



Référentiels de compétences et d'évaluation

10 compétences visées – 62 indicateurs d'évaluation

10 compétences visées – 62 indicateurs d'évaluation

PRÉCISIONS SUR LES MODALITÉS D'ÉVALUATION – RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
3 études de cas	- Un temps de préparation de 15 minutes est accordé aux candidat(e)s avant chaque étude de cas (pouvant être majoré en fonction d'éventuels besoins spécifiques) - L'étude de cas EC1 est mise à profit pour permettre au jury d'évaluer deux compétences (C1 et C2) - L'étude de cas EC3 est mise à profit pour permettre au jury d'évaluer deux compétences (C5 et C6) - Rendus attendus : les réponses aux études de cas sont présentées et argumentées oralement par le candidat / la candidate - Le candidat / la candidate pourra s'appuyer sur ses notes, pour exposer et justifier ses réponses
4 mises en situation	- Un temps de préparation de 10 minutes est accordé aux candidat(e)s avant chaque mise en situation (pouvant être majoré en fonction de besoins spécifiques avérés) - La mise en situation MS2 est mise à profit pour permettre au jury d'évaluer deux compétences (C7 et C8) - Le rôle du client / de la cliente, ou celui du collaborateur / collaboratrice peut être joué par le formateur / la formatrice, ou par une tierce personne, qui dispose d'un pitch / consignes pour jouer son rôle - Rendus attendus : les mises en situation sont mises à profit pour évaluer le niveau de maîtrise des compétences visées - Le candidat / la candidate s'impliquera dans ces mises en situation sans avoir accès à ses notes, pour favoriser la spontanéité et l'appréciation de maîtrise de la compétence visée
Jury d'évaluation	- Le jury d'évaluation est composé de professionnels de l'hospitalité ou de la restauration (Direction, Head management). - Lors des entretiens, à l'issu des productions des candidat(e)s, le jury cherche des précisions sur les éléments exposés, et s'appuie sur la technique de l'explicitation - par des questionnements ouverts – pour mesurer le niveau d'acquisition des compétences visées. - Le jury évalue la production des candidat(e)s au travers d'une grille contenant l'ensemble des critères d'évaluation : l'évaluation, indicateur par indicateur et pour chaque compétence, donne au final la mesure objective de la maîtrise de celle-ci.

Référentiel de compétences		Référentiel d'évaluation	
	Modalité(s)	Critères	
C1 / Identifier dans un Curriculum Vitae les aptitudes comportementales nécessaires à l'exercice des métiers hôteliers et les potentiels d'apprentissage, au travers d'une analyse des différents éléments de candidature, afin construire des grilles d'entretien adaptées, dans le cadre de la préparation à un recrutement relevant du secteur de l'hospitalité.	Etude de cas n°1 (EC1) Le CV d'un postulant non expérimenté dans le secteur de l'hôtellerie sera fourni au candidat / à la candidate, sur la base d'un poste à pourvoir. Le candidat / la candidate devra en faire l'analyse et ressortir des compétences comportementales transférables, en expliquera et argumentant son analyse. Il/elle devra en outre : - expliquer en quoi va consister la préparation de cet entretien et les documents à réunir - construire une grille d'interview avec les questions permettant de vérifier ses hypothèses - décrire les différentes étapes de l'entretien et leur objectif spécifique Il/elle proposera deux mises en situation pour vérifier le niveau de maîtrise des aptitudes qu'il/elle a choisi d'explorer durant l'entretien. L'analyse faite par le candidat / la candidate, ainsi que les propositions afférentes, sont présentées au jury, un échange permettra de le compléter.	Le candidat / la candidate utilise à bon escient les informations du CV dans son analyse du parcours étudiant ou professionnel du postulant / de la postulante Il/elle détermine du parcours étudiant ou professionnel du postulant les compétences qu'il a acquises Il / elle identifie et explicite les potentiels d'adaptation à un métier hôtelier (et restauration) Il/elle élabore les questions par aptitudes comportementales permettant de vérifier le niveau de maîtrise par le postulant, et justifie du choix de ses questions Il/elle construit une grille d'interview adaptée et complète	
		Le candidat / la candidate propose des mises en situation courtes mais adaptées à l'aptitude du postulant/de la postulante qu'il / elle cherche à vérifier Il/elle explicite clairement les jalons de leur mise en œuvre : phase de démarrage, phase de conclusion, phase d'analyse / enseignements retirés Il/elle a intégré l'importance de la mise en situation des postulants au travers de test, jeu de rôle, scénario ... Il/elle identifie les points de vigilance découlant de la mise en œuvre de ces modalités, et propose des préconisations pour maximiser l'atteinte de leur finalité	

