

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### 5 -- REFERENTIELS

Article L6113-I [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 ».

#### 1) Blocs de compétences

Le titre visé de « Manager opérationnel en hôtellerie de luxe » compte 9 blocs de compétences :

1. Management d'équipe avec un style adapté à l'univers du luxe
2. Gestion des conflits
3. Management de la satisfaction et de la motivation des équipes
4. Management de la qualité dans l'univers du luxe
5. Gestion de la veille économique
6. Management de la stratégie de croissance
7. Planifier le développement d'un nouvel établissement de luxe
8. Gestion de projet événementiel
9. Mise en œuvre des codes du luxe en management et dans la gestion des opérations

#### 2) Évaluation des compétences pour chaque bloc

Séminaires Débat Discussion	Activité d'interaction et d'interdépendance mutuelle visant un apprentissage collectif en gestion de projet sur l'organisation d'un événement ; en management sur les styles de managers.
Études de cas	Activité complexe exposant les candidats à des attentes professionnelles dans lesquelles ils doivent démontrer la mobilisation de leurs ressources en gestion de la qualité dans un établissement de luxe ; et en stratégie sur l'implantation d'un établissement à l'international.
Rapport	Activité de rédaction dans une perspective d'application de la théorie à des cas concrets choisis dans la littérature ou rencontrés individuellement en gestion de conflit, sur le développement du personnel, pour la veille stratégique et les stratégies de développement.
Essai	Activité de rédaction dans une perspective de réflexion, d'analyse critique de la théorie et de recommandations sur le management et la gestion de la qualité.
Exposé oral et présentation	Activité de communication individuelle ou en équipe qui permet de rendre publique une production verbale et écrite témoignant des apprentissages sur la gestion de conflit et la gestion de projet.

- 3) **Rétroaction (feedback)** La rétroaction est donnée aux candidats 15 jours ouvrables dès lors qu'il s'agit d'une évaluation sommative. Un feedback est donné de manière plus informelle directement en classe ou par email de manière individuelle et/ou collective selon l'activité et le type d'interaction pour apprécier le degré de compréhension et d'intégration de la compétence ou du bloc de compétences dans sa globalité.

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### BLOC D'ACTIVITES I – MANAGER LES RESSOURCES HUMAINES DANS UN ETABLISSEMENT HOTELIER DE LUXE

