

## Bloc 1 : Contribuer à la gestion de l'établissement de restauration et d'hébergement

| Activités   | Compétences  | Modalité d'évaluation   | Critères d'évaluation  |
|---|--|---|--|
| <b>A1. Organisation de l'activité des services de l'établissement</b> | <b>C1.</b> Contribuer à la bonne organisation de l'activité de l'établissement en vérifiant l'adéquation des prestations et des procédures de chaque service au regard des objectifs, des critères qualité et des réglementations en vigueur afin d'optimiser l'expérience client                        | <p>1/ <b>Dossier professionnel avec soutenance orale.</b><br/> <i>Durée : 45min de soutenance</i></p> <p>A partir d'une trame proposée, et sur la base d'un contexte décrit correspondant à sa pratique professionnelle, il est demandé au candidat d'apporter son analyse sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la contribution à la bonne organisation des différents services de l'établissement (<i>en lien avec C1</i>),</li> <li>- le contrôle des approvisionnements (<i>en lien avec C2</i>),</li> <li>- la coordination des opérations de maintenance (<i>en lien avec C3</i>)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'organisation des productions et des prestations proposées répond aux objectifs à atteindre</li> <li>- Les procédures liées à la charte qualité répondent aux exigences de l'établissement</li> <li>- La mise en place des procédures liées au cadre réglementaire et inhérentes aux différentes activités est réajustée selon les besoins (procédures, affichages, traçabilités en matière de QHSSE)</li> <li>- Des axes d'améliorations pertinents sont proposés en fonction des non-conformités identifiées.</li> </ul>   |
|   | <b>C2.</b> Contrôler les approvisionnements transmis par les équipes (matières premières, produits, équipements) en s'assurant de leur adéquation avec les besoins de l'activité, les coûts d'achat et la qualité des produits attendue, afin de participer à la rentabilité et la qualité des services. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- la contribution à la bonne organisation des différents services de l'établissement (<i>en lien avec C1</i>),</li> <li>- le contrôle des approvisionnements (<i>en lien avec C2</i>),</li> <li>- la coordination des opérations de maintenance (<i>en lien avec C3</i>)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'adéquation des quantités commandées est contrôlée en fonction d'indicateurs (stocks, sorties journalières, marge sur consommation de matière)</li> <li>- Les inventaires sont contrôlés (lutte contre le gaspillage/ratio de coulage)</li> <li>- L'offre de service du fournisseur est analysée selon différents critères (délais, quantités disponibles, coûts, qualité des produits, respect des critères RSE fixés ...)</li> </ul>   |
|   | <b>C3.</b> Coordonner les opérations de maintenance sur les matériels et installations de l'établissement (validation des besoins, coordination des parties prenantes, respect des délais, contrôle des réglementations, réception des travaux) afin d'assurer la continuité et la qualité de service    | <p>Un échange à l'oral avec les membres du jury d'évaluation portera sur les différents items de son rapport écrit.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les besoins d'intervention et le choix du prestataire sont explicités à partir d'arguments rationnels</li> <li>- Les différentes contraintes d'une intervention de maintenance sont prises en considération</li> <li>- Le suivi des opérations de maintenance repose sur un calendrier détaillé</li> <li>- Le suivi des opérations s'appuie sur une communication et des inspections régulières (avancées des travaux et respect des normes de sécurité et d'hygiène)</li> <li>- La réception des travaux est réalisée à partir de différents points de validation</li> </ul> |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <p><b>A2.</b> Suivi de la gestion d'exploitation de l'établissement</p> | <p><b>C4.</b> Suivre les opérations comptables courantes (enregistrement des factures d'achat / vente, contrôle des mouvements de caisse, rapprochements bancaires) dans le respect des réglementations et des protocoles en vigueur afin de réaliser un état de la situation financière de l'établissement</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2/ <b>Etude de cas</b> sur les opérations courantes à réaliser dans le cadre du suivi des opérations comptables (<i>en lien avec C4.</i>)</li> <li>- Le suivi des indicateurs de gestion et de rentabilité de l'établissement (<i>en lien avec C5.</i>)</li> </ul> <p><i>Durée : 1 heure</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La fiabilité des données saisies dans les différents outils de suivi est vérifiée</li> <li>- Les délais légaux de facturation et de mise en paiement sont respectés</li> <li>- Les informations financières sont conformes aux règles et aux procédures en vigueur</li> <li>- Les justificatifs sont vérifiés</li> <li>- La démarche de suivi de la gestion d'exploitation respecte les procédures décrites de l'établissement.</li> </ul>  |
|   | <p><b>C5.</b> Suivre les indicateurs de gestion et de rentabilité de l'établissement à partir d'un tableau de bord et d'une analyse des données de gestion budgétaires, en identifiant les écarts éventuels et en proposant des axes d'améliorations afin d'assurer la pérennité de l'entreprise</p>            |   | <p>Les données de gestion budgétaires sont analysées et commentées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les écarts entre le prévisionnel et le réalisé sont identifiés et explicités à partir des indicateurs de performances,</li> <li>- Les évolutions exceptionnelles de charges sont identifiées et explicitées</li> <li>- Les données analysées sont contextualisées au regard des objectifs de l'établissement et d'éléments de contexte externes</li> <li>- Des actions correctives sont proposées pour les écarts significatifs identifiés</li> <li>- La mise en œuvre des actions correctrices est priorisée</li> </ul> |