Référentiel de compétences		Référentiel d'évaluation	
	Modalité(s)	Critères	
C3 / Conduire un entretien de recrutement structuré, pour sélectionner et attirer les talents parmi les candidats reçus, en valorisant sa marque employeur et le contexte hôtelier qui lui est spécifique.	Mise en situation orale reconstituée n°1 (MS1) A partir d'un ensemble de documents mis à disposition et de consignes, le candidat / la candidate devra choisir le poste à pourvoir de son choix (parmi trois postes proposés) pour lequel il/elle doit organiser un entretien de recrutement (poste en CDI). Le candidat / la candidate devra dérouler l'entretien dans son intégralité et présenter son offre (entreprise, poste), de manière structurée, de façon à convaincre, et en détaillant les spécificités/avantages du secteur hôtelier, et de sa marque employeur. Un échange avec le jury servira à compléter, préciser ou approfondir la production du candidat / de la candidate lors de la mise en situation.	Le candidat / la candidate connaît les étapes du process recrutement à partir de la définition du poste et du profil du candidat Il/elle structure l'entretien en étapes, bien organisées chronologiquement Il/elle en connaît la finalité et la logique, particulièrement celle portant sur la présentation de l'offre Il/elle candidat a intégré l'importance de la marque employeur dans un marché du travail inversé Il/elle donne au moins trois avantages liés aux éléments valorisant une marque employeur Il/elle adopte une posture empathique : écoute bienveillante, mots rassurants, formules positives, posture non-agressive ou pouvant être perçue comme telle Il/elle formule avec précision les avantages liés au secteur de l'hôtellerie restauration	
C4 / Construire des parcours d'intégration individualisés, en les adaptant au profil des nouveaux embauchés et en tenant compte de leurs éventuels besoins spécifiques, afin d'optimiser la congruence de ces profils à l'univers hôtelier et à leur efficacité opérationnelle.	Etude de cas n° 2 (EC2) sur la base de l'étude d'un cas (établissement réel ou reconstitué), et à partir d'un ensemble de documents mis à disposition et de consignes, le candidat / la candidate devra : - énoncer les formalités principales à respecter avant l'embauche du postulant en relation avec sa Direction - décrire une journée type d'accueil au sein de l'entreprise hôtelière ou de restauration - produire un plan d'intégration adapté au postulant sujet de l'étude de cas, à la durée du contrat et au poste pourvu La production du candidat / de la candidate est présentée au jury, un échange permettra de la compléter.	Le candidat / la candidate connaît les formalités incontournables à respecter avant l'embauche d'une nouvelle recrue Il/elle démontre qu'il/elle sait organiser une journée d'accueil type au sein de l'entreprise et de son service (planification exhaustive, cohérence et complétude du programme) Il/elle restitue les conditions de réussite d'une bonne intégration en termes de durée, d'accompagnement et de contenus Il/elle explicite clairement leur mise en œuvre, par des étapes appropriées Il/elle tient compte du niveau d'aptitude du postulant et propose un parcours d'intégration en conséquence Il/elle adapte le parcours d'intégration en fonction des besoins spécifiques de la nouvelle recrue	