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITES D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITERES D'ÉVALUATION</b>
<p><b>A1. Mise en œuvre d'un style de management au sein d'un service opérationnel</b></p> <p>A1.1. Choix d'un style de management</p> <p>A1.2. Adaptation de son style de management en fonction des dimensions culturelles</p>	<p>C1. Après avoir examiné la nature complexe du management, dans un environnement en constante évolution, <b>appliquer</b> un style de management permettant de responsabiliser, influencer et motiver l'ensemble du personnel de son service pour atteindre la vision et les objectifs définis par la direction.</p> <p>C2. <b>Adapter</b> son style de management en tenant compte des spécificités culturelles de ses collaborateurs afin de maintenir un climat de confiance optimal et l'efficacité du service et faire appliquer au quotidien les bonnes pratiques du management.</p>	<p><b>Étude de cas individuelle accompagnée d'une présentation orale</b> sur l'analyse critique des théories du management et l'efficacité du management dans le secteur de l'hôtellerie de luxe. L'étude de cas doit intégrer :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Une analyse réflexive sur leurs propres qualités managériales en vue de définir leur propre plan de développement pour l'acquisition des compétences ;</li> <li>2. Un plan de mise en œuvre de ces compétences en équipe (implémentation).</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Application des méthodes de recherche sur les aspects du management</li> <li>— Distinction entre les théories du management et de la performance, et recommandations pour l'encadrement d'une équipe</li> <li>— Discernement, intégration et analyse critique des concepts de management et différents styles (directif, persuasif, participatif, délégateur) et du rôle et des responsabilités d'un manager opérationnel dans un hôtel de luxe</li> <li>— Utilisation de la théorie pour montrer l'importance du management dans une organisation (impact sur la motivation, l'implication, la satisfaction et la performance du personnel)</li> <li>— Expression orale claire et pertinente (même dans une langue étrangère)</li> <li>— Réflexion sur la pratique, la planification et la gestion de l'apprentissage</li> <li>— Compréhension et prise en considération des différences culturelles, et intégration dans les méthodes de management</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p><b>A2. Gestion des conflits et résolution de problèmes</b></p>	<p>En vue de maintenir la cohésion d'équipe,  <b>C3. Gérer</b> les conflits et la résolution de problèmes quelle que soit leur degré au sein du service en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Appliquant les techniques de gestion de conflit et de résolution de problèmes ;</li> <li>▪ Adaptant sa communication (verbale et non-verbale) ;</li> <li>▪ En faisant preuve de persuasion</li> </ul>	<p><b>Étude de cas individuelle</b> en deux parties.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Présentation orale.</b> Présenter au moyen d'un moyen d'un support (slide ou poster) un problème en lien avec la supervision d'un service (ou de l'organisation) rencontré au cours de leurs expériences ou survenu dans une entreprise du secteur.                      La présentation orale est suivie d'une séance de questions-réponses de 5 minutes.</li> <li>2. <b>Rapport.</b> Sur la base du poster présenté précédemment, rédiger un rapport d'analyse critique et théorique du(des) problème(s) de management/encadrement rencontré(s) et formuler des recommandations justifiées et illustrées afin d'améliorer la performance et la supervision du service.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Qualité du support visuel et aisance orale</li> <li>— Gestion du temps imparti</li> <li>— Argumentation convaincante, justifiée et professionnelle</li> <li>— Identification des causes/raisons du(es) problème(s) rencontrés</li> <li>— Utilisation de la théorie pour analyser le style de management utilisé</li> <li>— Recommandation de techniques et attitudes pratiques et pertinentes avec les raisons clairement identifiées et illustrées</li> <li>— Application de ses connaissances pour réaliser un scénario de résolution de conflit</li> <li>— Maîtrise et compréhension d'une stratégie de coopération</li> <li>— Utilisation de ses capacités d'analyse et de prise de recul</li> </ul>
<p><b>A3. Accroissement de la performance et de la satisfaction</b></p> <p>A3.1. Gestion de la performance et des compétences</p>	<p><b>C4. Accroître</b> la performance et l'innovation des équipes en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Permettant une montée en connaissances et compétences par un plan de formation adapté ;</li> <li>▪ Encourageant le personnel à se sentir responsable et autorisé à prendre des décisions en vue de fidéliser les talents et accroître leur autonomie ;</li> <li>▪ Favorisant l'écoute et la communication en vue d'accroître le sentiment de</li> </ul>	<p><b>Rapport individuel</b> sur les techniques et outils de gestion des ressources humaines.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sélectionner et comparer les pratiques managériales en matière de gestion des ressources humaines de plusieurs organisations du secteur de l'hôtellerie de luxe ;</li> <li>2. Expliquer comment ces pratiques impactent le niveau de satisfaction, de motivation et de performance des équipes opérationnelles ;</li> <li>3. Mettre en application les outils de mesure de la satisfaction du client interne et externe (en ayant au préalable identifier le(s) client(s) interne(s) et externe(s) et ce qui constitue leur satisfaction) ;</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Sélection des sources et théories pertinentes.</li> <li>— Pertinence dans le choix des établissements hôteliers et analyse critique du rôle et des responsabilités des ressources humaines dans le maintien de leur avantage concurrentiel</li> <li>— Analyse critique de la pratique et rhétorique de la gestion des ressources humaines (sur les opérations, l'expérience client, la motivation du personnel et la performance à la fois du personnel et de l'organisation)</li> <li>— Utilisation pertinente et documentée d'outils et techniques permettant d'accroître la satisfaction, la motivation, l'implication et la</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A3.2. Développement et évaluation de la satisfaction</p>	<p>reconnaissance de son personnel.</p> <p>C5. <b>Développer</b> des programmes et/ou activités (projets, travail de groupe) en vue d'accroître le niveau de satisfaction et créer ainsi un avantage concurrentiel par la différenciation.</p> <p>C6. <b>Évaluer</b> le niveau de satisfaction du personnel pour mieux comprendre leurs attentes en lien avec celles de l'organisation.</p>	<p>4. Faire le lien entre les politiques de gestion des ressources humaines en vue d'accroître la satisfaction du personnel et la satisfaction du client par la qualité de service.</p>	<p>performance du personnel et le degré de responsabilisation/autonomie du personnel</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Réalisation d'une présentation chiffrée et informée de l'impact des outils et techniques RH sur la satisfaction, la motivation et l'efficacité du personnel et sur la satisfaction du client externe</li> <li>— Recommandations pertinentes et appropriées sur les avantages et inconvénients des outils et techniques utilisés par les organisations sélectionnées</li> <li>— Identification claire et précise des clients internes et externes des organisations sélectionnées</li> </ul>
---	---	---	---

