.3 Mettre en œuvre et évaluer les programmes et activités de formation.                  C4.3.4 Guider le développement de carrière des managers.                  C4.3.5 Appliquer l'évaluation des performances.                  C4.3.6 Surveiller les problèmes potentiels liés aux évaluations de performance.                  C4.3.7 Définir les objectifs des programmes de formation des gestionnaires et des superviseurs pour mener les évaluations de performances.                  C4.3.8 Déterminer les responsables des évaluations de performances.</p>	<p><b>E4.3 et E4.4</b>  <b>Projet professionnel (de C4.3.1 à C4.4.9)</b>                  A partir des cas réels étudiés et/ou vécus dans des grands hôtels internationaux, des propositions allant d'une conception d'une meilleure éco-responsabilité dans le fonctionnement du département, aux contrôles et supervision plus effectif des tâches opérationnelles.</p>	<p>L'esprit d'analyse/ esprit critique / prise de recul par rapport à l'expérience vécue,  <b>E4.3 et E4.4</b>                  Le candidat doit traiter en profondeur le sujet délimité,                  La capacité de synthèse et efficacité dans la transmission d'un réel savoir seront recherchés dans sa présentation.  <b>Dans l'ensemble des modalités citées ci-contre :</b>                  - Les propositions d'amélioration des performances devront être fondées sur une analyse des évolutions et des tendances</p>
---	---	---	--





<p><b>A4.4</b> <b>Fixer les types de rémunération. Effectuer les veilles juridiques en matière de droit du travail français, européen (U.E.) et international. Créer des structures d'écoute pour les employés ayant des problèmes de drogues/d'alcool.</b></p> <p><b>Emplois visés :</b> Directeur/trice département Ressources humaines Chargé de recrutement Coordinateur/trice Assistant ressources humaines Responsable Développement RH</p>	<p>C4.3.9 Décider de la fréquence des évaluations de performance. C4.3.10 Consulter les problèmes juridiques liés aux évaluations de performance. C4.3.11 Déterminer les options pour établir des structures de rémunération.</p> <p>C4.4.1 Assurer la protection des données personnelles des employés au titre du RGPD tout au long de la relation contractuelle. C4.4.2 Dispenser au personnel l'information et les formations obligatoires en matière de sécurité, notamment la sécurité incendie. C4.4.3 Garantir les droits des employés face aux technologies (vidéosurveillance, géolocalisation, biométrie...).C4.4.4 Définir une charte d'utilisation des outils informatiques par le personnel C4.4.5 Instituer des cellules d'aides pour les employés se disant victimes de harcèlements sexuel ou moral. C4.4.6 Définir et expliquer les règles de discipline dans une organisation hôtelière internationale.</p>		<p>constatées sur le secteur de l'hôtellerie internationale. - Les conclusions seront précises et argumentées.</p> <p>Le jury appréciera plus particulièrement la présentation des données tangibles et mesurables et la formulation des problématiques, suivies des solutions proposées.</p>
---	--	--	---





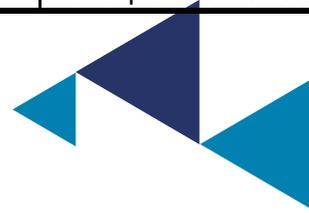
Responsable de formation Responsable de paie	C4.4.7 Décrire les processus d'appel possibles dans un programme de discipline pour les employés. C4.4.8 Expliquer les règles de congédiement dans un programme de discipline pour les employés. C4.4.9 Établir un système efficace d'entretien de sortie.		
---	--	--	--