Référentiel de compétences		Référentiel d'évaluation	
	Modalité(s)	Critères	
C5 / Identifier la problématique managériale en repérant les besoins en compétences et en motivation des collaborateurs de niveau « faiblement qualifié » à « expert », afin d'accompagner leur développement professionnel dans un contexte hôtelier.	Etude de cas n°3 (EC3) Sur la base de 3 profils de collaborateurs différents communiqués au candidat / à la candidate, il lui est demandé d'évaluer le niveau de maturité professionnelle de chaque collaborateur / collaboratrice, et leurs besoins (y compris leurs éventuels besoins spécifiques) pour leur permettre de produire les résultats attendus. Le candidat / la candidate devra en outre : - justifier de ses évaluations, et des outils ou méthodes mobilisées	Le candidat / la candidate situe chaque collaborateur sur sa trajectoire de progression ou de régression Il/elle identifie les différents outils permettant l'évaluation de des besoins en compétences Il/elle identifie les besoins prioritaires en termes de compétences et de motivation Il/elle restitue le type de management le mieux adapté et en décrit les principales caractéristiques Il/elle justifie sa décision, concernant son plan de développement et la méthodologie retenue	
	- définir le plan de développement adapté à chacun/chacune, et justifier ses choix - élaborer pour chacun un objectif de production adapté, en déclinant un plan d'action et expliquer le tableau de bord de suivi - Identifier les points de vigilance managériaux, et les actions à conduire ou à privilégier en la matière La production du candidat / de la candidate est présentée au jury, un échange permettra de la compléter.	Le candidat / la candidate définit les caractéristiques clés d'un objectif efficace Il/elle traduit un objectif global d'entreprise en objectif SMART pour son service Il/elle construit un tableau de bord de suivi approprié, à partir du critère d'atteinte de l'objectif Il/elle restitue de manière exacte les principes du plan d'action, et est capable d'en rédiger un, adapté à un objectif opérationnel Il/elle établit la différence entre un contrat de délégation et une fiche de tâche, de manière juste et factuelle	

Référentiel de compétences		Référentiel d'évaluation
	Modalité(s)	Critères
C7/ Adapter sa réponse managériale à la situation de contre-performance de son collaborateur / sa collaboratrice et au contexte hôtelier, en faisant ressortir les constats factuels motivant le type d'entretien mis en œuvre, afin de rechercher des pistes de solutions.	Mise en situation n°2 orale reconstituée (MS2) Lors de cette mise en situation (consignes et contexte situationnel remis par les évaluateurs), le candidat/ la candidate devra : - justifier au préalable quels sont les critères qui lui font choisir entre l'entretien disciplinaire et l'entretien de remotivation. - conduire l'entretien visant à accompagner le collaborateur/ la collaboratrice dans l'analyse des causes de sa contreperformance et la recherche de solutions - co-concevoir avec le collaborateur / la collaboratrice une organisation du travail qui tient compte des exigences de service à la clientèle - justifier de propositions pour une meilleure répartition des missions et des tâches, dans le but d'aider son collaborateur / sa collaboratrice, à pallier sa contre-performance	Le candidat / la candidate est capable d'évaluer sur des comportements et non sur des jugements et des interprétations Il/elle explicite clairement son rôle dans la conduite de l'entretien Il/elle structure l'entretien managérial de manière logique en partant du constat, analyse des causes, recherche des solutions, adhésion & encouragements Il/elle restitue les effets d'une communication positive ou disciplinaire Il/elle utilise des mots positifs en toutes circonstances Il/elle gère les objections de manière assertive Les solutions sont élaborées conjointement et débouchent sur un plan d'action portant sur l'organisation du travail et les modalités de communication intra-service Il/elle adopte un langage non-verbal en adéquation avec une posture de « coach » : regard porté vers son interlocuteur/son interlocutrice, expression bienveillante, gestes d'ouverture
C8/ Répartir les missions, responsabilités et tâches au sein d'une équipe dans le secteur hôtelier, en tenant compte du niveau de compétence et d'autonomie de chaque membre de l'équipe, afin de maintenir un niveau de qualité des prestations attendu par la clientèle dans l'établissement.	Un échange avec le jury servira à compléter, préciser ou approfondir la production du candidat / de la candidate lors de la mise en situation.	Le candidat / la candidate restitue les points clés d'une prise en charge client en fonction de la catégorie de l'établissement hôtelier et restaurant Il/elle organise la production en fonction des standards de service à la clientèle : identification des standards / prise en considération du niveau de compétence et d'autonomie de son équipe / appariement des missions en fonction. Il/elle sait argumenter ses choix, en justifiant de la congruence « finalité de la mission / niveau professionnel de la personne » Il/elle distingue les différents niveaux de contrôle de l'exécution d'une tâche selon le niveau professionnel de chaque collaborateur