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### BLOC D'ACTIVITES II – PILOTER LA STRATEGIE ET ASSURER LA GESTION DE LA QUALITE EN HOTELLERIE DE LUXE

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'EVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITES D'EVALUATION</b>	<b>CRITERES D'EVALUATION</b>
<p><b>A1. Construction d'une stratégie de gestion de la qualité au sein d'un établissement hôtelier de luxe</b></p> <p>A1.1. Définition de la stratégie de gestion de la qualité</p> <p>A1.2. Pilotage opérationnel de la gestion de la qualité</p>	<p><b>C7. Développer</b> une stratégie de gestion du personnel orientée qualité, assurer le suivi et le déploiement par la planification.</p> <p>Afin d'assurer le pilotage opérationnel de la gestion de la qualité,</p> <p><b>C8. Bâtir</b> un plan d'amélioration continue (type certification ISO) en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilisant les techniques de contrôle, de suivi et de déploiement ;</li> <li>▪ Impliquant l'ensemble du personnel dans la démarche de qualité totale de l'organisation par la mise en place d'outils et techniques en adéquation avec la stratégie et les orientations de développement de l'organisation ;</li> <li>▪ Intégrant le plan qualité dans la culture et les valeurs de l'organisation et au sein de son propre service.</li> </ul>	<p><b>Étude de cas</b> individuelle. Analyse de la politique de management de la qualité orientée employés développée par un établissement hôtelier de luxe.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifier 3 départements majeurs de l'organisation et expliciter leur rôle dans le management de la qualité. Évaluer de manière critique l'importance et l'impact du management de la qualité dans chacun des 3 départements cités ;</li> <li>2. Expliquer de quelle manière le personnel et l'encadrement assure la gestion de la qualité au sein de l'organisation en s'appuyant sur des preuves et exemples pour étayer la démonstration. Évaluer de manière critique le lien direct entre le management de la qualité en tant que processus, et la gestion des ressources humaines en tant que fonction ;</li> <li>3. Comparer et contraster l'utilisation d'une gamme de théories et de techniques qualitatives et quantitatives pouvant être utilisée par l'organisation (plus précisément le service des ressources humaines) en vue d'évaluer de manière critique l'efficacité et l'efficience des opérations en s'appuyant sur des preuves et exemples pour étayer la démonstration.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Degré de compréhension, d'intégration et d'analyse critique de la gestion des ressources humaines en lien avec le management de la qualité au sein d'un établissement hôtelier de luxe.</li> <li>— Compréhension et appréciation critique du rôle des ressources humaines en tant que fonction et son lien direct avec le management de la qualité en tant que processus</li> <li>— Capacité à répondre aux questions en justifiant ses réponses par l'utilisation de la théorie.</li> <li>— Discussion analytique et critique sur les aspects de la qualité (intégration des théories académiques dans des exemples pratiques).</li> <li>— Utiliser les spécificités de l'univers du luxe dans la pratique des ressources humaines et du management de la qualité.</li> <li>— Proposition d'améliorations opérationnelles réalistes, applicables et adaptées pour un établissement hôtelier de luxe (management de l'information, travail d'équipe/mode projet, cercles qualité, programme de reconnaissance et récompenses, certification ISO etc.)</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>AI.3. Mesure de la qualité</p>	<p><b>C9. Mesurer</b> la gestion de la qualité au sein du service opérationnel en vue de d'élaborer des plans d'actions correctives et répondre aux orientations stratégiques de l'organisation.</p>	<p><b>Essai</b> sur une discussion critique des outils de mesure de la qualité et du management de la qualité dans un hôtel de luxe.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Décrire et évaluer de manière critique l'utilisation des outils de gestion des ressources humaines (au choix 2 sujets spécifiques tels que la motivation, la formation ou responsabilisation/autonomie).</li> <li>2. Décrire et évaluer de manière critique les outils de management de la qualité et expliciter leurs avantages et inconvénients.</li> <li>3. Démontrer comment le management de la qualité influence le comportement du personnel en s'appuyant sur des exemples réels et précis du secteur de l'hôtellerie et tourisme.</li> <li>4. Identifier et proposer des axes d'amélioration pour accroître la satisfaction des employés et la qualité de service ;</li> <li>5. Considérer également tout futur défi inhérent à la gestion de la qualité</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Respect de la structure</li> <li>— Clarté rédactionnelle du rapport d'évaluation.</li> <li>— Degré de compréhension de la notion de « TQM » (<i>Total Quality Management</i>) dans l'industrie du service haut de gamme et luxe</li> <li>— Analyse critique et pertinente des avantages et inconvénients des outils de management et de mesure de la qualité (modèle SERVQUAL, et modèles de gestion de la qualité tels que Deming, ISHIKAWA et Six Sigma)</li> <li>— Pertinence de la conclusion (synthèse des idées, arguments présentés) et des recommandations aux hôteliers</li> </ul>
<p>AI.4. Amélioration de la qualité par l'adaptation des processus aux codes du luxe</p>	<p><b>C10. Identifier</b> les codes adaptés à l'univers du luxe tels que le savoir-vivre, la galanterie, l'étiquette et le protocole et mener une analyse de leur pertinence pour le management des équipes d'une part et la gestion des opérations d'autre part.</p> <p><b>C11. Appliquer</b> les codes du luxe à des situations concrètes de management et à des situations opérationnelles en fonction des types d'établissements de luxe.</p>	<p><b>Etude de cas</b> sur l'un des codes du luxe, son origine et son évolution dans le temps, ainsi que deux exemples d'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à une situation de management dans un établissement de luxe,</li> <li>- à une situation opérationnelle.</li> </ul>	

