

5 - REFERENTIELS

Contexte d'emploi :

Le manager en hôtellerie internationale est amené à **diriger un ou plusieurs services opérationnels** dans la grande hôtellerie internationale comme : les restaurants, les bars, le service des étages, la réception, l'hébergement, le service de la gouvernante, le service commercial, les banquets et les conférences, le service comptable, le contrôle de restauration, le service du personnel.

Il gère et organise l'activité de ses équipiers : recrutement, gestion des tâches, évaluation des performances, formation... Exerçant fréquemment ses fonctions dans un environnement fortement international, **il est capable de s'adapter** à la diversité socio-culturelle de ses personnels et **veille en permanence** à la satisfaction de la clientèle par la mise en œuvre de nouveaux services, de nouvelles prestations destinées à satisfaire les attentes d'une clientèle très diversifiée.

Il exerce généralement ses fonctions dans une unité hôtelière ou de restauration tant en France qu'à l'étranger. Il est parfois amené à **créer sa propre entreprise d'hôtellerie ou de restauration**.

Hiérarchiquement placé sous les ordres du directeur de l'hôtel ou de son adjoint, **il est responsable de ses résultats**. Il est un atout essentiel à la performance de l'établissement et à la satisfaction de la clientèle locale et 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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p>Organisation d'un service et gestion d'un département d'hôtellerie restauration.</p> <p><i>Dans le cadre de ses activités et dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur, le manager en hôtellerie internationale est amené à diriger un ou plusieurs services opérationnels dans la grande hôtellerie internationale comme : les restaurants, les bars, le service des</i></p>	<p>En hébergement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser et gérer son service ; - Planifier et organiser la prestation d'accueil ; - Suivre les départs et arrivées du jour afin de coordonner le travail des services d'étage ; - Gérer les éventuelles réclamations ; 	<p>Mise en situation de pratiques professionnelles dans une structure d'application ou un hôtel / restaurant partenaire</p> <p>Elaboration et présentation orale d'un rapport de stage</p>	<p>Le candidat est évalué lors d'actions d'évaluation en situation de travail où est pris en compte sa capacité à répondre à une grille d'appréciation des critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la proposition d'organigramme est cohérente avec les

<p><i>étages, la réception, l'hébergement, le service de la gouvernante, le service commercial, les banquets et les conférences, le service comptable, le contrôle de restauration, le service du personnel. Il exerce généralement ses fonctions dans une unité hôtelière ou de restauration tant en France qu'à l'étranger.</i></p> <p><i>Le manager est la première personne qui transmet les valeurs de l'accueil à un client. Il le fait de façon exemplaire car c'est l'image de l'entreprise qui en est immédiatement affectée. Chaque jour le manager accueille le client, quelle que soit son origine et sa culture, à la réception de l'hôtel ou au restaurant, s'enquiert de son bien-être et de ses désirs. Il veille à son confort et à sa sécurité. Il s'assure que les personnels qu'il a sous ses ordres, transmette bien les mêmes valeurs. Il est amené à faire preuve d'une grande capacité d'adaptation, de compréhension, d'écoute et de réactivité. Il maîtrise parfaitement plusieurs langues étrangères.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser l'arrivée des groupes ; - Optimiser les ratios hébergement et assurer le <i>revenue management</i> (taux d'occupation / RevPar) ; - Mettre en place une politique tarifaire en fonction de l'offre et de la demande et garantir la rentabilité ; - Travailler en français et en anglais (avec les clients, avec les équipes – mener les réunions en anglais pas exemple ; - Chercher l'information légale et la vérifier pour la déployer dans un service ou dans l'hôtel - Mettre en œuvre les outils tableur et Système de gestion de base de données dans un processus d'aide à l'organisation de l'activité et à la prise de décision du manager - Utiliser les logiciels nécessaires à l'activité en autonomie (logiciel courant et propre à l'hôtellerie) - Effectuer les réservations en autonomie - Accueillir en autonomie : des clients « loisirs », des groupes, des clients « affaires », des clients étrangers <p>Connaissances associées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaissance approfondie des logiciels spécifiques à l'hôtellerie ; 		<p>moyens et ressources allouées.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les résultats qualitatifs et quantitatifs des prestations sont conformes aux objectifs prévisionnels. • Les prestations correspondent aux attentes des clients. • Les choix stratégiques permettent d'adapter l'activité.
--	---	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Aisance avec les chiffres ; - Maitrise des différents calculs de ratios ; - Culture générale, professionnelle ; - Maitrise des langues étrangères. 		
	<p>En restauration :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veiller à la mise en place de la salle de restaurant ; - Planifier et organiser les prestations du restaurant en optimisant la rentabilité de l'établissement ; - Concevoir la carte avec le chef de cuisine ; - Gérer les stocks et les achats ; - Analyser une carte de restaurant par le biais de la diététique ; - Conseiller un client sur les accords mets et vins ; - Expliquer la particularité d'un vin spécial ; - Calculer et faire respecter les ratios ; - Assurer les relations avec les fournisseurs ; - Proposer des solutions adaptées en cas d'écarts par rapport aux exigences en termes d'hygiène ; 	<p>Mise en situation de pratiques professionnelles dans une structure d'application ou un hôtel / restaurant partenaire :</p> <p>Mise en situation pour améliorer l'image de soi (jeu de rôle, vidéo)</p> <p>Quizz / QCM sur la réglementation HACCP</p>	<p>Le candidat est évalué lors d'actions d'évaluation en situation de travail où est pris en compte sa capacité à répondre à une grille d'appréciation des critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le plan de menus est conforme aux besoins alimentaires d'une population ciblée • Le plan de menus est cohérent par rapport aux objectifs budgétaires • Le plan de menus est cohérent par rapport aux demandes du client ou du prescripteur • Le plan de menus est en adéquation avec la