## Bloc 2 : Manager les équipes des services restauration et hébergement

| Activités                                   | Compétences   | Modalité d'évaluation   | Critères d'évaluation   |
|---|---|---|---|
| <b>A3.</b> Gestion et animation des équipes | <b>C6.</b> Contrôler la planification des ressources humaines en vérifiant l'adéquation des effectifs aux prévisions d'activité et aux objectifs de masse salariale des services, afin d'optimiser le fonctionnement des différents services de l'établissement.  | 1/ <b>Etude de cas</b> sur le contrôle de la planification des ressources humaines (en lien avec C6)<br><br><i>Durée : 1 heure</i>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les plannings tiennent compte de l'adéquation des effectifs avec les objectifs et priorités de production</li> <li>- La cohérence du recours à des ressources supplémentaires est évaluée au regard des objectifs de masse salariale</li> <li>- Les plannings tiennent compte des exigences légales et conventionnelles</li> </ul>   |
|   | <b>C7.</b> Accompagner les équipes de l'établissement vers l'atteinte des objectifs en assurant la transmission des informations nécessaires, en gérant les situations délicates tout en tenant compte des particularités spécifiques des collaborateurs (handicap, langue, culture ...) afin de développer la motivation individuelle et collective. | 2/ <b>Dossier professionnel avec soutenance orale.</b><br><br><i>Durée : 45min de soutenance</i><br><br>A partir d'une trame proposée, et sur la base d'un contexte décrit correspondant à sa pratique professionnelle, il est demandé au candidat d'apporter son analyse sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'animation et l'accompagnement des équipes (<i>en lien avec C7</i>)</li> <li>- Le contrôle du travail des équipes (<i>en lien avec C8</i>)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'animation des équipes tient compte des particularités de ses membres (origine culturelle, âge, handicap, etc.)</li> <li>- Le style de management tient compte des situations à gérer</li> <li>- La mise en place d'entretiens réguliers ou de briefing permet la clarification des objectifs à atteindre et des informations à transmettre</li> <li>- Les résultats sont valorisés auprès des service concernés</li> <li>- La capitalisation des bonnes pratiques et l'entraide est valorisée</li> <li>- La gestion des situations délicates est prise en charge avec objectivité (problématiques personnelles, conflits)</li> </ul> |
|   | <b>C8.</b> Contrôler le travail des équipes de l'établissement en vérifiant la bonne application des procédures et réglementations applicables à chaque service afin d'assurer la qualité des prestations.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- les pratiques de recrutement et d'intégration de nouveaux collaborateurs (<i>en lien avec C9</i>).</li> <li>- la démarche de développement des compétences des</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le contrôle du travail des collaborateurs tient compte des exigences en matière de qualité de service : accueil de la clientèle ; réalisation des prestations ; prise en compte des spécificités de la clientèle (handicap, différence culturelle, régimes et allergies, etc.)</li> </ul>  |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  |   | <p>collaborateurs de l'établissement<br/>(en lien avec C10).</p> <p>Un échange à l'oral avec les membres du jury d'évaluation portera sur les différents items de son rapport écrit.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les procédures de travail applicables à chaque service (ex : fiches recettes, politique de yield management ...) sont vérifiées</li> <li>- Les règles en matière de droit du travail sont respectées</li> <li>- L'application des principes et réglementations en matière de QHSSE (Qualité, Hygiène, Sécurité, Sûreté, Environnement) est contrôlée</li> <li>- Les différentes exigences ou réglementations sont explicités et les risques sont rappelés</li> </ul>  |
| <p><b>A4.</b> Optimisation du fonctionnement des équipes</p> | <p><b>C9.</b> Recruter des nouveaux collaborateurs en s'appuyant sur un processus de recrutement adapté aux postes visés et aux profils des individus (nationalité, handicap, culture, ...) et sur un plan d'intégration favorisant leur fidélisation afin de répondre aux besoins en compétences de l'établissement.</p> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le profil est établi à partir d'informations structurées et cohérentes (responsabilités, qualifications requises, compétences recherchées ...)</li> <li>- Les techniques de recrutement du collaborateur respectent le code du travail (non-discrimination)</li> <li>- Les candidatures sont sélectionnées à partir de critères pertinents au regard des postes à pourvoir et proposées à la direction</li> <li>- Les démarches administratives sont appliquées selon les règles de l'entreprise (contrats, visite médicale, etc.)</li> <li>- Le processus d'intégration est organisé, planifié et jalonné de point de suivi</li> <li>- Des propositions d'aménagement de poste de travail peuvent être proposés aux collaborateurs en situation de handicap</li> </ul> |
|  | <p><b>C10.</b> Accompagner le développement des compétences, en tenant compte des besoins spécifiques des services et de l'évaluation des compétences afin de développer la performance et la productivité des collaborateurs.</p>  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les besoins des différents services sont pris en compte (obligations réglementaires, compétences techniques spécifiques) pour la définition ou le suivi du plan de développement des compétences.</li> <li>- La délégation de nouvelles activités (tutorat, animation, etc.) est organisée (validation, point de suivi)</li> <li>- L'évaluation des compétences est mise en place lors de temps spécifiques (contrôles, débriefing, entretiens professionnels),</li> <li>- Les résultats de l'évaluation sont transmis avec respect et explicités</li> <li>- Des temps de formations (internes ou externes) avec les collaborateurs concernés sont planifiés et tiennent compte des objectifs définis lors de l'évaluation</li> </ul>                                   |

Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation- Manager d'Exploitation des Restaurations et Hébergements – Niveau 5

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  |  | <ul style="list-style-type: none"><li>- La planification des formations sont proposées à la direction selon des priorités déterminées</li></ul> |
|--|--|--|---|

### Bloc 3 : Mettre en œuvre la commercialisation de l'offre de service et gérer l'image de l'établissement

| Activités   | Compétences   | Modalité d'évaluation  | Critères d'évaluation  |
|---|---|--|--|
| A5. Mettre en œuvre la commercialisation de l'offre de services | <p><b>C11.</b> Commercialiser l'offre de service grâce à des scénarios valorisant les caractéristiques des produits et prestations, au regard de l'activité et dans le respect de la politique tarifaire de l'établissement afin de développer le chiffre d'affaires.</p>   | <p>1 / <b>Dossier professionnel avec soutenance orale.</b><br/> <i>Durée : 40 min de soutenance</i></p> <p>A partir d'une trame proposée, et sur la base d'un contexte décrit correspondant à sa pratique professionnelle, il est demandé au candidat d'apporter son analyse sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un scénario de commercialisation de l'offre de service permettant de développer le chiffre d'affaires, (<i>en lien avec C11.</i>)</li> <li>- la promotion de l'offre et prestations de l'établissement intégrant les solutions, les messages et les indicateurs de suivi (<i>en lien avec C12.</i>)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le scénario de commercialisation s'appuie sur différentes stratégies pour développer les ventes, y compris de produits ou prestations complémentaires (pratiques du cross-selling et up-selling)</li> <li>- Le scénario de commercialisation prend en compte une offre tarifaire adaptée, au regard de la fluctuation de l'activité, de l'offre de service de l'établissement et de l'offre concurrentielle (yield management)</li> <li>- Le scénario de commercialisation s'appuie sur des données en lien avec les caractéristiques de l'établissement et l'état du marché.</li> <li>- Les propositions de scénarios sont réalistes par rapport à la situation de l'établissement (activité, emplacement, taille, ...) et de son budget.</li> </ul> |
|   | <p><b>C12.</b> Promouvoir l'établissement et ses prestations en déclinant les actions de merchandising, de marketing et de communication définie par l'entreprise en veillant à la bonne mise en place des actions commerciales et des caractéristiques de la clientèle (clientèle étrangère, situation de handicap...)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- les moyens mis en œuvre concernant la satisfaction client (outils et méthodologies mobilisables, les éléments d'alerte nécessitant une intervention correctrice et les améliorations susceptibles d'être apportées (<i>en lien avec C14.</i>),</li> <li>- la gestion de l'image de marque de l'établissement avec la méthode proposée de suivi de la e-réputation de l'établissement (<i>en lien avec C15</i>)</li> </ul>   |  |

|  |   |  |   |  |
|--|---|--|---|--|
