

Article L6113-1 [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. »

Blocs de compétences :

Bloc 1	Organiser un service et gérer un département d'hôtellerie-restauration
Bloc 2	Manager et encadrer la production des services en hôtellerie-restauration
Bloc 3	Animer le développement commercial et gérer la relation client en hôtellerie-restauration
Bloc 4	Piloter et budgéter la production de services en hôtellerie-restauration

Conditions de validation de la certification :

L'obtention de la certification professionnelle complète est accordée aux candidats ayant satisfait l'ensemble des conditions détaillées ci-dessous :

- Avoir validé les 4 blocs de compétences ;
- Avoir validé l'examen du Grand Oral (une note inférieure à 7 est éliminatoire) qui est une épreuve orale individuelle lors de laquelle le candidat est mis en situation professionnelle dans un environnement hôtelier et/ou touristique. Il doit répondre à une problématique concrète de gestion des ressources humaines, de gestion d'équipe interculturelle, de marketing, de satisfaction client ou de communication, communication digitale.

Chaque bloc peut être validé de manière autonome. La validation partielle d'un bloc n'est pas possible.

A l'issue d'un parcours de VAE, la certification s'obtient par la validation cumulative des 4 blocs de compétences du référentiel de certification, sur la base d'un livret de preuves présenté oralement devant le jury.

La formation et la certification sont accessibles aux candidats en situation de handicap. En ce sens, les évaluations écrites et orales de tous les blocs de compétences peuvent être aménagées pour les candidats en situation de handicap.

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'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 1 : Organiser un service et gérer un département d'hôtellerie-restauration			
A1 – Gestion de la réservation, de l'arrivée et du départ du client <ul style="list-style-type: none"> ● Gestion de la réservation d'un client ; ● Accueil du client en hôtellerie-restauration ; ● Recueil des besoins du client en hôtellerie-restauration ; ● Recueil des besoins spécifiques du client (accueil de clients en situation de handicap) ; ● Information et orientation du client. 	C1 – Vérifier le respect de l'affichage réglementaire et informatif pour le client (sécurité, sanitaire, tarifs, etc.) en s'assurant régulièrement de la présence et de la visibilité des affichages, en les mettant à jour en fonction de l'évolution des exigences légales et réglementaires afin de respecter la législation.	<p>Mise en situation professionnelle réelle (de C1 à C6) :</p> <p>Dans une structure d'application du centre ou un hôtel / restaurant partenaire du centre, le candidat prend en charge la réservation, l'arrivée, l'accueil et le départ du client de façon autonome. Il fait un diagnostic des conditions d'accès des clients (y compris des conditions d'accès des personnes en situation de handicap) et fait des préconisations si besoin.</p> <p>Il prend en charge les différents types de clients et propose des produits et/ou services.</p> <p>Évaluation individuelle des pratiques.</p>	<p><u>Pour C1 :</u></p> <p>Un rapport précis et exhaustif relatif à la documentation et aux affichages est réalisé.</p> <p>Les éléments dont la présence et l'affichage sont obligatoires sont mentionnés et identifiés (document obligatoire dans les ERP, signalétique incendie et évacuation, prix, etc.).</p> <p>Leur conformité avec la législation et la réglementation en vigueur est établie.</p>
	C2- Réaliser des devis personnalisés pour des groupes (corporate, MICE, loisir) en recueillant les attentes de l'acheteur : taille du groupe, budget, préférences alimentaires, objectifs de l'évènement, accessibilité, etc., en définissant le niveau de prestation souhaité en hôtellerie - restauration et en lui présentant des services complémentaires afin de lui proposer une prestation en adéquation avec ses besoins.		<p><u>Pour C2 :</u></p> <p>Les étapes techniques d'un entretien de vente (de la découverte à la négociation) sont respectées. Une solution adaptée aux souhaits et besoins du client est proposée (taille du groupe, préférences alimentaires, question de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap, budget, objectifs de l'évènement, etc.).</p> <p>Le devis doit comporter les mentions obligatoires.</p> <p>Des services complémentaires sont proposés en adéquation avec les besoins de l'acheteur.</p>
	C3- Effectuer les réservations clients en utilisant les logiciels propres à l'activité hôtelière (PMS) et/ou de restauration quel que soit le canal d'entrée (téléphone, internet, plateforme de réservation spécifique, etc.) afin de garantir la réservation.		<p><u>Pour C3 :</u></p> <p>Les réservations sont réalisées et gérées en autonomie.</p> <p>Des logiciels de gestion de réservation spécifiques à l'activité hôtelière sont maîtrisés : le taux d'erreur est proche de zéro.</p>