	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les logiciels nécessaires à l'activité en autonomie (logiciel courant et propre à l'hôtellerie) - Accueillir et servir en autonomie : des groupes en service banqueting, des clients particuliers à l'assiette - Travailler en équipe ; - Effectuer les réservations en autonomie - Améliorer la satisfaction client - Gérer l'organisation entre la salle et la cuisine <p>Connaissances associées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maitrise des différents types de services : banquets, restaurant... ; - Maitrise des règles d'hygiène (HACCP) ; - Connaissance approfondie des logiciels spécifiques à l'hôtellerie ; - Maitrise des différents calculs de ratios ; - Présentation impeccable et tenue réglementaire en cuisine ; - Culture générale, professionnelle ; - Maitrise des langues étrangères. 		<p>politique RSE de la structure</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacité à communiquer dans une langue étrangère avec les clients et les équipes le cas échéant
--	---	--	--

<p>Management opérationnel de la production et des services en hôtellerie restauration</p> <p><i>Dans le cadre de ses activités, le titulaire gère ses employés et ses chefs de service : recrutement, gestion des tâches, évaluation des performances, formation... Exerçant fréquemment ses fonctions dans un environnement fortement international, il est capable de s'adapter à la diversité socio-culturelle de ses personnels et veille en permanence à la satisfaction de la clientèle par la mise en œuvre de nouveaux services, de nouvelles prestations destinées à satisfaire les attentes d'une clientèle très diversifiée.</i></p> <p><i>L'hôtellerie étant une activité de service, la main d'œuvre est omni présente dans l'entreprise. Le Manager est le cadre le plus en rapport direct avec l'ensemble du personnel. Il est celui qui forme, entraîne, motive, dirige et évalue les compétences des salariés. Il fixe les horaires de travail et les jours de repos du personnel en fonction des nécessités des services. Il sélectionne et embauche les personnels dont il a besoin. Il procède aux évaluations régulières des personnes dont il a la responsabilité. Il met en place des actions de formation pour requalifier, mettre à jour ou maintenir à niveau les compétences du personnel.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Recruter et intégrer le personnel ; - Evaluer les équipes de travail ; - Développement du personnel ; - Administrer le personnel ; - Rédiger un contrat de travail ; - Définir un budget de recrutement, de formation et d'incentives ; - Appliquer et faire appliquer la réglementation sociale ; - Exécuter son action conformément aux règles de sanctions et de licenciements ; - Proposer des solutions de gestion ou correctives en fonction de l'activité d'une exploitation de restauration <p>Connaissances associées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maitrise des logiciels RH et de paie ; - Maitrise de la mise en place des plans de formation ; - Connaissances pointues en droit social ; - Maitrise des règles de management interculturel - Maitrise des méthodes de négociation - Connaissance des logiciels RH et des éléments de la paie 	<p>Mise en situation de pratiques professionnelles dans une structure d'application ou un hôtel / restaurant partenaire</p> <p>Elaboration et présentation orale d'un rapport de stage</p>	<p>Le candidat est évalué lors d'actions d'évaluation en situation de travail où est pris en compte sa capacité à répondre à une grille d'appréciation des critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les candidatures retenues correspondent au besoin de la structure • Les registres du personnel sont tenus à jour • Les plannings du personnel sont cohérents avec l'activité • Les affichages obligatoires sont présents • Le plan de formation tient compte des souhaits des salariés et des besoins de la structure
---	--	--	--