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### A2. Veille économique et prévisions sectorielles

C12. **Réaliser** une veille stratégique permanente sur les tendances et prévisions du secteur de l'hôtellerie de luxe afin de mieux comprendre, analyser et prendre en considération les changements et évolutions du marché d'une part.

C13. **Ajuster** ou redéfinir la stratégie d'organisation pour répondre aux évolutions du secteur de l'hôtellerie de luxe afin de maintenir sa performance et son efficience d'autre part.

**Rapport** individuel sur l'analyse des facteurs externes et internes impactant des établissements hôteliers de luxe sélectionnés pour l'étude.

1. Analyser l'environnement ainsi que les changements et évolutions du secteur de l'hôtellerie de luxe et leur impact sur les organisations et leurs orientations stratégiques ;
2. Formuler des recommandations quant à un changement ou une évolution de la stratégie des organisations pour répondre à un environnement en perpétuel mouvement.

- Profondeur de la recherche (revues et articles)
- Pertinence dans le choix des établissements
- Analyse critique de l'impact de l'environnement sur les organisations (altération de la stratégie des organisations d'une part et de leur performance d'autre part)
- Maitrise techniques des outils permettant une analyse précise et chiffrée des évolutions et changements de l'environnement externe et leur impact sur les établissements hôteliers (PESTEL, SWOT, Porter, Matrice McKinsey)
- Degré d'analyse critique des stratégies et des orientations des organisations choisies.
- Évaluation critique des facteurs internes impactant la performance des organisations ciblées.
- Recommandations pertinentes et cohérentes sur le développement ou l'adaptation de la stratégie des organisations pour répondre aux évolutions du marché de l'hôtellerie de luxe.

### A3. Accompagnement de la direction dans la définition d'un plan de développement

A3.1. Analyse des options et proposition d'un plan de développement

C14. **Accompagner** la direction ou le responsable de service dans la définition d'une stratégie de développement adaptée à l'organisation en :

- Identifiant et cartographiant les options de développement ;
- Utilisant de manière pertinente les matrices et outils d'analyse ;
- Proposant un plan stratégique de développement adéquat en vue d'accroître l'avantage concurrentiel.

**Étude de cas individuelle.** Analyse réflexive de la performance et de la stratégie d'une organisation du secteur de l'hôtellerie ou industrie du luxe.

1. Analyser l'environnement externe et interne de l'organisation ;
2. Proposer un plan de développement stratégique pour l'organisation (options et recommandations) ;
3. Intégrer au plan de développement stratégique une analyse de l'utilisation des objectifs et budgets comme forme de contrôle de la performance.