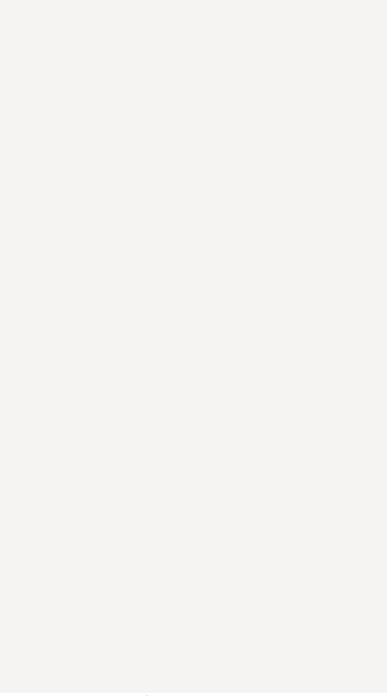


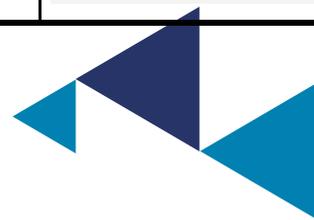
## BLOC 5 : DÉVELOPPER LE MARKETING EN HÔTELLERIE INTERNATIONALE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>A5.1</b>  <b>Pratiquer aussi bien le marketing que la vente.</b>  <b>Énumérer les options budgétaires.</b>  <b>Identifier et appliquer les étapes d'un plan marketing.</b>  <b>Identifier les choix de positionnement de base.</b></p>	<p>C5.1.1 Déterminer les principales tendances affectant l'industrie hôtelière.                      C5.1.2 Connaître exhaustivement le « mix marketing » dans l'hôtellerie.                      C5.1.3 Guider la direction de l'hôtel dans ses décisions stratégiques en la matière.                      C5.1.4 Déterminer en termes généraux les avantages de son plan marketing.                      C5.1.5 Planifier la composition et la fonction de son équipe marketing.                      C5.1.6 Organiser un audit marketing.                      C5.1.7 Définir le positionnement de l'hôtel.                      C5.1.8 Établir les objectifs d'obtention de parts de marché.                      C5.1.9                      C5.1.10 Analyser un manquement aux objectifs de vente.                      C5.1.11 Qualifier les prospects.</p>	<p><b>E5.1 et E5.2</b>  <b>Mise en situation professionnelle (de C5.2.1 à C5.2.15)</b>                      Présentation générale des défis à relever dans le département du Marketing et des Ventes des grands hôtels internationaux.                       A partir des cas réels étudiés et/ou vécus dans des grands hôtels internationaux, des propositions allant d'une conception d'une meilleure organisation en audit marketing dans le fonctionnement du département Marketing,</p>	<p><b>E5.1 et E5.2</b>                      Cette mise en situation doit permettre d'évaluer les compétences du candidat sur sa réactivité dans son ensemble devant des activités complexes de marketing d'un grand hôtel international.                       Le jury portera une attention particulière à l'analyse faite des situations rencontrées et à la formulation des problématiques</p>





<p><b>A5.2</b> <b>Pratiquer une gestion efficace du temps et des comptes clés pour améliorer la productivité des ventes.</b> <b>Concevoir des programmes pour motiver les employés et les inciter à vendre.</b> <b>Identifier les facteurs d'influence sur les prix des éléments du menu.</b></p>	<p>C5.1.12 Définir les catégories d'espace territorial. C5.1.13 Maîtriser le langage corporel dans les ventes. C5.1.14 Appliquer les étapes d'un appel de vente de présentation. C5.2.1 Déterminer les questions nécessaires aux bons vendeurs pour réaliser leurs objectifs. C5.2.2 Identifier les catégories d'objections des clients et en discuter la gestion. C5.2.3 Conduire des présentations réussies. C5.2.4 Animer le marketing interne. C5.2.5 Montrer l'influence de l'attitude et de l'orientation du directeur général sur le succès des ventes internes d'un hôtel. C5.2.6 Définir le rôle des employés dans les ventes internes et démontrer l'intérêt d'une interaction positive avec les clients. C5.2.7 Mettre en application la vente suggestive. C5.2.8 Développer des exemples de promotions internes et de services spéciaux aux clients. C5.2.9 Surveiller le cycle de développement des menus. C5.2.10 Organiser des promotions dans les restaurants. C5.2.11 Enseigner aux employés les méthodes de fidélisation de leur clientèle.</p>	<p>aux contrôles et supervision plus effectif des tâches opérationnelles des employés dans la vente. Il développe des moyens pour générer des ventes de restauration.</p> 	<p>et la maîtrise du langage corporel. Seront pris en compte : La restitution claire et méthodique du contenu des missions et tâches effectuées. L'analyse critique des points forts et faibles de l'expérience. Les description et l'explication des prises d'initiative, anticipation des difficultés, suggestions, efficacité. La synthèse des adaptations menées pour répondre aux exigences professionnelles. La clarté des explications et rigueur du cheminement de la pensée, La capacité de collectes de données auprès de</p>
---	---	--	---