| <p><b>A6.</b> Gestion de la satisfaction client et de l'image de l'établissement sur le web et les réseaux sociaux</p> | <p><b>C13.</b> Animer la relation client, en français et en anglais, en répondant aux attentes spécifiques et en traitant les situations délicates, afin de préserver la qualité de la relation client.</p>   | <p>Un échange à l'oral avec les membres du jury d'évaluation portera sur les différents items de son rapport écrit.</p> <p><b>2 / Mise en situation</b> portant sur un échange à réaliser en français et en anglais avec un client. L'objectif est de traiter une situation délicate tout en préservant la qualité de la relation client (<i>en lien avec C13.</i>)</p> <p><i>Durée : 20 min maximum</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les règles de bienséance sont appliquées et contrôlées lors de l'accueil et tout au long de la prestation</li> <li>- Les particularités et demandes spécifiques des clients (handicap, différence culturelle, régimes et allergies, etc.) sont prises en compte et transmises à l'équipe</li> <li>- Le traitement des insatisfactions clients est réalisé avec tact et diplomatie</li> <li>- Le questionnement permet d'identifier les éléments factuels expliquant les origines de la situation de mécontentement.</li> <li>- La proposition de solution tient compte de la situation, du périmètre de délégation (en termes budgétaire) et de la satisfaction client.</li> </ul> |  |
|  | <p><b>C14.</b> Gérer la satisfaction client, à partir de l'analyse des retours terrain et des indicateurs fournis par le système de gestion de la relation client (CRM), afin de mettre en place des actions correctives le cas échéant.</p>  |  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La méthode et les outils permettant de recueillir la satisfaction de la clientèle (retours terrains, CRM, réseaux) sont cohérents</li> <li>- Le recueil des insatisfactions client est vérifié (retours des équipes, process interne, etc.) et analysé à partir d'indicateurs pertinents</li> <li>- Des améliorations susceptibles d'être apportées à la relation client sont préconisées : outils, révision des processus opérationnels, programmes de fidélisation...</li> </ul>                                |
|  | <p><b>C15.</b> Gérer l'image de marque de l'établissement ainsi que les évolutions de son e-réputation, en s'appuyant sur les données des réseaux sociaux et en traitant, en anglais et en français, les avis et commentaires dans les situations complexes, afin de préserver l'e-réputation de l'établissement.</p> |  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les informations diffusées sur le site internet et les réseaux sociaux sont fiables et actualisées</li> <li>- Une méthode de suivi de la réputation de l'établissement est cohérente (indicateurs, outils, calendriers)</li> <li>- La rédaction des réponses à des messages négatifs ou hostiles sur les réseaux sociaux est conforme aux règles de bienséance.</li> <li>- Les arguments utilisés pour des réponses aux messages reçus sur les réseaux sociaux permettent de valoriser l'établissement</li> </ul> |