	<p>C4- Organiser la prestation d'arrivée et de départ des différents types de clients (groupes, individuels, corporate, etc.) en coordonnant des équipes d'étage et de restauration, en planifiant et répartissant les tâches, et en calibrant les ressources humaines nécessaires afin de délivrer un service de qualité.</p>		<p>La gestion des réservations est formalisée quel que soit le canal d'entrée (téléphone, internet, plateforme de réservation spécifique, etc.).</p> <p><u>Pour C4 :</u> L'arrivée des clients est organisée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un plan détaillé pour l'accueil et le départ des clients, en tenant compte des différents types de clients et de leurs besoins spécifiques est rédigé ; - Un briefing des équipes est réalisé ; - Les attentes et besoins des clients (codes culturels à respecter, langue à utiliser, situations de handicap etc.) sont identifiés et explicités ; - Les tâches sont réparties de manière équilibrée en fonction des ressources humaines disponibles.
<p>A2 - Accompagnement du client</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Conseil du client dans ses choix ; ● Réponse aux questions techniques du client. 	<p>C5- Conseiller les clients sur l'offre sportive et culturelle locale en prenant en compte leurs intérêts et leurs besoins, en faisant la promotion des prestataires partenaires, en utilisant des moyens innovants de communication (plateformes numériques interactives, applications mobiles, affichages numériques, etc.), afin d'enrichir l'expérience globale du client.</p> <p>C6 – Conseiller les clients sur les accords mets et vins en faisant appel aux techniques d'association et en expliquant les caractéristiques et ou particularités d'un vin, d'un spiritueux ou d'un plat afin de leur faire découvrir de nouvelles saveurs.</p>		<p><u>Pour C5 :</u> Les offres culturelles et sportives locales et pour tous les types de publics sont connues.</p> <p>Ces offres sont diffusées sur tous les canaux de communication de l'établissement et auprès des clients en face à face.</p> <p>Des conseils sont donnés aux clients en fonction de leurs profils, besoins et intérêts et en cohérence avec la temporalité des événements.</p> <p><u>Pour C6 :</u> Un accord mets-vins/boissons est proposé au client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il respecte les désidératas ainsi que les allergies éventuelles du client ; - Les caractéristiques et particularités du vin, de la boisson et/ou du plat proposé sont explicitées au client.

Bloc 2 : Manager et encadrer la production des services en hôtellerie-restauration

A3- Recrutement et intégration des personnels

- Sélection des candidats et recrutement des équipes en fonction des besoins des différents services ;
- Sélection et recrutement des candidats internationaux ;
- Intégration des personnels en situation de handicap ;
- Formation des équipes.

C7- Rédiger un plan de recrutement qui cible l'acquisition d'une équipe suffisante en nombre et en qualification en évaluant les besoins en compétences du service et en tenant compte des moyennes de fréquentation des clients afin de disposer des ressources humaines garantissant un niveau de qualité de service attendu.

C8- Recruter les profils manquants en utilisant tous les outils et moyens de recrutement actuels (LinkedIn, réseaux spécialisés dans le secteur) et en réalisant des entretiens d'embauche afin de compléter les équipes.

C9-Optimiser l'intégration des nouvelles recrues en mettant en œuvre un plan de on-boarding complet et personnalisé, en leur présentant l'établissement, son histoire et ses valeurs, en les présentant aux membres clés de l'équipe et de la direction, et en adaptant les postes de travail en fonction de leurs besoins spécifiques (notamment pour les personnes en situation de handicap) afin de diffuser la culture d'entreprise.

Etude de cas (de C7 à C15)

A partir de situations d'entreprise fictives ou réelles, le candidat doit identifier les besoins en personnel et faire des propositions de recrutement et d'intégration pour le service. Il doit définir l'organisation du travail des équipes.

Il doit également proposer des solutions de management situationnel et d'aménagement des postes de travail si besoin. Il doit apporter des solutions en matière de management interculturel quand cela est nécessaire.

Évaluation écrite individuelle.