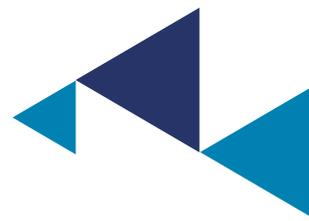


<p><b>A5.3</b>  <b>Concevoir un plan de relations publiques.</b>  <b>Tenir un registre des réglementations françaises et de l'Union européenne, et des règles de déontologie en matière de publicité.</b>  <b>Rédiger des communiqués de presse.</b>  <b>Identifier les moyens d'atteindre les voyageurs d'affaires.</b></p> <p><b>A5.4</b></p>	<p>C5.2.12 Développer des moyens pour générer des ventes de restauration.                  C5.2.13 Planifier des lignes directrices pour augmenter les ventes de salles de réunion.                  C5.2.14 Évaluer les options lors de la sélection des panneaux d'affichages.                  C5.2.15 Déterminer les facteurs impliqués dans la création d'une brochure.</p> <p>C5.3.1 Opter pour les facteurs importants dans la sélection des journaux pour les annonces.                  C5.3.2 Superviser les étapes de création d'une annonce dans un journal.                  C5.3.3 Évaluer les méthodes permettant de mesurer l'efficacité d'une publicité.                  C5.3.4 Assurer la conformité des publicités aux droits de la protection des consommateurs, de l'environnement, de la concurrence.                  C5.3.5 Maîtriser les pratiques publicitaires et le droit pénal de la publicité (publicité mensongère, publicité de nature à induire en erreur, publicité comparative illégale).</p>	<p><b>E5.3 et E5.4</b>  <b>Étude de cas (de C5.3.1 à C5.4.4)</b>                  Le candidat étale ses connaissances et ses compétences dans la supervision des étapes de création d'une annonce dans les médias.                  Il réalise les méthodes permettant de mesurer l'efficacité de sa publicité,</p>	<p>sources compétentes faisant autorité,                  L'esprit d'analyse/ esprit critique / prise de recul par rapport à l'expérience vécue.</p> <p><b>E5.3 et E5.4</b>                  La capacité de synthèse et l'efficacité dans la transmission d'un réel savoir seront recherchés dans la présentation.</p> <p>- Les propositions d'amélioration des performances devront être fondées sur une analyse des évolutions et des tendances constatées sur le</p>
---	---	---	---





<p><b>Assurer la conformité des pratiques de marketing au RGPD - Règlement général sur la protection des données – et aux avis des autorités de contrôle, Commission nationale informatique et libertés (CNIL), Comité européen de la protection des données (CEPD).</b></p> <p><b>Emplois visés :</b>                  Directeur/trice marketing                  Chargé de marketing digital                  Responsable commercial                  Commercial                  Chef de produit                  Responsable de communication</p>	<p>C5.4.1 Organiser des dispositifs d’affichage extérieurs conciliant efficacité et respect de la qualité de vie et de l’environnement général (zone d’implantation, sites protégés, absence de pollution lumineuse...).</p> <p>C5.4.2 Créer des publicités respectueuses des droits des personnes (vie privée, droit à l’image, information, consentement, accès aux données collectées...).</p> <p>C5.4.3 Mener les prospections commerciales par téléphone, courrier postal, courrier électronique, SMS dans le respect des droits des personnes, notamment information préalable, droit d’opposition, consentement.</p> <p>C5.4.4 Organiser la consultation des sites de veille juridique exhaustifs (CNIL, CEPD, AFCPD...) pour la mise à jour des connaissances.</p>		<p>secteur de l’hôtellerie internationale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les conclusions seront précises et argumentées.</li> <li>- La compétence pour</li> </ul> <p>Le jury appréciera plus particulièrement la présentation des données tangibles et mesurables et la formulation des problématiques, suivies des solutions proposées.</p>





