

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

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>Stratégie et politique générale de l'entreprise</p> <p><i>Dans le cadre de ses activités, le directeur en hôtellerie internationale est amené à diriger les équipes de chef de départements dans la grande hôtellerie internationale et l'hôtellerie indépendante.</i></p> <p><i>Véritable chef d'orchestre de l'établissement qu'il dirige, il coordonne et assure la bonne marche des différents services. Au quotidien, il assure la veille concurrentielle et technologique du secteur hôtelier, national et</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Rechercher et analyser des données permettant de déterminer le positionnement d'un groupe hôtelier dans un environnement concurrentiel en prenant en compte les enjeux de la mondialisation ; - Evaluer les différents dispositifs de veille et d'intelligence économique pour l'industrie hôtelière ; - Traduire les enjeux stratégiques en risques et opportunités ; - Analyser les évolutions technologiques qui modifient le comportement des acteurs (e-commerce, distribution électronique, réseaux sociaux, dans l'hôtellerie en particulier) ; - Mesurer les risques liés à l'activité hôtelière, mettre en place et gérer les outils de contrôle adaptés ; - Elaborer des rapports d'activités ; - Savoir donner des ordres ; - S'exprimer en public ; - Faire circuler l'information ; - Gérer ses équipes en français et en langue étrangère ; 	<p>Mise en situation de pratiques professionnelles lors d'ateliers et de simulation de gestion</p> <p>Elaboration et présentation orale d'un mémoire 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> <p>L'analyse de données face à situation économique précise de l'établissement</p> <p>L'élaboration d'un business plan</p> <p>Définition des domaines d'activités stratégiques et facteurs clés de succès</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><i>international, il diagnostique les évolutions du marché touristique et hôtelier à l'échelle locale et mondiale. Avec l'appui des chefs de départements, il intègre les enjeux du développement durable applicable à l'hôtellerie.</i></p>	<p>- Mettre en œuvre les techniques de management interculturel.</p>		<p>Les choix stratégiques permettant d'adapter l'activité</p>
<p><i>En accord avec les administrateurs de l'établissement, il élabore les stratégies prospectives à moyen et long terme et déploie les meilleurs moyens techniques, financiers et humains indispensables à l'activité de l'entreprise</i></p>			

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

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>Management et gestion des ressources humaines <i>Dans le cadre de ses activités, le titulaire gère 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 directeur est le cadre le plus en rapport direct les chefs de service. Il accompagne ces derniers pour sélectionner et embaucher les personnels dont l'entreprise a besoin. 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"> - Savoir évaluer les besoins en main d'œuvre en fonction des services proposés et des contraintes locales ; - Pouvoir recruter, former, motiver, fidéliser et évaluer le personnel dans un contexte interculturel ; - Gérer les aspects législatifs, économiques et administratifs des salariés et des collaborateurs ; - Déployer et transmettre la culture d'entreprise auprès de ses collaborateurs ; - Savoir donner des ordres ; - Faire circuler l'information ; - Gérer ses équipes en français et en langue étrangère ; - Mettre en œuvre les techniques de management interculturel ; - Maîtrise de la mise en place des plans de formation ; - Connaissances pointues en droit social ; - Maîtrise des règles de management interculturel ; - Maîtrise des méthodes de négociation. 	<p>Mise en situation de pratiques professionnelles lors d'atelier et simulation de gestion</p> <p>Elaboration et présentation orale d'un mémoire 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 du management des ressources humaines</p> <p>Des épreuves écrites consistant en des études de cas individuels et en groupe permettent d'évaluer les connaissances et compétences tant sur le plan de la législation sociale que des aptitudes au management d'équipe</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> <p>Les candidatures retenues correspondent au besoin de la structure</p> <p>Les registres du personnel sont tenus à jour</p> <p>Les plannings du personnel sont cohérents avec l'activité</p> <p>Les affichages obligatoires sont présents</p> <p>Le plan de formation tient compte des souhaits des salariés et des besoins de la structure</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