Pour C7 :

Un diagnostic des besoins en compétences est réalisé. Il prend en compte l'activité de l'établissement (saison pleine, saison creuse, etc.).

Un plan de recrutement est rédigé. Le type de profil et les compétences recherchés sont précisés. Le type de contrat souhaité est renseigné.

Pour C8 :

Une offre d'emploi est rédigée. Elle est conforme avec la législation.

Les critères principaux de sélection sont définis.

Une stratégie de diffusion de l'offre est établie (identification des canaux de diffusion, temporalité, etc.).

Une grille d'entretien est établie.

Pour C9 :

Un plan de on-boarding est rédigé. Il contient :

- La présentation de l'établissement, son histoire et ses valeurs ;
- La présentation des membres clés de l'équipe et de la direction ;
- Les objectifs de la nouvelle recrue à court et long terme ;
- La présentation des procédures de base et des politiques de l'entreprise (sécurité, confidentialité, etc.) ;
- Les échéances des réunions de suivi et leurs objectifs ;
- La présentation des possibilités d'adaptation des postes de travail pour les personnes en situation de handicap.

<p>A4- Management des équipes</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Motivation des équipes ; ● Evaluation régulière des compétences des salariés ; ● Garantie du maintien et de l'évolution du niveau de compétences des salariés ; ● Vérification des postures et tenues des personnels ; ● Apaisement de tensions en situation de travail ; ● Diffusion des valeurs de l'établissement et vérification de leur intégration et application par le personnel. 	<p>C10 – Manager des équipes en hôtellerie en adoptant un style de management participatif et inclusif, en animant des briefings et débriefings, des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance qualité, la RSE et le management environnemental, y compris en langue anglaise afin d'impliquer chaque collaborateur dans l'atteinte des objectifs du département.</p>		<p><u>Pour C10 :</u> Une planification claire et précise est rédigée. Elle comprend : - L'organisation du service : <ul style="list-style-type: none"> - Des réunions d'équipe régulières sont planifiées (quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles) ; - Les objectifs de chacune des réunions sont précisés (briefing, débriefing, politique RSE ...). - Les modalités de gestion des équipes du service : <ul style="list-style-type: none"> - Les procédures de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) dans les pratiques quotidiennes de gestion d'équipe sont respectées ; - Les procédures qualité de vie au travail sont intégrées dans la gestion des équipes. </p>
	<p>C11 - Suivre régulièrement les objectifs qualitatifs et quantitatifs des salariés, en veillant à ce que les salariés de l'équipe respectent les clauses de leur contrat de travail, du règlement intérieur et de la réglementation sociale et des usages de l'établissement, en fixant des objectifs quantitatifs et en vérifiant leur atteinte afin de mettre en place des mesures appropriées (recadrage, sanctions, félicitations...).</p>		<p><u>Pour C11 :</u> Un document de suivi des objectifs des équipes est élaboré.</p> <p>Des indicateurs précis de performance quantitatifs et qualitatifs (retours clients, objectifs de vente additionnelle, temps de réalisation des tâches, etc.) sont définis.</p> <p>Les écarts constatés sont analysés. Des mesures correctives sont proposées.</p>
	<p>C12 - Gérer les situations de pression et de stress dans une équipe pendant les temps forts en identifiant les sources potentielles de stress et de tension, en les apaisant et en diffusant des techniques et outils de gestion du stress afin d'assurer de bonnes conditions d'exécution du travail.</p>		<p><u>Pour C12 :</u> Les sources de pression et de tension sont identifiées.</p> <p>Une méthode et des solutions de gestion de stress sont explicitées.</p> <p>Des techniques de gestion des conflits à mobiliser sont identifiées et adaptées à la situation. Une justification est apportée.</p>