## Bloc 6 :

# MANAGER DES OPÉRATIONS COMPTABLES DES HÔTELS INTERNATIONAUX

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>A6.1</b> Établir les responsabilités du service comptable d'un grand hôtel international. Répartir les transactions comptables au sein des six branches de la comptabilité. Identifier les soldes normaux des comptes.</p>	<p>C6.1.1 Maîtriser la tenue des livres. C6.1.2 Connaître les pratiques comptables appliquées à l'hôtellerie internationale. C6.1.3 Mesurer les avantages et inconvénients des formes d'organisation d'une entreprise hôtelière C6.1.4 Appliquer les principes comptables reconnus dans les services front office. C6.1.5 Élaborer les principaux types d'états financiers : bilans, comptes de résultat et états des flux de trésorerie. C6.1.6 Appliquer l'équation comptable fondamentale aux transactions comptables hôtelières. C6.1.7 Classer les comptes dans leurs principales catégories. C6.1.8 Journaliser et comptabiliser les écritures comptables et préparer une balance de vérification pour les comptes. C6.1.9 Mener les ajustements comptables.</p>	<p><b>E6.1</b> <b>Mise en situation professionnelle (de C6.1.1 à C6.1.11)</b> A partir des cas réels étudiés et/ou vécus dans des grands hôtels internationaux, en appliquant les principes comptables, le candidat doit élaborer les états financiers trimestriels d'un grand hôtel international et analyser les résultats.</p>	<p><b>E6.1</b> La mise en situation doit permettre d'évaluer les compétences du candidat sur sa réactivité dans la préparation des états financiers d'un grand hôtel, suivie d'une prévision sur la base d'une collecte d'informations internes et externes.  Le jury appréciera plus particulièrement la présentation des données tangibles et mesurables et</p>





## A6.2

**Procéder à la balance de vérification et la mettre en adéquation avec le bilan, le compte de résultat et l'état des capitaux propres.**

**Maîtriser le « *Uniform System of Accounts* » et ses objectifs pour l'industrie hôtelière.**

**Présenter les différents éléments de l'actif, du passif et des capitaux propres tels que transcrits au bilan.**

C6.1.10 Répartir les ajustements comptables des points de vente et d'exercice.

C6.1.11 Saisir les ajustements de report et utiliser l'amortissement linéaire pour ajuster la charge d'amortissement.

C6.2.1 Saisir les ajustements de régularisation.

C6.2.2 Procéder aux clôtures de comptes après balance de vérification.

C6.2.3 Rapporter le but de l'annulation des écritures en précisant les raisons.

C6.2.4 Établir le compte de résultat.

C6.2.5 Relever le moment d'enregistrement d'une vente et comptabiliser les remises et les retours.

C6.2.6 Comptabiliser le coût des marchandises vendues.

C6.2.7 Enregistrer les dépenses opérationnelles courantes.

C6.2.8 Calculer et comptabiliser les gains et les pertes, et les impôts sur le revenu.

C6.2.9 Calculer et présenter le bénéfice par action.

C6.2.10 Rédiger les notes de bas de page dans les bilans et préparer les états financiers consolidés.

C6.2.11 Établir les journaux spécialisés, notamment les journaux de ventes, d'encaissements, d'achats et de décaissements.

### E6.2 et E6.3

#### Présentation d'expérience professionnelle (de C6.2.1 à C6.3.9)

Le candidat expose en élaborant un plan de présentation de son expérience au sein d'un département comptabilité d'un grand hôtel international en détaillant les écritures comptables et les saisies des ajustements de régularisations qu'il effectuait avant les clôtures des comptes après balance de vérification.

la formulation des problématiques, suivies des solutions proposées.

### E6.2 et E6.3

Le jury portera une attention particulière à l'analyse faite des situations rencontrées et à la formulation des problématiques.

Seront pris en compte : La restitution claire et méthodique du contenu des missions et tâches effectuées.

L'analyse critique des points forts et faibles de l'expérience.

Les description et l'explication des prises d'initia-





## A6.3

**Comptabiliser les ventes impliquant les deux types de cartes de crédit. Assurer le contrôle interne de la trésorerie de l'entreprise. Préparer et effectuer les rapprochements bancaires.**

C6.3.1 Contrôler le grand livre général, le journal général, le journal de paie et les journaux spécialisés relatifs à l'hôtellerie.