- Présentation claire de l'organisation (taille, clients, produits/services)
- Utilisation appropriée des outils et techniques d'évaluation de l'environnement externe et interne de l'organisation en vue de définir le plan de développement stratégique de l'organisation

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A3.2. Définition et mise en œuvre du plan stratégique de développement</p>	<p>C15. <b>Contribuer</b> à la mise en œuvre du plan stratégique de développement choisi par la direction en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Y intégrant des objectifs fonctionnels, opérationnels et financiers d'une part ;</li> <li>▪ Bâtissant un plan de communication en vue d'informer et impliquer l'ensemble des collaborateurs ;</li> <li>▪ Définissant les modalités et indicateurs de mesure de la performance d'autre part.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>— Identification et analyse critique des différentes options de stratégie de développement possibles (spécialisation, diversification, intégration horizontale/verticale ou internationalisation) pour l'organisation en vue d'accroître/maintenir son avantage concurrentiel et les modalités de croissance (interne ou externe)</li> <li>— Réflexion sur le plan stratégique et sa mise en œuvre par l'identification et l'évaluation critique des problèmes auxquels l'organisation est confrontée lors de la mise en œuvre du plan stratégique</li> <li>— Conseil sur un plan de communication détaillé en soutien à la mise en œuvre de la stratégie</li> <li>— Capacité à répondre de manière convaincante et professionnelle à la question sur les objectifs et les budgets comme forme de contrôle</li> <li>— Proposition de recommandations justifiées, réalisables et réalistes concernant le développement stratégique et concurrentielle de l'organisation</li> </ul>
<p><b>A4. Mise en œuvre d'un plan de développement national et/ou international</b></p> <p>A4.1. Conception du plan de développement</p>	<p>C16. <b>Bâtir</b> un plan de développement national et/ou international à partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ D'une étude de faisabilité et d'une analyse du marché ;</li> <li>▪ De la prise en compte des spécificités culturelles ;</li> <li>▪ D'une évaluation des opportunités et contraintes d'implantation dans un nouveau pays.</li> </ul>	<p><b>Étude de cas</b> sous la forme d'un rapport de conseil sur la faisabilité d'un établissement hôtelier à élargir ses opérations dans une nouvelle région du monde (pays en voie de développement) et à diversifier son portefeuille d'activités.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Étudier et analyser le marché de l'hôtellerie dans le pays en voie de développement visé ;</li> <li>▪ Évaluer les opportunités de réussite et les pièges qu'un investisseur potentiel doit connaître avant de pénétrer le nouveau marché ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Pertinence et profondeur de la recherche sur le pays d'implantation (analyse et évaluation du profil).</li> <li>— Mise en évidence et prise en considération des points saillants lors du développement dans le pays d'implantation visé (les ressources humaines, la disponibilité des terres, le rôle du gouvernement dans la fourniture d'incitations et de taxes, les considérations financières, les problèmes de durabilité liés aux ressources rares, les problèmes environnementaux, les types de capitaux et les ressources</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A4.2. Pilotage opérationnel du plan de développement</p>	<p>C17. <b>Piloter</b> le déploiement du plan de développement en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cartographiant l'ensemble des étapes du processus ;</li> <li>▪ Définissant de manière exhaustive les ressources nécessaires (personnel, information, financier et technologique) ;</li> <li>▪ Proposant un plan financier prévisionnel intégrant un mode de financement adapté à la région ou pays d'implantation ;</li> <li>▪ Identifiant et intégrant les parties prenantes et partenaires locaux dans le plan de développement pour limiter la gestion de crise.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proposer un plan de développement stratégique intégrant des axes de diversification du portefeuille d'activités de l'organisation.</li> </ul>	<p>disponibles, la planification et les considérations opérationnelles, les problèmes démographiques affectant l'industrie).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Réalisation d'une étude approfondie des prévisions de l'hôtellerie et du tourisme dans le pays d'implantation visé et justification de la méthode utilisée par rapport aux autres.</li> <li>— Argumentaire convaincant et professionnel.</li> <li>— Prise en compte des spécificités culturelles, légales, environnementales, sociales, politiques et technologiques</li> <li>— Plan de développement à l'international conseillé pertinent, réaliste et adapté à la structure hôtelière et au pays d'implantation visé</li> <li>— Phases du plan de développement clairement définies et détaillées (étude de faisabilité, étude du marché et son environnement, plan de financement et prévisionnel budgétaire, recrutement et développement du personnel dans le pays d'implantation, plan marketing (lié à la destination), diversification du portefeuille d'activités et gestion de la marque (standardisation vs personnalisation des produits/services) et plan d'urgence (gestion des risques)</li> </ul>
<p>A4.3. Gestion des risques liés au développement</p>	<p>C18. <b>Identifier</b> les potentiels risques inhérent à un développement en vue de mesurer leur impact et définir, pour chaque risque identifié, un plan d'urgence et sa mise en œuvre.</p>		