	<p>C13 - Evaluer les équipes de travail en conduisant des entretiens individuels, en identifiant leurs besoins spécifiques en matière de formation afin d'assurer la montée en compétence du personnel.</p>		<p><u>Pour C13 :</u> Une procédure d'entretien individuel est réalisée : <ul style="list-style-type: none"> - Les modalités sont définies ; - Les outils RH d'évaluation à mobiliser sont identifiés et ce choix est justifié ; - Les conclusions de l'entretien doivent donner lieu à des préconisations. </p>
<p>A5- Gestion et administration des équipes</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Définition des plannings en fonction des besoins du service ; ● Définition des rôles spécifiques si la situation l'exige. 	<p>C14 - Etablir les plannings du service en analysant les besoins du service, en prenant en compte la législation (jours de congés consécutifs, ancienneté, etc.), les tendances de fréquentation du service et les attentes des salariés afin de garantir une répartition du travail équitable et efficiente.</p>		<p><u>Pour C14 :</u> Une planification du service est réalisée : <ul style="list-style-type: none"> - Des plannings quotidiens et/ou hebdomadaires sont établis ; - La planification choisie est justifiée au regard des tendances de fréquentation de l'établissement ; - Elle répond aux besoins et attentes des salariés ; - Le respect de la législation est démontré. </p>
	<p>C15 - Répartir les rôles de chacun en encourageant la polyvalence, en animant des briefings réguliers, et en adaptant les rôles en fonction des compétences disponibles et des besoins de l'établissement afin d'assurer la continuité opérationnelle et la fluidité du service.</p>		<p><u>Pour C15 :</u> Des briefings réguliers dans la planification et l'attribution des rôles sont assurés. Ils tiennent compte du : <ul style="list-style-type: none"> - Taux de participation et d'engagement des membres de l'équipe ; - De l'équilibre dans la répartition des rôles en fonction des compétences ; - De l'impact des décisions prises lors des briefings sur les performances globales de l'établissement. </p>

A6- Développement commercial <ul style="list-style-type: none"> ● Optimisation de l'occupation marchande de l'établissement ; ● Analyse de l'offre existante ; ● Recherche de nouveaux marchés ; ● Proposition de nouveaux produits / services ; ● Vente de nouveaux produits et services ; ● Suivi de la relation client. 	C16 - Conduire des études de marché en s'informant des tendances de consommation dans le secteur et en utilisant les méthodes pro-actives (questionnaires et/ou questionnements, discussions à chaud / à froid des clients) et en analysant l'offre concurrentielle afin d'identifier les opportunités commerciales de différenciation.	Étude de cas (de C16 à C24) A partir de situations d'entreprise fictives ou réelles, le candidat doit identifier la problématique marketing et/ou commerciale de l'entreprise. Il doit analyser l'environnement de l'entreprise, faire des préconisations de développement pour répondre à la problématique. Il doit mettre en place un calendrier d'évènements et de promotions de l'entreprise en cohérence avec l'analyse précédemment faite. Il doit proposer des techniques de recueil d'informations pour la mesure de la satisfaction client. Il doit prendre en charge les mécontentements et proposer des techniques concrètes de gestion des conflits.	Pour C16 : Une étude de marché est réalisée : <ul style="list-style-type: none"> - Des méthodes proactives sont utilisées et leur choix justifié ; - Des tendances de consommation sont identifiées. Une analyse de l'offre concurrentielle est réalisée : <ul style="list-style-type: none"> - Elle découle de l'étude de marché ; - Elle permet d'identifier les opportunités commerciales de différenciation ; - Des outils de questionnement pour comprendre les besoins des clients sont mobilisés ; - Des matrices d'analyse telles que la matrice SWOT sont réalisées
	C17 - Réaliser une veille technologique (IA, robotique, connectivité) en étudiant le potentiel des innovations technologiques pouvant s'appliquer à l'établissement d'hébergement afin de pouvoir s'adresser aux nouvelles générations de clients.	Évaluation écrite individuelle.	Pour C17 : Une veille technologique est réalisée : <ul style="list-style-type: none"> - 3 outils de veille sont identifiés (salons spécialisés, presse professionnelle, etc.). Ce choix est justifié ; - Les résultats de la veille sont analysés et synthétisés.
	C18- Contribuer à l'élaboration du plan d'action commercial pour son service en utilisant les conclusions des études de marché et en se basant sur les résultats chiffrés de fréquentation du département afin de proposer des nouveaux produits et ou services différenciateurs répondant aux besoins des clients.		Pour C18 : Un plan d'action commercial est rédigé : <ul style="list-style-type: none"> - Les réseaux de distribution sont définis (OTA, foires, salons, partenariats, etc.) ; - Il est cohérent avec les résultats des études de marché ; - Il est en adéquation avec les résultats chiffrés de fréquentation du département ; - des produits et services différenciateurs pouvant être adoptés par l'établissement sont présentés. Leur choix est justifié.
	C19 – Mener une vente auprès de clients en utilisant des techniques de vente additionnelle, en évaluant les		Pour C19 : Les différentes étapes de l'entretien de vente sont explicitées.

