

REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATIONS

Bachelor en Management du tourisme et hôtellerie – Titre niveau 6

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
BLOC 1 - CONCEVOIR, COMMERCIALISER, ET METTRE EN OEUVRE LES PRODUITS ET SERVICES DANS LE SECTEUR DU TOURISME ET DE L'HÔTELLERIE			
<p>A1. Exploiter des études d'environnement, de concurrence, de clientèle, de ventes et concevoir des produits et services touristiques ou d'hôtellerie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser une étude de marché du secteur touristique et interpréter les données. • Utiliser les différentes sources d'informations de la filière institutionnelle du tourisme : Secrétariat du Tourisme, Comité régional & départemental du Tourisme, Syndicats d'initiative, Office du tourisme • Mettre en place des enquêtes, des questionnaires, des clients mystères pour remonter les informations sur les satisfactions des clients. • Assurer une veille sur les nouvelles tendances de consommation : économie verte, écologie (énergie, eau...), éco tourisme... • Élaborer des rapports annuels d'activités opérationnelles. • Segmenter les activités relevant des marchés B to B, B to C et C to C (Loisirs, Resort, tourisme d'affaires...) • Positionner la concurrence de chaque domaine d'activité sur des matrices faisant apparaître les avantages concurrentiels et les faiblesses. • Réaliser un diagnostic interne/externe afin d'identifier les forces et faiblesses de son activité. • Concevoir l'assemblage des ressources matérielles, humaines et financières pour créer une offre de produit ou service touristique adaptée à la cible visée et sur la base d'un modèle de tourisme durable. 	<p>Production écrite et soutenance</p> <p>Réalisation d'une étude de marché ciblée dans le cadre du projet de création d'entreprise (échelonné sur 5 mois) sur un secteur particulier du tourisme (hôtellerie de charme, restaurant à thème, parc de loisir...). L'étude de marché (8 à 12 pages) sera évaluée sur la pertinence des propositions novatrices et différenciantes.</p> <p>Évaluation individuelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'analyse macro-économique est pertinente et synthétique - Les diagnostics externes et internes sont pertinents et argumentés. - Les préconisations s'appuient sur l'analyse macro-économiques et les diagnostics internes et externes. Elles sont argumentées.

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A2 Concevoir la politique commerciale et de communication touristique ou d'hôtellerie.	<ul style="list-style-type: none"> • Définir le MIX marketing (service, prix, communication, distribution, force de vente...) des services. • Développer et animer un réseau de distribution : Tour-opérateurs, autocaristes, agences de voyages, agences d'évènementiels, office de tourisme... • Construire un plan d'actions commercial avec des objectifs mesurables et atteignables en termes de taux d'occupation, de fidélisation clients, de chiffre d'affaires, de développements de Chiffre d'affaires des produits dérivés... • Élaborer un tableau de bord avec des indicateurs permettant de vérifier l'atteinte des objectifs commerciaux • Élaborer un MIX de communication en utilisant les différents médias pour atteindre les objectifs du plan de communication fixés par la direction • Mettre en place le plan d'actions commerciales pour attirer la clientèle 	<p>Simulation en partenariat</p> <p>Participation à un challenge commercial en temps réel et contraint dans le cadre d'un jeu d'entreprise.</p> <p>Il s'agit d'une simulation où les paramètres du marché, de l'entreprise et du mix sont fixés au préalable mais sur lesquels chaque participant peut agir dans le cadre de prise de décisions notamment commerciales et de communication.</p> <p>Les choix influencent les résultats de l'entreprise.</p> <p>L'évaluation est effectuée par les encadrants du jeu.</p> <p>Évaluation collective</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le niveau des objectifs est en cohérence avec le marché fixé et avec le potentiel de l'entreprise - Le plan d'actions commerciales définit des objectifs quantifiables associés à un calendrier - Les actions sont justifiées et argumentées - Le prix est ajusté pour atteindre un meilleur résultat commercial - La communication est ajustée pour atteindre un meilleur résultat commercial
A3. Mettre en œuvre la politique de distribution et de commercialisation des produits touristiques et d'hôtellerie.	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer un devis commercial en respectant la politique commerciale de la société et les exigences du client ; • Suivre les devis de la finalisation de la négociation à la mise en œuvre. • Traiter les requêtes clients en comprenant la demande du client, en l'analysant en apportant une réponse dans des délais brefs. • Accueillir un client en langue étrangère en étant capable de comprendre ses demandes, de répondre à ses questions, de l'informer sur l'établissement, de le renseigner sur les activités touristiques à proximité. • Vendre des prestations à un client après avoir écouté ses besoins, présenté l'offre de services, argumenté sur les avantages, présenté le prix de la prestation et les offres associées. 	<p>Stage :</p> <p>Les candidats doivent dans le cadre de leur stage être confrontés à des situations de relation client dans une langue différentes au moins, sous tutelle puis en autonomie.</p> <p>Ils réalisent donc des actes de vente et de traitement de la réclamation. Ces situations sont relatées et analysées dans un rapport rédigé par le candidat et validé par l'entreprise d'accueil.</p> <p>Évaluation individuelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les différentes étapes de la relation client sont clairement identifiées - Le client est écouté et ses besoins sont recueillis - L'offre présentée répond aux besoins identifiés - Des offres complémentaires cohérentes par rapport au client et permettant d'augmenter le panier moyen sont proposées. - Les problèmes des clients sont compris et pris en compte - Les réponses apportées sont adéquates - Les demandes sont traitées avant le départ du client