Référentiel de compétences		Référentiel d'évaluation	
	Modalité(s)	Critères	
C9 / Améliorer la cohésion de groupe, en mobilisant et exploitant ses connaissances des codes de la communication multiculturelle, afin de favoriser l'efficacité collective dans un établissement hôtelier.	Mise en situation orale reconstituée n°3 (MS3) Lors de cette mise en situation consignes et contexte situationnel remis par les évaluateurs), il est demandé au candidat / à la candidate de préparer, puis de reproduire une communication face à un groupe dont la cohésion est fragile, du fait de son pluriculturalisme. Il/elle devra : - se présenter en tant que nouveau responsable devant ses collaborateurs, de manière structurée - respecter les codes de communication de ses interlocuteurs/interlocutrices - communiquer de manière verbale et non verbale, afin d'engager une dynamique de cohésion Un échange avec le jury servira à compléter, préciser ou approfondir la production du candidat / de la candidate lors de la mise en situation.	Lors de la prise de parole, le candidat / la candidate a salué les nouveaux collaborateurs selon les codes de leur culture Le candidat / la candidate a structuré sa prise de parole, ses messages étaient clairs, positifs Le vocabulaire et des expressions sont appropriés eu égard à la prise en compte du multiculturalisme de son équipe Les tabous comportementaux ne sont pas transgressés Le candidat / la candidate est resté(e) factuel(le) dans son souhait de restaurer une cohésion d'équipe Les éléments de langage non-verbal se dégagent : assurance, sympathie et leadership Le candidat / la candidate restitue les arguments « clé » qui lui font dire que sa production atteint la finalité recherchée Il/elle identifie les points de vigilance et propose des préconisations pour réduire les risques d'incompréhension du fait de différences culturelles	

Référentiel de compétences		Référentiel d'évaluation	
	Modalité(s)	Critères	
C10 / Mettre en œuvre des méthodes pédagogiques adaptées, en utilisant des outils de communication interpersonnelle appropriés, pour faciliter la transmission de savoir-faire et de savoir-être aux collaborateurs non expérimentés et/ou en reconversion professionnelle, dans un contexte hôtelier.	Mise en situation orale reconstituée n°4 (MS4) Lors de cette mise en situation (consignes et contexte situationnel remis par les évaluateurs), il est demandé au candidat / à la candidate de d'organiser et de déployer une courte session de transmission de savoir-faire (TSF) en situation de travail auprès d'un(e) collaborateur/trice débutant(e), à partir d'une tâche simple de son choix (parmi trois situations proposées). Il/elle devra : - définir les différentes étapes de sa session / transmission de savoir-faire, en restituant les objectifs de son propre rôle - mettre en œuvre les éléments constitutifs à un bon démarrage, ainsi que ceux du développement, et enfin ceux de la phase finale / vérification. - argumenter sur les risques encourus dans le cas où tous ces éléments ne seraient pas respectés Un échange avec le jury servira à compléter, préciser ou approfondir la production du candidat / de la candidate lors de la mise en situation.	Le candidat / la candidate explicite clairement les objectifs de son rôle dans la conduite du temps de formation/TSF : transmission de savoir-faire, évaluation des acquis, fixation d'axes de progrès Il/elle a structuré sa démarche de formation en courtes séquences en mettant en œuvre de façon appropriée la méthode « Di – Mo – Fa Fa » Il/elle a adapté le plan de la session au cycle d'apprentissage d'un adulte Il/elle a respecté les standards de l'andragogie / formation au poste de travail pour un débutant : vocabulaire simple, niveau technique des explications et informations accessibles Il/elle construit une introduction visant à rassurer et à motiver son/sa apprenant(e) afin qu'il/elle se concentre sur la session de formation à venir Il/elle respecte les étapes du développement et en particulier l'ancrage mémoriel lors de la phase réflexive Il/elle adopte une posture de formateur en utilisant le questionnement et la reformulation aux différentes étapes de la session de formation Il/elle tient bien compte de la phase de vérification et connaît les risques en cas de manquement Il/elle adopte une communication positive dans ses encouragements / explicitations « axes de progrès » Lors de l'entretien avec le jury, le candidat / la candidate propose une analyse objective de sa production, et identifie des préconisations pour l'amélioration lors des TSF futurs.	