	<p>besoins des clients et en proposant des solutions personnalisées afin d'atteindre les objectifs de rentabilité.</p>		<p>Les questions posées permettent d'identifier les besoins clients.</p> <p>Des solutions personnalisées et adaptées aux besoins sont proposées.</p> <p>Les solutions sont accompagnées d'une justification.</p>
<p>A7- Promotion de l'offre de l'établissement</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Promotion de l'offre existante ; ● Promotion des produits et services innovants pour répondre aux besoins des clients. 	<p>C20 – Participer à l'élaboration d'une stratégie de communication nationale ou internationale adaptée (media et hors média outils digitaux) en identifiant les canaux les plus pertinents, en créant des messages clés adaptés aux spécificités culturelles et linguistiques de chaque région afin de toucher les cibles prédéfinies.</p> <p>C21 - Établir un calendrier annuel de promotions tarifaires en l'alignant avec le calendrier des différents événements locaux (culturels, sportifs, sociaux, etc.) et en impliquant les différents services de l'établissement pour assurer une dynamique et une fréquentation optimale.</p> <p>C22 – Proposer la carte du département food and beverage en collaborant avec les personnes concernées (chef de cuisine, bar tender, personnel en charge des petits déjeuners, etc.), en prenant en compte les tendances sociétales de consommation (végétarisme, véganisme, sans gluten, etc.), en y intégrant des options alimentaires respectueuses de l'environnement et</p>		<p><u>Pour C20 :</u> Un plan média calendaire et un plan de communication digitale sont présentés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ils tiennent compte des objectifs de la politique commerciale de l'entreprise ; - Des canaux de diffusion sont identifiés et les choix sont justifiés en fonction de l'entreprise, de son environnement, des cibles de clientèle et de leurs préférences. <p><u>Pour C21 :</u> Un calendrier événementiel associé à un catalogue de prix est proposé.</p> <p>La saisonnalité, la position géographique de l'établissement, son environnement économique, et les événements à proximité sont pris en compte.</p> <p>L'ensemble des outils du yield management et de gestion sont utilisés et permettent de définir le calendrier et les prix adéquats.</p> <p><u>Pour C22 :</u> La carte du département food and beverage est proposée.</p> <p>Elle tient compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - De l'analyse des retours clients qui permet d'identifier des tendances ; - Des propositions de modification de la carte en adéquation avec les tendances identifiées ; - Des ratios de rentabilité de ces propositions.

	biologiques et en respectant les ratios de rentabilité du service afin de proposer une offre concurrentielle et à valeur ajoutée client.		
A8 - Gestion de la relation client <ul style="list-style-type: none"> ● Prise en compte des besoins des clients ; ● Gestion des mécontentements clients avec propositions de solutions ; ● Gestion des conflits. 	C23 - Recueillir les besoins spécifiques du client en utilisant les techniques de questionnement afin de vérifier les bonnes conditions de son accueil y compris les conditions d'accueil des personnes en situation de handicap.		<u>Pour C23 :</u> Des questionnaires adaptés à la clientèle et aux prestations fournies sont élaborés. Les questions posées permettent d'identifier les besoins et attentes de la clientèle. Une rubrique concernant l'accessibilité et les besoins des personnes en situation de handicap est intégrée dans les questionnaires. Les modalités de diffusion sont identifiées et justifiées en fonction des habitudes de communication des clients.
	C24 - Gérer les mécontentements et les réclamations clients en adoptant une posture empathique et proactive, en répondant de manière constructive et rapide, en utilisant des techniques de résolution de conflits, en impliquant les parties concernées et en proposant une compensation si nécessaire afin d'améliorer l'expérience client.		<u>Pour C24 :</u> Un plan d'action de gestion des mécontentements est réalisé : <ul style="list-style-type: none"> - La situation est analysée ; - Le client peut être isolé et reçu en face à face ; - Le client est écouté sur son mécontentement ; - Une solution est proposée au client immédiatement ou ultérieurement si une solution immédiate n'est pas adaptée au cas de figure.
Bloc 4 : Piloter, budgéter et rendre compte de la production de services en hôtellerie restauration			
A9- Optimisation de la performance financière <ul style="list-style-type: none"> ● Suivi des ventes et de leurs coûts ; ● Apport de solutions pour l'amélioration des résultats d'un 	C25 – Réaliser une analyse financière de l'activité du service en examinant les indicateurs de revenu et de charge spécifique au service, en consultant les données comptables existantes, le bilan fonctionnel et les tableaux de bord existants, et en les confrontant aux	<u>Etude de cas</u> (C25 à C32) A partir de situations d'entreprise fictives ou réelles, le candidat doit réaliser une analyse financière commentée et proposer des solutions à court et moyen terme. Il	<u>Pour C25 :</u> Une analyse financière de l'activité du service est réalisée : <ul style="list-style-type: none"> - Les performances de l'activité du service sont analysées ;