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
	<ul style="list-style-type: none"> • Concevoir les actions et supports de communication : newsletter, actions de « public- relation », activités évènementielles... • Travailler avec des sous-traitants dans le cadre du plan de communication (graphiste, imprimeur, agence d'animation...) • Utiliser les outils liés aux nouvelles technologies de l'information et de la communication pour élaborer des supports de communication simples. • Utiliser les supports de l'e-commerce pour communiquer et commercialiser la marque et les offres produits ; • Utiliser des canaux de distribution : chaînes de réseaux (Hôtels et préférences), sites de comparateurs de prix, sites à forte audience et générant le meilleur trafic selon le segment de clientèle visé ; • Utiliser les sites OTA (Online Travel Agency), site de réservation en ligne, les plus fréquentés par les clients pour écrire leurs commentaires • Utiliser les variables d'ajustement des tarifs en fonction du taux de remplissage, de la période... selon les principes du yield management 		- L'information est remontée à la direction de façon synthétique
A4. Mettre en œuvre les produits et les services touristiques ou d'hôtellerie	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les objectifs et les contraintes de chaque activité proposée • Suivre le budget validé par la direction • Coordonner les intervenants extérieurs participant à la mise en œuvre des activités d'animation. • Définir les services spécifiques : service VIP, organisation de soirées, conciergerie aux prestations multiples, garde d'enfants, espace détente, réservations, etc. • Coordonner son équipe • Coordonner et/ou assurer les activités "logistiques" liées aux activités d'animation • Assurer le suivi des plannings de réservation des activités et le surbooking • Élaborer des outils d'aide à la vente : publicité sur le lieu de vente, actualité web, etc. 	<p>Mises en œuvre de produits et services en situation professionnelle.</p> <p>Ces mises en œuvre de produits et services sont présentées et analysées dans un rapport évalué à l'écrit puis à l'oral par un jury composé d'un professionnel et d'un enseignant.</p> <p>Évaluation individuelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le cahier des charges des produits et services est suivi et respecté - Les acteurs concernés par les produits et services sont programmés selon le budget - Les moyens nécessaires sont commandés selon le budget - Les moyens sont coordonnés en temps réels - Les problèmes rencontrés sont résolus - Des améliorations sont proposées pour l'activité suivante - Le budget est respecté

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
	<ul style="list-style-type: none"> • Mesurer le degré de satisfaction de la clientèle • Communiquer auprès de ses collaborateurs et supérieurs hiérarchiques sur les résultats • Mettre en œuvre les produits et services conformément au plan d'actions dans un objectif de satisfaction de la clientèle. • Contrôler la qualité de la conformité des produits et services pour respecter les normes et réglementations. 		<ul style="list-style-type: none"> -Les informations sont remontées à la direction sous forme de synthèse. - Les services en ligne ont été proposés
BLOC 2 – EXÉCUTER LES BUDGETS DE FONCTIONNEMENT ET D'INVESTISSEMENT POUR ASSURER LA PÉRÉNNITÉ DE L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE OU HÔTELIÈRE			
A5. Contrôler les budgets propres à l'activité de tourisme ou d'hôtellerie	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser un compte de résultat et un bilan. • Identifier les comptes clefs des documents de synthèses • Définir les objectifs de chiffres d'affaires en fonction de différents paramètres : segmentation produit et client, taux d'occupation, facteurs de saisonnalité. • Construire un budget à partir des objectifs de développement de l'unité (chiffre d'affaires, taux d'occupation, chiffre d'affaires par chambres, taux de fréquentation, REV PAR...) • Équilibrer un budget en proposant des moyens adaptés pour atteindre les objectifs (charges liées aux matières premières, publicité, promotion, Ressources Humaines, moyens généraux, énergie...) • Élaborer un budget d'investissement pour un projet ou une activité à partir de devis proposés par les fournisseurs (rénovations, réparations, matières premières...) • Élaborer des tableaux de bord afin d'identifier les écarts entre le prévisionnel et le réalisé • Déterminer à partir des écarts un plan d'actions correctives pour respecter le budget initial 	<p>Projet de création d'entreprise :</p> <p>Les candidats élaborent un prévisionnel d'activités dans le cadre d'un projet de création d'entreprise touristique dans un contexte défini.</p> <p>Ils réalisent les documents prévisionnels d'activités : plan de financement, plan de trésorerie, CDR.</p> <p>Évaluation individuelle et collective</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Les chiffres définis sont cohérents avec le marché - Les chiffres définis sont cohérents avec le projet - Les chiffres définis sont cohérents avec les standards du secteur - Les prévisionnels sont équilibrés - Les normes de présentation comptable sont respectées - Des alternatives sont proposées