	<p>- Connaissance du droit et de la législation sociale en vigueur</p>		
<p>Animation du développement commercial et de la relation client</p> <p><i>Dans le cadre de ses activités, le titulaire est un véritable commercial dans l'âme, il gère et développe les différentes situations de la relation client (face-à-face, en ligne etc.) tout en proposant des produits et services aux clients.</i></p> <p><i>Afin de répondre aux demandes et besoins des clients, il a la charge de l'accueil, de l'information des clients au sein de l'établissement.</i></p> <p><i>Il enregistre les réservations et optimise l'occupation marchande de l'établissement.</i></p> <p><i>Soucieux de l'accueil réservé aux clients de l'établissement, il veille aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures de qualité, hygiène et sécurité.</i></p> <p><i>En outre, concerné(e) il anime et / ou participe à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la</i></p>	<p>- Elaborer et développer un plan d'action commercial ;</p> <p>- Vendre, organiser et suivre le déroulement des diverses prestations ;</p> <p>- Gérer la clientèle : prospection, évaluation, facturation ;</p> <p>- Conduire des études de marchés ;</p> <p>- Participer à des actions des promotions ;</p> <p>- Commercialiser de manière concrète les nouvelles tendances gastronomiques, en fonction des impératifs de divers publics ;</p> <p>- Mettre au point une stratégie de communication media et hors média ;</p> <p>- Mettre en œuvre les outils de communication sur un marché local comme à l'international ;</p> <p>- Créer un cave dans un restaurant et mettre en place une stratégie commerciale de vente de vins et spiritueux ;</p> <p>- Mettre en place une stratégie de développement d'œnotourisme</p>	<p>Mise en situation de pratiques professionnelles dans une structure d'application ou un hôtel / restaurant partenaire</p> <p>Elaboration et présentation orale d'un rapport de stage</p> <p>Des épreuves écrites ainsi que des mises en situation professionnelle en centre et en groupe permettent d'évaluer la maîtrise des ressorts de la négociation orale.</p> <p>Des épreuves écrites consistant en des études de cas individuels et en groupe permettent d'évaluer les connaissances et compétences en marketing</p>	<p>Le candidat est évalué lors d'une action d'évaluation en situation de travail où est pris en compte sa capacité à répondre à une grille d'appréciation des critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les données financières sont traitées • Le compte de résultat de gestion est élaboré • Le compte de résultat de gestion est analysé par rapport aux prévisions • Les mesures correctives sont en adéquation avec l'exploitation des ratios et pertinentes par rapport au résultat • Les contrôles du coût denrées sont mis en place

<p><i>qualité, la RSE et le management environnemental.</i></p>	<p>Connaissances associées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maitrise des outils de négociation ; - Maitrise des outils de communication ; - Maitrise des outils de suivi commercial (CRM...) ; - Aisance avec les chiffres ; - Sens commercial et sens de la relation client ; - Maitrise des langues étrangères ; - Capacité à utiliser les outils de communication dans un but commercial ; - Capacité aux contacts et sens relationnel avec la clientèle ; - Maitrise des outils marketing et commerciaux. 		<ul style="list-style-type: none"> • Capacité à communiquer dans une langue étrangère à des clients étrangers • Capacité à construire un plan d'action commercial • Aptitude à la négociation et à la persuasion • Capacité à utiliser les outils de communication pour promouvoir les produits et services
<p>Pilotage financier et budgétaire de la production de services en hôtellerie - restauration</p> <p><i>Dans le cadre de ses activités, le titulaire est garant de la bonne gestion de son département. Il assure également le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks.</i></p> <p><i>Il assure le suivi des ventes et de leurs coûts en étant capable d'apporter des solutions</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Calculer et analyser les indicateurs commerciaux d'un département d'hôtel-restaurant ; - Calculer un cout de revient pour en déduire un prix de vente possible ; - Etablir un budget en intégrant les différents prélèvements à la charge d'un hôtel ou restaurant ; 	<p>Mise en situation de pratiques professionnelles dans une structure d'application ou un hôtel / restaurant partenaire</p> <p>Elaboration et présentation orale d'un rapport de stage</p>	<p>Le candidat est évalué lors d'actions d'évaluation en situation de travail où est pris en compte sa capacité à répondre à une grille d'appréciation des critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Précision de l'analyse des différents documents financiers