<p>département opérationnel ;</p> <ul style="list-style-type: none"> Analyse d'un bilan fonctionnel ainsi que d'un tableau de bord. 	<p>résultats et aux ratios moyens du secteur et en identifiant les écarts afin de proposer des objectifs d'amélioration.</p> <p>C26 - Proposer des solutions à la maîtrise des coûts en réalisant des achats groupés, en explorant des options multifournisseurs, en négociant avec les fournisseurs, en privilégiant les filières courtes, et en utilisant les techniques de calcul de coûts de revient, de seuil de rentabilité afin de maximiser l'efficacité financière du service.</p>	<p>doit réaliser les calculs de coût, gérer les stocks et proposer des solutions pour leur maîtrise.</p> <p>Il établit des prévisions financières sur la base des données chiffrées et annexes du cas. Il construit et renseigne les tableaux de bord permettant de suivre l'activité du département. Il doit faire une analyse argumentée de la trésorerie des écarts budgétaires et proposer des solutions opérationnelles en fonction de la situation de l'entreprise.</p> <p>Évaluation écrite individuelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> Elles s'appuient sur les principaux ratios de rentabilité (revpar, taux d'occupation, ticket moyen à table ou au bar, etc..). <p>Les écarts entre le budget prévisionnel et le réalisé sont mesurés.</p> <p>Des solutions pour réduire les écarts sont proposées et justifiées.</p> <p><u>Pour C26 :</u> Les coûts d'achat et de fonctionnement de service sont calculés.</p> <p>Des méthodes de réduction des coûts sont proposées :</p> <ul style="list-style-type: none"> Les filières courtes et les options multifournisseurs sont privilégiées ; Des techniques de calcul de coûts de revient et de seuil de rentabilité sont utilisées ; Des techniques d'achats groupés sont éventuellement proposées.
<p>A10 - Gestion prévisionnelle</p> <ul style="list-style-type: none"> Elaboration d'un prévisionnel financier pour un exercice comptable ; Elaboration d'un plan de financement (investissements) ; Elaboration des tableaux de bord ; Rédaction des rapports d'activités à l'issue de l'élaboration des tableaux de bord. 	<p>C27 - Établir un budget prévisionnel de l'établissement en distinguant les dépenses opérationnelles (OPEX) et les dépenses en capital (CAPEX), en consultant les parties prenantes des différents services, en définissant les niveaux de chiffre d'affaires et de charges et investissements à budgétiser pour garantir l'atteinte des objectifs financiers et stratégiques.</p> <p>C28 – Elaborer des tableaux de bord en définissant la périodicité de recueil d'information et en sélectionnant les types d'indicateurs clés (taux de fréquentation, taux d'occupation, chiffre d'affaires, etc.) à recueillir afin de</p>	<p>doit réaliser les calculs de coût, gérer les stocks et proposer des solutions pour leur maîtrise.</p> <p>Il établit des prévisions financières sur la base des données chiffrées et annexes du cas. Il construit et renseigne les tableaux de bord permettant de suivre l'activité du département. Il doit faire une analyse argumentée de la trésorerie des écarts budgétaires et proposer des solutions opérationnelles en fonction de la situation de l'entreprise.</p> <p>Évaluation écrite individuelle</p>	<p><u>Pour C27 :</u> Les budgets prévisionnels Opex et Capex du service sont élaborés. Les objectifs de CA prévisionnel et les niveaux de charge sont déterminés. Les investissements nécessaires à réaliser à court et moyen terme sont identifiés et justifiés.</p> <p><u>Pour C28 :</u> Des tableaux de bord sont élaborés :</p> <ul style="list-style-type: none"> La périodicité de recueil d'informations est déterminée ; Les indicateurs clés sont définis ; Leur choix est justifié et ils permettent d'atteindre les objectifs budgétaires.