C6.3.2 Maîtriser les systèmes comptables informatisés et les systèmes de gestion immobilière.

C6.3.3 Développer un système intégré de gestion de trésorerie.

C6.3.4 Effectuer les opérations nécessaires concernant les créances et les dettes pour éviter ou réduire les pertes.

C6.3.5 Comptabiliser les créances irrécouvrables par méthode de radiation ou par méthode de provisionnement.

C6.3.6 Calculer le pourcentage de créances irrécouvrables par rapport aux ventes réalisées.

C6.3.7 Maîtriser le contrôle des stocks et son rôle dans le calcul des profits.

C6.3.8 Sélectionner l'une des quatre méthodes de base pour évaluer la valeur du stock final.

C6.3.9 Maîtriser le choix entre inventaire perpétuel et inventaire périodique.

tive, anticipation des difficultés, suggestions, efficacité.

La synthèse des adaptations menées pour répondre aux exigences professionnelles.

La clarté des explications et rigueur du cheminement de la pensée,

La capacité de collectes de données auprès de sources compétentes faisant autorité,

L'esprit d'analyse/ esprit critique / prise de recul par rapport à l'expérience vécue.





## A6.4

**Comptabiliser les révisions de la durée d'utilité des actifs et la vente, la cession ou l'échange d'immobilisations corporelles.**

**Comptabiliser les effets à payer.**

## A6.5

**Calculer les différents ratios courants de liquidité et de solvabilité, d'activité, de rentabilité, et d'exploitation.**

- C6.4.1 Comptabiliser les ustensiles spécifiques à la restauration, tels que porcelaine, verrerie, argenterie... .
- C6.4.2 Comptabiliser les actifs généralement répertoriés comme actifs incorporels ou autres actifs au bilan.
- C6.4.3 Établir les systèmes de paie, les politiques et procédures de contrôle interne.
- C6.4.4 Calculer la rémunération des heures régulières et supplémentaires dues au personnel.
- C6.4.5 Effectuer les écritures de journal de paie et des charges sociales.
- C6.4.6 Tenir à jour le compte des impôts fonciers.
- C6.4.7 Comptabiliser les impôts des sociétés en fonction de leur structure.
- C6.4.8 Comptabiliser les actions ordinaires et les dividendes en espèces.
- C6.4.9 Préparer un état des bénéficiaires non distribués et comptabiliser un plan de souscription d'actions.
- C6.4.10 Calculer la valeur comptable par action.

- C6.5.1 Comptabiliser les investissements en titres de capitaux propres (actions).
- C6.5.2 Classer les transactions en activités d'exploitation, d'investissement ou de financement.

## E6.4 et E6.5)

### Mise en situation professionnelle ( de C6.4.1 à C6.5.4)

Elle est réalisée avec des logiciels bureautiques sur des cas réels d'un hôtel international portant sur sa comptabilité générale de gestion, comprenant :

- les opérations courantes et périodiques, l'établissement et la comptabilisation de la paie, les déclarations fiscales, la clôture comptable.
- Les propositions d'amélioration des performances devront être fondées sur une analyse des évolutions et des tendances constatées sur le secteur de l'hôtellerie internationale.

## E6.4 et E6.5

La compétence pour traiter en profondeur le sujet délimité, La capacité de synthèse et efficacité dans la transmission d'un réel savoir seront recherchés dans sa présentation.

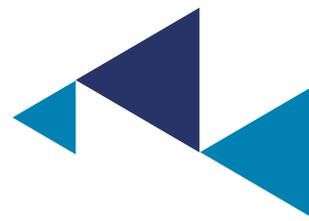
Mises en situation professionnelle réalisée avec des logiciels bureautiques sur des cas réels d'un hôtel international portant sur sa comptabilité générale de gestion, comprenant :

- les opérations courantes et périodiques, l'établissement et la comptabilisation de la paie, les déclarations fiscales, la clôture comptable.





<p><b>Présenter les flux de trésorerie selon les méthodes directes et indirectes.</b></p> <p><b>Emplois visés :</b></p> <p>Comptable Assistant comptable Contrôleur Assistant du Directeur financier Auditeur</p>	<p>C6.5.3 Effectuer des analyses horizontales et verticales des bilans comparatifs et des comptes de résultat comparatifs.</p> <p>C6.5.4 Calculer les pourcentages de tendance sur une période donnée.</p>		<p>- Les conclusions seront précises et argumentées.</p>
---	--	--	--





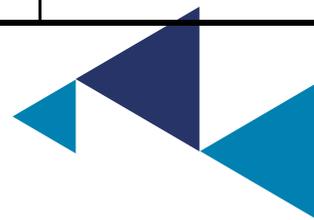
## Bloc 7 : MANAGER LA SUPERVISION DANS DES HÔTELS INTERNATIONAUX

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>A7.1</b> <b>Représenter l'employeur et exercer une autorité en son nom.</b> <b>Exécuter ses missions avec la conscience des nombreuses exigences imposées aux superviseurs.</b> <b>Identifier les responsabilités fondamentales de la surveillance.</b>	C7.1.1 Identifier les principes de gestion de base. C7.1.2 Exécuter ses missions avec la conscience des nombreuses exigences imposées aux superviseurs. C7.1.3 Appliquer les principes de gestion : planification, organisation, coordination, dotation en personnel, direction, contrôle et évaluation. C7.1.4 Appliquer des compétences techniques, relationnelles et conceptuelles pour le succès de la supervision. C7.1.5 Appliquer les réglementations du Travail. C7.1.6 Veiller au respect de l'égalité des chances en matière d'emploi dans l'hôtellerie. C7.1.7 Gérer les défis particuliers liés à la supervision d'une main-d'œuvre multiculturelle. C7.1.8 Agir conformément à l'éthique exigée par les responsabilités de supervision. C7.1.9 Maîtriser les trois types de communication d'entreprise et l'élaboration des modèles de base.	<b>E7.1 et E7.2</b> <b>Mise en situation professionnelle (de C7.1.1 à C7.2.10)</b> À partir des cas réels étudiés et/ou vécus dans des grands hôtels internationaux, le candidat applique les principes de gestion : planification, organisation, coordination, dotation en personnel, direction, contrôle et évaluation. Il doit démontrer ses compétences orales de base pour communiquer au travail et faire des présentations formelles. Il doit proposer des procédures de communication ef-	<b>E7.1 et E7.2</b> La mise en situation doit permettre d'évaluer les compétences du candidat sur sa réactivité dans son ensemble devant des difficultés dans la supervision des activités d'un grand hôtel international. Il explique clairement l'organisation du travail qu'il a conçu et la défend en donnant des exemples concrets.



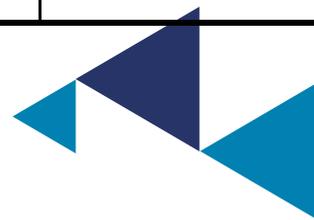


<p><b>A7.2</b>  <b>Élaborer un modèle et des procédures pour une écoute efficace.</b>  <b>Maîtriser les effets de la communication non verbale sur la compréhension des messages.</b>  <b>Identifier les avantages et les inconvénients du recrutement interne.</b></p>	<p>C7.1.10 Éliminer les mythes sur la communication, les obstacles à la communication et les préjugés pouvant affecter la communication.</p> <p>C7.2.1 Optimiser les compétences orales de base pour communiquer au travail et faire des présentations formelles.</p> <p>C7.2.2 Évaluer l'impact des technologies sur les procédures de communication.</p> <p>C7.2.3 Développer des procédures de communication efficaces pour améliorer les relations entre les employés et les départements et assurer une négociation constructive.</p> <p>C7.2.4 Collaborer avec le service des ressources humaines lors du recrutement de nouveaux employés.</p> <p>C7.2.5 Faciliter le pourvoi des postes vacants.</p> <p>C7.2.6 Identifier les avantages et les inconvénients du recrutement externe.</p> <p>C7.2.7 Évaluer le rôle des technologie utilisées dans le recrutement.</p> <p>C7.2.8 Contribuer à la planification des ressources humaines.</p> <p>C7.2.9 Apprécier le processus de formation en fonction des styles d'apprentissage et des besoins d'apprentissage des adultes.</p>	<p>efficaces pour améliorer les relations entre les employés et les départements et assurer des négociations constructives.</p> <p>Il doit pouvoir répondre aux questions du jury relatives à la législation du travail.</p>	
---	---	--	--





<p><b>A7.3</b>  <b>Examiner les activités requises avant le début de la formation.</b>  <b>Évaluer les résultats et les coûts/avantages de la formation.</b>  <b>Déterminer les procédures de contrôle et d'évaluation de la productivité.</b></p>	<p>C7.2.10 Assurer un rôle dans la formation au sein de l'organisation.</p> <p>C7.3.1 Identifier les tâches effectuées à chaque étape de la formation.</p> <p>C7.3.2 Évaluer l'impact du processus d'orientation sur les nouveaux employés.</p> <p>C7.3.3 Identifier les conséquences du sureffectif et du manque de personnel.</p> <p>C7.3.4 Déterminer les normes de productivité.</p> <p>C7.3.5 Planifier les besoins en personnel et concevoir un guide d'élaboration.</p> <p>C7.3.6 Prévoir le volume d'activité à l'aide des méthodes de prévision d'ajustement de base.</p> <p>C7.3.7 Conduire des planifications du travail et mener des contrôles des coûts de main-d'œuvre.</p> <p>C7.3.8 Maîtriser les applications logicielles pour la planification et le contrôle du travail.</p> <p>C7.3.9 Évaluer les performances et éliminer les obstacles courants interférant avec leur efficacité.</p> <p>C7.3.10 Identifier et éliminer les erreurs courantes lors de l'évaluation des performances des employés.</p> <p>C7.3.11 Identifier les étapes à suivre lors des évaluations de performance.</p>	<p><b>E7.3 et E7.4</b>  <b>Mise en situation professionnelle</b>  <b>(de E7.3.1 à E7.4.11)</b>          À partir des cas réels étudiés et/ou vécus dans des grands hôtels internationaux, il doit :</p> <p>Identifier les tâches pour chaque étape de la formation.</p> <p>Analyser les conséquences du sureffectif et du manque du personnel.</p> <p>Analyser et justifier les normes de productivité dans le département de la restauration.</p> <p>Identifier les erreurs communes pendant</p>	<p><b>E7.3 et E7.4</b>          Le jury portera une attention particulière à l'analyse faite des situations rencontrées et à la formulation des problématiques.</p> <p>Seront pris en compte :</p> <p>La restitution claire et méthodique du contenu des missions et tâches effectuées.</p> <p>L'analyse critique des points forts et faibles de l'expérience.</p> <p>Les description et l'explication des prises d'initiative, anticipation des difficultés, suggestions, efficacité.</p>
--	--	---	--





## A7.4

**Examiner les différentes approches d'évaluation des performances, notamment les méthodes comparatives, les méthodes de normes absolues et les méthodes de gestion par objectifs. Communiquer avec les syndicats représentant les employés de l'hôtel en respectant leurs droits.**

- C7.4.1 Maîtriser les principes et les techniques du coaching informel et formel.
- C7.4.2 Faire appliquer le règlement intérieur de l'établissement.
- C7.4.3 Expliquer la nécessité de respecter la discipline au sein de l'entreprise.
- C7.4.4 Expliquer le but de la mesure disciplinaire.
- C7.4.5 Identifier les composants d'un programme disciplinaire rigoureux.
- C7.4.6 Appliquer les étapes fixées pour la décision de prendre ou non des mesures disciplinaires.
- C7.4.7 Assurer un rôle essentiel en matière de sûreté et de sécurité générale.
- C7.4.8 Maîtriser les principes de la délégation de pouvoir et ses implications juridiques.
- C7.4.9 Renforcer son rôle clé entre le manager et les employés pour la permanence d'un environnement productif, sain et sûr.
- C7.4.10 Appliquer strictement et faire respecter les politiques implantées par la Direction afin de garantir des lieux de travail sains et sûrs pour tous les employés.
- C7.4.11 Enquêter sur les situations de crises potentielles et les gérer.

La synthèse des adaptations menées pour répondre aux exigences professionnelles.