<p><i>pérennes afin d'améliorer les résultats d'un département opérationnel à partir de l'analyse un bilan fonctionnel ainsi que d'un tableau de bord.</i></p> <p><i>En tant que chef de service ou de département opérationnel, le Manager élabore, pour la direction générale de l'établissement, des prévisions de recettes et de dépenses qu'il devra réaliser pendant un exercice courant. Il passe les commandes, vérifie et approuve les factures des fournisseurs et s'assure qu'elles sont en ligne avec ses prévisions. Il établit les tableaux de bord des différents services et les analyse afin de remplir les rapports d'activité.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les données comptables produites par un hôtel-restaurant pour la gestion opérationnelle d'un département ; - Proposer des solutions à la maîtrise des coûts ; - Proposer les choix de financement à court et long terme face à une situation donnée ; - Estimer la rentabilité financière de son département ; - Analyser l'activité à partir d'un tableau de bord ; - Etablir et contrôler les budgets d'exploitations ; - Superviser la comptabilité d'un département ; - Suivre l'encaissement des comptes débiteurs ; - Superviser l'élaboration des tableaux de bord ; - Calculer le seuil de rentabilité ; - Suivre et contrôler la trésorerie. <p>Connaissances associées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise des outils de comptabilité et des tableurs type « Excel » - Maîtrise des principes de comptabilité et de gestion - Aisance avec les chiffres - Maîtrise de la comptabilité USALI / Uniform system 		<ul style="list-style-type: none"> • Les données financières sont traitées • Le compte de résultat de gestion est élaboré • Le compte de résultat de gestion est analysé par rapport aux prévisions • Les mesures correctives sont en adéquation avec l'exploitation des ratios et pertinentes par rapport au résultat • Les contrôles du coût denrées sont mis en place • Les ajustements budgétaires sont pertinents par rapport aux résultats • Les calculs des objectifs prévisionnels sont conformes aux attentes de la structure • Les éléments nécessaires à l'élaboration du devis sont pris en compte
---	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Culture générale, professionnelle - Maitrise des langues étrangères 		<ul style="list-style-type: none"> • La prestation proposée est rentable
--	--	--	---

<p>Management, reporting et encadrement</p> <p><i>Dans le cadre de ses activités, le titulaire est garant de la bonne marche de son département et doit être capable de rendre compte à son / ses supérieur(s) hiérarchique (s).</i></p> <p><i>Il participe aux réunions des chefs de service et est force de propositions.</i></p> <p><i>Il assure la cohésion de son équipe et sa motivation pour assurer une relation humaine même dans les moments difficiles et de stress.</i></p> <p><i>Il assure le remplacement de la direction en cas d'absence de cette dernière</i></p> <p><i>En tant que chef de service ou de département opérationnel, le Manager élabore, pour la direction générale de l'établissement, des rapports d'activités à l'issue de l'élaboration des tableaux de bord.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborer des rapports d'activités ; - Accepter les ordres ; - S'exprimer en public ; - Faire circuler l'information ; - Gérer son équipe en français et en langue étrangère ; - Mettre en oeuvre les techniques de management interculturel. <p>Connaissances associées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maitrise des outils de reporting et des tableurs type « Excel » ; - Culture générale, professionnelle - Maitrise des langues étrangères 	<p>Mise en situation de pratiques professionnelles dans une structure d'application ou un hôtel / restaurant partenaire</p> <p>Elaboration et présentation orale d'un rapport de stage</p> <p>Le niveau de langues est évalué tant à l'oral et à l'écrit par des locuteurs natifs lors de session d'examens</p> <p>Des épreuves écrites individuelles en centre sous forme d'étude de cas professionnels</p>	<p>Le candidat est évalué lors d'actions d'évaluation en situation de travail où est pris en compte sa capacité à répondre à une grille d'appréciation des critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le mode de communication est approprié à la situation • Les techniques d'entretien sont adaptées à la situation • Les objectifs fixés sont cohérents et réalistes
--	---	--	--