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### BLOC D'ACTIVITES III – GERER DES PROJETS EVENEMENTIEL DANS UN ETABLISSEMENT DE LUXE

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>	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<p><b>Gestion d'un projet et/ou évènement</b></p> <p>Analyser l'industrie de l'évènementiel</p>	<p><b>C19. Mener</b> une veille sur l'industrie de l'évènementiel en hôtellerie en vue de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cartographier les typologies d'évènements pouvant être mis en place ;</li> <li>▪ Analyser les bonnes et mauvaises pratiques en matière de gestion d'un événement afin de les mettre en œuvre au sein de l'organisation ;</li> <li>▪ Identifier les phases et techniques majeures de gestion d'un événement ayant un impact sur la qualité et la satisfaction des clients.</li> </ul>	<p><b>Étude cas individuelle</b> sur l'analyse de la taille, la nature et la structure de l'industrie de l'évènementiel et plus précisément dans l'hôtellerie et le tourisme de luxe.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Appréhender les complexités liées à la gestion de l'évènementiel,</li> <li>2. Évaluer de manière critique l'ensemble des processus et phase de gestion d'un événement</li> <li>3. Intégrer les théories relatives à la gestion des opérations d'une part, et de la qualité de service d'autre part dans la gestion d'un événement.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Profondeur de la recherche (revues et articles) sur l'industrie de l'évènementiel (taille, nature, structure, acteurs et les types d'évènements d'ordre global ou propre à un hôtel de luxe) et des complexités liées à la gestion d'un événement.</li> <li>— Degré d'intégration des opérations dans la gestion de l'évènement.</li> <li>— Utilisation (collecte), analyse et interprétation de données quantitatives et qualitatives.</li> </ul>
<p>Planifier un évènement</p>	<p><b>C20. Mener</b> une pré-analyse afin d'identifier les points à traiter pour atteindre les objectifs fixés et les attentes du client.</p> <p><b>C21. Planifier</b> de manière efficace l'organisation d'un évènement et son implantation en utilisant de manière appropriée les outils de la gestion de projet (méthodologie PMI).</p>	<p><b>Rédaction d'un plan de management de projet</b> sur l'organisation d'un évènement réel ou fictif en suivant la méthodologie PMI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Aptitude à travailler en équipe</li> <li>— Originalité dans les propositions d'évènements</li> <li>— Identification et prise en compte des parties prenantes et partenaires dans chacune des phases de la planification</li> <li>— Degré de consolidation de l'apprentissage, restitution et application</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Évaluer la qualité de gestion du projet et mise en place de l'amélioration continue</p>	<p>C22. <b>Cartographier</b> le processus et les phases intermédiaires inhérent à la gestion et production d'un évènement pour assurer une compréhension globale du projet par l'ensemble du personnel impliqué.</p> <p>C23. <b>Prioriser</b> les actions à mener pour éviter tout écart et assurer la qualité de service en vue de satisfaire le client.</p> <p>C24. <b>Préparer</b> le pilotage du projet en mettant l'accent sur le collectif et le travail de groupe en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Définissant les moyens, le rôle de chaque collaborateur dans le projet ;</li> <li>▪ Planifiant le lancement des opérations ;</li> <li>▪ Organisant le travail des équipes concernées et s'assurant de la bonne coordination interservices.</li> </ul> <p>C25. <b>Concevoir</b> les outils et définir les indicateurs de contrôle et de mesure des écarts en d'évaluer et bâtir des plans d'amélioration, réduire le taux d'échec et accroître la satisfaction/expérience client.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>— Application de la méthodologie PMI dans la planification et la réalisation du projet</li> <li>— Originalité dans les propositions.</li> <li>— Identification et prise en compte des parties prenantes et partenaires dans chacune des phases de la planification.</li> <li>— Clarté rédactionnelle du plan de management de projet</li> <li>— Rôle de chaque membre des équipes distincts et définis.</li> <li>— Utilisation appropriée des outils de gestion de projet (cadrage et conception) et de planification (organigramme et rétro planning, diagramme de Gantt et Pert).</li> <li>— Respect des délais et du budget.</li> <li>— Gestion des imprévus et des risques inhérents au projet (hygiène, sécurité).</li> </ul>
--	---	--	---

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