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>Management financier</p> <p><i>Dans le cadre de ses activités, le titulaire est garant de la bonne gestion de son établissement. Il supervise également le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks.</i></p> <p><i>Il supervise le suivi des ventes et de leurs coûts en étant capable d'apporter des solutions 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 directeur des opérations, le directeur analyse les prévisions de recettes et de dépenses qu'il devra réaliser pendant</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborer les budgets annuels et pluriannuels ; - Assurer le suivi des performances et des résultats ; - Contrôler la gestion des exploitations ; - Contrôler les ressources financières en fixant des objectifs et en proposant des mesures correctives ; - Contrôler le cadre juridique, réglementaire et fiscal des entreprises ; - Maitriser le pilotage financier stratégique ; - Savoir utiliser les outils de valorisation ; - Savoir maitriser les risques financiers ; - Utiliser les données comptables produites par un par chaque département d'un hôtel ; - 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 établissement ; 	<p>Mise en situation de pratiques professionnelles lors d'ateliers et de simulation de gestion</p> <p>Elaboration et présentation orale d'un mémoire de stage</p> <p>Des épreuves écrites individuelles en centre sous forme d'étude de cas professionnels, d'analyses chiffrées à partir de documents authentiques</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 - Les données financières sont traitées - Le compte de résultat de gestion est analysé - Les mesures correctives sont en adéquation avec l'exploitation des ratios et pertinentes par rapport au résultat

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<i>un exercice courant. Il analyse les tableaux de bord des différents services et rend compte aux administrateurs et / ou aux actionnaires</i>	<ul style="list-style-type: none">- Analyser l'activité à partir d'un tableau de bord ;- Contrôler les budgets d'exploitations ;- Superviser l'élaboration des tableaux de bord ;- Calculer le seuil de rentabilité ;- Suivre et contrôler la trésorerie ;- Maitrise des outils de comptabilité et des tableurs type « Excel » ;- Maîtrise des principes de comptabilité et de gestion- Aisance avec les chiffres ;- Maitrise de la comptabilité USALI / Uniform system		<ul style="list-style-type: none">- Les ajustements budgétaires sont pertinents par rapport aux résultats- Les calculs des objectifs prévisionnels sont conformes aux attentes de la structure
---	---	--	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

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>Stratégie marketing et commerciale</p> <p><i>Dans le cadre de ses activités, le titulaire est un véritable directeur commercial dans l'âme, il organise la politique commerciale et marketing de l'établissement afin d'en assurer le développement du chiffre d'affaires conformément aux objectifs fixés.</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 mises en place par ses employés.</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 qualité.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Définir des objectifs quantitatifs et qualitatifs de ventes ; - Organiser des événements promotionnels adaptés ; - Analyser les besoins spécifiques de chaque client ; - Mettre en œuvre une politique de prix en utilisant des outils d'optimisation (revenue management) ; - Mettre en œuvre les techniques de l'e-commerce pertinentes à l'industrie hôtelière ; - Superviser les plans d'action commerciale ; - Définir les orientations marketing et en assurer leur coordination ; - Maîtriser le suivi et le contrôle des performances en matière de vente ; - Superviser la commercialisation des nouvelles tendances gastronomiques, en fonction des impératifs de divers publics ; - Mettre au point une stratégie de communication media et hors média. 	<p>Mise en situation de pratiques professionnelles lors d'ateliers et de simulation de gestion</p> <p>Elaboration et présentation orale d'un mémoire 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 commerciale.</p> <p>Des épreuves écrites consistant en des études de cas individuels et en groupe permettent d'évaluer les connaissances</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> <p>Capacité à communiquer dans une langue étrangère à des clients étrangers</p> <p>Capacité à construire un plan d'action commerciale</p> <p>Aptitude à la négociation et à la persuasion</p> <p>Capacité à utiliser les outils de communication pour promouvoir les produits et services</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

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>Activité de représentation</p> <p><i>Dans le cadre de ses activités, le titulaire a la charge de représenter l'établissement tant auprès des actionnaires / investisseurs, qu'auprès de la presse et des médias ; Il assure le lien officiel de l'entreprise avec son environnement économique, politique et social. Le cas échéant il conseille les chaînes hôtelières lors de l'achat ou de la vente des établissements.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Agir en leader vis à vis de l'extérieur et vis-à-vis des actionnaires ; - Négocier avec les acteurs sociaux et économiques et les diverses institutions ; - S'exprimer en public ; - Faire circuler l'information ; - Mettre au point une stratégie de communication media et hors média ; - Mettre en œuvre les outils de communication ; - Participer à des actions de promotion, de mécénat et de sponsorship ; - Communiquer avec les médias. 	<p>Mise en situation de pratiques professionnelles lors d'ateliers et de simulation de gestion</p> <p>Elaboration et présentation orale d'un mémoire 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 communication orale et non-verbale.</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> <p>Le mode de communication est approprié à la situation</p> <p>Les techniques d'entretien sont adaptées à la situation</p> <p>Capacité à communiquer oralement et par écrit dans sa langue maternelle et dans une langue étrangère</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE