

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

Numéro provisoire de la fiche de droit 22463 – DIPLOVIS – Diplôme de Responsable d'Unité d'Affaires (DRUA)
Montpellier Business School

Référentiel d'activités

Utiliser et mobiliser une base de données client (CRM, ...) tout en respectant les règles de RGPD, utiliser les réseaux sociaux pour développer sa communication en externe, utiliser des outils collaboratifs numériques et/ou digitaux en interne pour diffuser l'information

Constituer une base de données, utiliser des méthodes d'analyse de données, présenter et restituer les éléments d'analyse, élaborer des recommandations

Rédiger des documents écrits et comptes-rendus professionnels, élaborer des présentations à destination de l'externe et de l'interne, faire une présentation/restitution orale en utilisant les techniques de prise de parole en public.

Etablir le positionnement de son activité sur le marché, définir un projet de carrière, identifier les compétences transférables dans d'autres secteurs d'activités

Mettre en place les conditions favorables à la cohésion au sein de son équipe, mettre en place ses activités dans le respect de l'éthique et des principes RSE & DD, mobiliser les énergies et compétences autour d'un projet/d'une activité, évaluer la pertinence de ses pratiques

Analyser le contexte de l'unité d'affaires et appréhender l'environnement économique, analyser le positionnement concurrentiel/les forces concurrentielles des acteurs du secteur,

Organiser l'activité mettre en place des procédures et des méthodes de travail, veiller à leur respect, élaborer et gérer le budget de l'unité d'affaires

Suivre et analyser l'activité, s'assurer de la conformité de son activité à la réglementation applicable et en vigueur

Décliner les objectifs fixés par sa direction, tout en respectant les contraintes et les spécificités du terrain, segmenter le marché, positionner le produit ou le service, définir les politiques de prix, de communication et de distribution, définir le marketing mix spécifique au produit ou au service, mettre en place et réaliser les actions de promotions et de commercialisation, concevoir le parcours et l'expérience client

Référentiel de compétences		Référentiel d'évaluation	
Blocs de compétences	Compétences	Modalités d'évaluation	Critères
Bloc 1 S'approprier les usages des outils numériques	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	Mise en situation professionnelle problématisée réelle : réalisation d'un projet concret (chatbot, rôle de community manager, CRM, appli, site internet) en équipe, en relation avec les utilisateurs (ex: challenges UX design - bootcamp)	Mobilisation d'un outil adapté à l'objectif (acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information), à la nature et à la volumétrie des données traitées. Utilisation de l'outil dans le respect des règles de sécurité informatique Mobilisation du potentiel de l'outil (exploitation optimale des fonctionnalités de l'outil) Organisation d'un espace de travail dans l'outil numérique collaboratif Organisation des activités d'échange, de production et de présentation Utilisation de l'outil par l'ensemble des contributeurs attendus
Bloc 2 Exploiter des données à des fins d'analyse	Identifier, sélectionner et analyser avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécialité pour documenter un sujet et synthétiser ces données en vue de leur exploitation.	Mise en situation professionnelle réelle ou simulée - étude de cas individuelle à l'écrit : résolution d'une problématique d'entreprise	Identification et recueil de données qui permettent l'analyse de la situation Choix de la méthode adaptée à l'objectif et à la nature des données Respect des règles d'utilisation de la méthode Formulation de préconisations basées sur l'analyse réalisée
	Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation.		
	Développer une argumentation		
Bloc 3 Communiquer à l'écrit et à l'oral en contexte professionnel	Se servir aisément des différents registres d'expression écrite et orale de la langue française.	Mise en situation professionnelle simulée : production de documents à usage professionnel (ex : note de service) à l'écrit	Absence de fautes de grammaire et d'orthographe Structuration visible et logique du document Registre de langage adapté(s) au(x) destinaire(s)
		Mise en situation professionnelle réelle : présentation orale avec production d'un support de présentation	Clarté de l'expression Structuration du discours Utilisation d'un vocabulaire soigné et adapté à l'auditoire
Bloc 4 Se positionner vis-à-vis d'un champ professionnel	Identifier et situer les champs professionnels potentiellement en relation avec les acquis de la mention ainsi que les parcours possibles pour y accéder.	Mise en situation professionnelle réelle ou simulée (observation en situation) : Production écrite et orale individuelle et/ou autoévaluation	Identification des sous-secteurs d'activité en lien avec les acquis de la formation Démonstration l'adéquation des compétences acquises avec les attendus des métiers visés Expression des compétences à développer et des moyens pour y parvenir
	Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnelle fonction d'un contexte.		

	Identifier le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs.		
Bloc 5 Agir en responsabilité au sein d'une organisation professionnelle	Situer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives.	Mise en situation professionnelle réelle : évaluation du rôle individuel au sein d'un collectif (en entreprise)	Mobilisation d'outils de cohésion d'équipe Attribution d'un rôle adéquat à chaque membre de l'équipe
	Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité environnementale.	et/ou Mise en situation professionnelle simulée / reconstituée : jeu de rôle (gestion de conflits), problématiques de choix éthiques	Utilisation d'arguments donnant du sens au projet d'équipe Enonciation et prise en compte de principes éthiques et déontologiques
	Travailler en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet.		Identification des facteurs de motivation de ses équipes Identification et proposition des ressources et compétences adéquates pour la réalisation du projet
	Analyser ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique.	Auto-évaluation et/ou évaluation par les pairs en situation professionnelle - supervision par un évaluateur externe	Positionnement dans le cadre de référence (entreprise, objectifs, délais, missions) Réalisation d'un feedback pertinent par rapport au cadre de référence sur des critères objectifs
Bloc 6 Appréhender le monde des affaires	Comprendre l'écosystème du monde des affaires et en assurer une veille, tant sur les plans géopolitiques, sociologiques, économiques que managériaux, etc.	Mise en situation professionnelle reconstituée : épreuve individuelle à l'écrit de type étude de cas et/ou analyse de ressources et documents économiques en groupe ou individuel à l'écrit ou à l'oral	Description de l'environnement économique et de son impact sur l'organisation Mobilisation de méthodes de veille permettant de recueillir les informations requises pour conduire une analyse Analyse et présentation de l'organisation, son positionnement dans son environnement, ses interactions avec ses parties prenantes
	Anticiper les futurs possibles du monde des affaires afin d'en détecter les menaces, les opportunités, les tendances, les risques possibles, etc.		Identification des opportunités et les menaces de l'environnement, y compris à l'international Identification des forces et des faiblesses de l'organisation/de l'activité
Bloc 7 Utiliser les techniques et d'outils de gestion	Appliquer des techniques et outils en gestion	Mise en situation professionnelle réelle ou problématisée reconstituée : pilotage d'un projet ou d'une activité ou épreuve individuelle de type étude de cas donnant lieu à la restitution d'un écrit ou un oral	Exposé des partages de responsabilité fonctionnelles et hiérarchiques au sein de l'organisation Explication des circuits de décision
	Recueillir et exploiter les données afin de les analyser		Fixation des objectifs financiers en relation avec la stratégie

			Définition d'indicateurs de suivi et/ou de performance
			Identification et explicitation des écarts entre objectifs et réalisation Proposition et planification d'actions correctives
	Contrôler le respect des règles, pratiques, normes, etc.		Identification de la réglementation applicable à l'activité, mobilisation dans le cadre de l'analyse d'une situation professionnelle Identification des risques de non-conformité à la réglementation
Bloc 8 Développer des pratiques professionnelles en gestion	Définir les contours d'un projet, d'une affaire, d'une organisation, etc.	Mise en situation professionnelle réelle ou problématisée reconstituée : conduite de projet ou épreuve individuelle de type étude de cas donnant lieu à la restitution d'un écrit ou un oral	Identification des objectifs du projet, sa valeur ajoutée et justification du caractère innovant Proposition d'organisation, de planification Identification des moyens et ressources nécessaires Identification et prévention des risques
	Définir des plans d'actions opérationnels et les mettre en œuvre en favorisant les innovations managériales		
	Comprendre les besoins des parties prenantes et conclure un accord commercial	Mise en situation professionnelle réelle ou problématisée reconstituée : construction d'un argumentaire de vente et préparation d'une négociation commerciale donnant lieu à une production écrite et/ou à la simulation d'une négociation commerciale à l'oral, avec évaluation par les pairs encadrée	Démonstration de capacités d'écoute, reformulation des propos de l'interlocuteur, adaptation des propositions au besoin formulé Aboutissement de la discussion sur un accord entre les deux parties Conciliation de la satisfaction des besoins clients et intérêts de l'entreprise, Prise en compte des principes d'éthique, des contraintes juridiques, légales et culturelles des marchés (nationaux et/ou internationaux)
		Mise en situation professionnelle réelle ou problématisée reconstituée : mise en œuvre et exploitation d'un système de fidélisation client ou étude de cas donnant lieu à une production écrite	Description du parcours client Identification des outils permettant le suivi du client Mise en place d'un programme de fidélisation