

LICENCE PROFESSIONNELLE

Mention : Organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION
<ul style="list-style-type: none"> - Participation à la conception, à l'organisation, à la production et à la gestion de biens et services dans l'hôtellerie/restauration - Gestion de l'expérience client au travers d'outils numériques et digitaux en assurant une dimension multiculturelle - Encadrement et animation des équipes de travail - Suivi de l'activité d'une unité de production ou d'une unité de service - Participation à l'exécution de la stratégie commerciale et numérique 	<p><i>Compétences transversales</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe - Identifier et sélectionner avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécialité pour documenter un sujet - Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation - Développer une argumentation avec esprit critique - Se servir aisément des différents registres d'expression écrite et orale de la langue française - Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non ambiguë, dans au moins une langue étrangère - Identifier et situer les champs professionnels potentiellement en relation avec les acquis de la mention ainsi que les parcours possibles pour y accéder - Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnel en fonction d'un contexte - Identifier le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs - Situer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives - Travailler en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet - Analyser ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique - Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité sociale et environnementale - Prendre en compte la problématique du handicap et de l'accessibilité dans chacune de ses actions professionnelles 	<p>Les modalités du contrôle permettent de vérifier l'acquisition de l'ensemble des aptitudes, connaissances, compétences et blocs de compétences constitutifs du diplôme. Ces éléments sont appréciés soit par un contrôle continu et régulier, soit par un examen terminal, soit par ces deux modes de contrôle combinés. Chaque ensemble d'enseignements à une valeur définie en crédits européens (ECTS). Pour l'obtention du grade de licence, une référence commune est fixée correspondant à l'acquisition de 180 crédits ECTS.</p>

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION
	<p><i>Compétences spécifiques</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Déterminer et adapter les aménagements, équipements, matériaux, outils des espaces d'accueil dédiés au séjour du client et des espaces de travail et de service - Identifier et adapter les produits, les fournitures, le linge et autres installations en fonction de la catégorie d'établissement d'hôtellerie et de restauration - Mettre en place une politique de maintenance en fonction de la législation, des besoins opérationnels et des budgets - Concevoir et assurer le suivi des locaux de production en hôtellerie restauration - Effectuer une programmation de travaux de rénovation, d'agrandissement, de création d'un établissement d'hôtellerie et de restauration - Délivrer un service de qualité attendu en hôtellerie restauration en prenant compte les attentes de la clientèle multiculturelle - Proposer des innovations en tenant compte de la diversification de l'offre touristique - Collecter et exploiter les résultats d'activités - Suivre les indicateurs de performance liés aux différents systèmes de restauration commerciale ou d'hôtellerie - Veiller aux évolutions technologiques, des marchés de l'innovation et des concepts <p>Gérer les ressources humaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recruter en tenant compte des spécificités du domaine d'activités - Faire des propositions pour adapter le poste aux situations de handicap et d'accessibilité - Maîtriser l'optimisation des coûts en matière de gestion du personnel - Former le personnel en appliquant la réglementation, le règlement intérieur et les standards de l'établissement tout en tenant compte de la diversité culturelle afin de développer une qualité de service - Élaborer une politique Responsabilité sociale des entreprises (RSE) - Manager de façon équitable en respectant la législation du travail et les directives de la Direction - Assurer les entretiens annuels d'évaluation - Assurer la montée en compétence des salariés de son périmètre - Gérer des situations de conflits et redonner le cadre - Négocier avec un client individuel ou groupe dans un segment « corporate » (affaire) ou « leasure » (loisir) - Entretenir et développer la relation commerciale avec les clients et les prescripteurs et suivre leurs évolutions 	

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION
	<ul style="list-style-type: none"> - Sélectionner les canaux et les réseaux de distribution les plus opportuns pour répondre à la stratégie commerciale de l'établissement - Piloter les outils de gestion et marketing liés au digital pour accentuer la visibilité - Élaborer une politique tarifaire en tenant compte des objectifs fixés par la Direction - Mettre en œuvre les stratégies et tactiques de multi-canal dans le secteur professionnel spécifique - Maitriser les outils de revenu management pour développer le chiffre d'affaires - Gérer la relation client à travers l'utilisation d'outils CRM (Customer Relationship Management/Gestion de la relation client) - Réaliser une veille de l'environnement concurrentiel - Évaluer et proposer des évolutions afin d'améliorer l'expérience-client dans un environnement très concurrentiel - Développer la fidélisation de la clientèle internationale à l'aide de programmes existants ou d'actions marketing - Coordonner les différents services au regard de la législation liée au domaine de l'hôtellerie restauration - Contrôler la qualité fournie à la clientèle sous forme d'audits internes à l'aide de critères précis ou standards de qualité ou process opérationnels - Délivrer et contrôler les règles d'hygiènes et de prévention (santé au travail, sûreté de la clientèle et des équipes) dans le domaine d'activité de l'hôtellerie restauration - Mettre en place et contrôler les bonnes pratiques en matière de développement durable (gaspillage, gestion des déchets, gestion des ressources, saisonnalité,...) - Favoriser une politique de labels locaux, nationaux et internationaux - Analyser les audits de qualité externe et proposer des actions correctives - Contrôler la sécurité incendie exigée dans les établissements recevant du public (ERP) <p><i>Dans certains établissements, d'autres compétences spécifiques peuvent permettre de décliner, préciser ou compléter celles proposées dans le cadre de la mention au niveau national. Pour en savoir plus se reporter au site de l'établissement.</i></p>	