La clarté des explications et rigueur du cheminement de la pensée,

La capacité de collectes de données auprès de sources compétentes faisant autorité.





## A7.5

**Rapporter selon les procédures prévues, les atteintes à la sécurité qui lui ont été signalées.**

**Rédiger les rapports d'incidents, les documenter précisément et recueillir les témoignages.**

**Surveiller le bien-être de l'employé au travail.**

C7.5.1 Appliquer les procédures de protection du personnel face aux comportements dangereux, menaçants ou illégaux.

C7.5.2 Maîtriser les composants de la politique de lutte contre l'abus de drogues et d'alcool, et le rôle et les responsabilités juridiques du superviseur dans son application.

C7.5.3 Maintenir la confidentialité requise envers les employés quand la nature de l'incident l'exige.

C7.5.4 Transmettre à l'employeur toute plainte reçue d'un employé s'estimant victime, afin de garantir un lieu de travail exempt de harcèlements sexuel et moral, d'agissements sexistes ou de discriminations.

C7.5.5 Définir une équipe de travail et distinguer équipes et groupes de travail

C7.5.6 Inspecter les éléments essentiels nécessaires à l'efficacité d'une équipe de travail.

C7.5.7 Mener les étapes de développement de l'équipe.

C7.5.8 Anticiper les problèmes en assumant le rôle de chef d'équipe.

C7.5.9 Enquêter sur les préoccupations particulières de l'équipe de travail et en discuter.

C7.5.10 Analyser les différents types de conflits.

## E7.5 et E7.6

**Mise en situation professionnelle (de B7.5.1 à B7.6.10)**

A partir des cas réels étudiés et/ou vécus dans des grands hôtels internationaux, des propositions allant d'une conception d'une meilleure harmonie dans le fonctionnement des départements, aux contrôles et supervision plus effectif des tâches opérationnelles.

Création d'un plan d'action de supervision générale pour l'ensemble de l'organisation d'un établissement hôtelier international pour la prévention de toute sorte des conflits

Le candidat conçoit le plan d'action d'un établissement hôtelier (existant ou fictif), en sélectionnant les moyens

## E7.5 et E7.6

L'esprit d'analyse/ esprit critique / prise de recul par rapport à l'expérience vécue,

La compétence pour traiter en profondeur le sujet délimité,

La capacité de synthèse et efficacité dans la transmission d'un réel savoir seront recherchés dans sa présentation.

- Les propositions d'amélioration des performances devront être fondées sur une analyse des évolutions et des tendances constatées sur le secteur de l'hôtellerie internationale.





## A7.6

**Analyser l'utilisation du temps et créer des procédures pour en réduire les pertes.**

**Classer les résultats typiques d'un conflit.**

**Répertorier les conseils destinés aux gestionnaires pour négocier efficacement.**

### Emplois visés :

Superviseur général

Assistant superviseur

Superviseur Front Office

Superviseur étages

Superviseur achats

Superviseur Restaurant

Superviseur Ressources humaines

Superviseur maintenance

Superviseur de nuit

C7.6.1 Examiner les sources organisationnelles du conflit.

C7.6.2 Identifier les avantages du conflit.

C7.6.3 Élaborer les stratégies de base de gestion des conflits.

C7.6.4 Optimiser l'utilisation du temps par des outils de gestion tels que listes de tâches quotidiennes, guides de planification hebdomadaire, calendriers et applications logicielles.

C7.6.5 Renforcer l'efficacité de la gestion du temps par le système de délégation.

C7.6.6 Recenser les forces de changement externes et les forces de changement internes.

C7.6.7 Planifier et gérer un changement selon des modèles spécifiques.

C7.6.8 Minimiser la résistance des employés au changement par des mesures explicatives convaincantes.

C7.6.9 Construire des étapes de communication destinées aux employés pour expliquer les changements.

C7.6.10 Évaluer le processus de changements par des indicateurs spécifiques.

à mobiliser et en détaillant les étapes clés.

- Les conclusions seront précises et argumentées.

Pour les études des cas, le jury appréciera plus particulièrement la présentation des données tangibles et mesurables et la formulation des problématiques, suivies des solutions proposées.

Un exposé clair, bien structuré et convaincant.