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A6. Assurer le suivi budgétaire de la structure touristique ou d'hôtellerie.	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir sa balance débitrice dans les normes fixées • Vérifier l'exactitude des encaissements et des facturations • Utiliser les techniques d'inventaires des stocks • Maîtriser les charges des départements opérationnels : coût matière, masse salariale... • Informer sa direction en cas de dépassement ou d'anomalie budgétaire • Établir et valider une facture • Assurer le suivi des paiements • Utiliser un logiciel de gestion commercial 	<p>Réalisation d'un suivi budgétaire en situation professionnelle</p> <p>Le suivi budgétaire est présenté et analysé dans un rapport, et est évalué par le professeur tuteur enseignant.</p> <p>Évaluation individuelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Les tableaux de bords présentés font l'objet d'une exploitation pertinente - Les factures éditées sont conformes - Les documents comptables sont classés selon la norme - Le compte créditeur est vérifié et les anomalies sont identifiées et corrigées - Le compte débiteur est vérifié et les anomalies sont identifiées et corrigées - Les rapprochements quotidiens sont fait et les anomalies identifiées et corrigées

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC 3 – ORGANISER ET COORDONNER DES ÉQUIPES DANS LE SECTEUR DU TOURISME ET DE L'HÔTELLERIE			
A7. Définir une organisation optimale au service des objectifs de ses activités hôtelière ou touristique	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les besoins en matière de ressources humaines internes et externes pour réaliser la production du service ou du produit. • Recruter les compétences nécessaires à la réalisation du produit ou service touristique dans le respect du cadre réglementaire et normatif pour atteindre les objectifs de l'activité. • Analyser les besoins et les ressources d'une équipe. Définir les profils de postes. • Évaluer un candidat selon des critères d'exigence dans la réalisation de son savoir-faire, de disponibilité, de conscience professionnelle, de présentation, d'écoute, d'amabilité • Mener les entretiens de recrutement • Proposer des augmentations individuelles • Appliquer les règles de base en Droit du travail : conditions de travail, temps de travail, règles de sécurité et d'hygiène, conventions collectives concernées dans le secteur du tourisme (HCR, HACCP...) • Informer sa direction et donner les informations nécessaires pour mener un processus de gestion disciplinaire (de l'avertissement au licenciement) 	<p>Analyse du fonctionnement d'une équipe en environnement professionnel.</p> <p>L'analyse fait l'objet d'un rapport évalué à l'écrit puis à l'oral devant un jury composé d'un professionnel et d'un représentant du monde académique.</p> <p>Évaluation individuelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'organigramme de la structure est défini - Un profil de poste cohérent avec la situation est rédigé pour chaque salarié de l'équipe où intervient le candidat - Un entretien avec l'un des salariés est mené pour définir son poste en cohérence avec l'organigramme et l'entreprise. - Des objectifs cohérents avec l'entreprise sont proposés pour ce poste
A8. Animer l'équipe au quotidien	<ul style="list-style-type: none"> • Répartir le travail au sein d'une équipe de travail. • Garantir la sécurité et les conditions de travail de son équipe. • Intégrer un nouveau collaborateur au sein de l'équipe et notamment les saisonniers : présentations des valeurs, connaissance des métiers et du fonctionnement du service et de l'entreprise, les clients, les fournisseurs, les méthodes... • Former ses membres d'équipe aux bonnes pratiques du secteur du tourisme et de l'hôtellerie et de l'entreprise (qualité d'accueil, sens du service client...) • Faire respecter les règles. • Sanctionner les abus. • Réguler les conflits individuels. 	<p>Participation à un challenge commercial</p> <p>Le challenge est réalisé en temps réel et contraint dans le cadre d'un jeu d'entreprise. Il s'agit d'une simulation où les paramètres du marché, de l'entreprise et du mix sont fixés au préalable mais sur lesquels chaque participant peut agir dans le cadre de prise de décisions</p>	<ul style="list-style-type: none"> -L'atteinte des objectifs fixés à chaque membre de l'équipe est contrôlé -Les réunions d'équipe font l'objet de compte rendu intégrant notamment des points de contrôle de l'articulation des missions des membres de l'équipe. -Les réunions d'équipe font l'objet de compte rendu intégrant notamment des actions correctives relatives à

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
	<ul style="list-style-type: none"> • Animer des réunions. • Adapter les conditions de travail lors de situation « dite de crise ». • Évaluer les collaborateurs pour s'assurer de l'atteinte des objectifs individuels et collectifs • Organiser des réunions de briefing des équipes le cas échéant pour faciliter la coordination des membres 	<p>organisationnelles et managériales. Les choix influencent les résultats de l'entreprise. Les équipes sont imposées et doivent fonctionner ensemble pendant un temps contraint. L'évaluation est effectuée par les encadrants du jeu.</p>	<p>l'articulation des missions des membres de l'équipe.</p>