	<p>suivre l'atteinte des objectifs budgétaires.</p> <p>C29- Analyser les écarts entre les prévisions budgétaires et les résultats réels du service en comparant les résultats avec les autres services de l'établissement hôtelier, en recherchant les causes de ces écarts, en engageant des discussions avec les managers des autres services afin de mettre en place des mesures correctives rapides.</p>		<p><u>Pour C29 :</u> L'analyse des écarts entre les prévisions budgétaires et les résultats réels du service est effectuée :</p> <p>Elle se fait à partir d'une :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comparaison avec des moyennes de résultats dans le secteur sur des établissements similaires ; - Recherche des causes de ces écarts mesurés par l'identification des variables ayant influencé les résultats financiers. <p>Des outils d'analyse et de ratios financiers sont utilisés pour mener à bien l'analyse.</p> <p>Des mesures correctives et d'amélioration continue sont identifiées et argumentées. Elles peuvent être mises en place rapidement.</p> <p><u>Pour C30 :</u> Un rapport d'activité du service est rédigé. Il comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une synthèse des résultats de l'établissement ; - Les résultats de l'évaluation des mesures correctives mises en place sont explicités. <p>Des mesures correctives sont proposées et sont justifiées par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'utilisation des données financières ; - La comparaison des performances avec les périodes antérieures ; - La prise en compte de facteurs tels que les tendances du marché, les changements réglementaires. -
	<p>C30 - Elaborer les rapports d'activité du service en synthétisant les résultats obtenus pendant la période, en évaluant l'efficacité ou non des mesures correctives mises en place et en proposant de nouvelles mesures afin d'améliorer continuellement la performance du service.</p>		

<p>A11 – Gestion administrative et comptable</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gestion des stocks et des commandes ; ● Vérification des factures. 	<p>C31- Gérer les commandes de produits consommables et services en prenant en compte l'activité prévisionnelle des services, en adoptant une logique de gestion des stocks minimum, et en négociant les délais de paiement afin d'optimiser les flux de trésorerie.</p>	<p>Mise en situation de pratiques professionnelles dans une structure d'application ou un hôtel / restaurant partenaire du centre. Le candidat doit suivre les approvisionnements du service. Il doit également suivre les encaissements clients.</p>	<p><u>Pour C31 :</u> Les commandes de produits consommables, matières premières et services sont gérées.</p> <p>Elles permettent d'optimiser les flux de trésorerie. Pour cela :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les délais de paiement sont négociés ; - La gestion des stocks minimum est privilégiée ; - Les méthodes de gestion des stocks FIFO¹, LIFO² ou CMUP³ sont utilisées.
	<p>C32 -Suivre l'encaissement des comptes débiteurs en utilisant des systèmes de comptabilité, en vérifiant le paiement des factures et en mettant en œuvre un processus de relance structuré avec des communications définies et respectueuses et en faisant des relances définies auprès des débiteurs afin de s'assurer que les recettes reçues sont conformes aux termes des devis et contrats.</p>		<p><u>Pour C32 :</u> L'utilisation des systèmes de comptabilité permet l'encaissement des comptes débiteurs ;</p> <p>Un processus de relance est défini. Il est structuré en différentes étapes logiques ;</p> <p>Des communications types sont élaborées. Elles sont respectueuses et permettent d'effectuer des relances aux débiteurs ;</p> <p>Les recettes reçues correspondent aux termes des devis et contrats passés.</p>

¹ FIFO : First-In, First Out (premier rentré, premier sorti) est une méthode de gestion d'inventaire où les premiers produits stockés doivent systématiquement être les premiers écoulés.

² LIFO : Last In, First Out (dernier arrive, premier sorti) est une méthode de gestion d'inventaire où les derniers produits stockés doivent être les premiers écoulés.

³ CMUP : Cout Moyen Unitaire Pondéré est une méthode de calcul de la valeur des stocks qui permet de refléter le coût de revient le plus juste lors du calcul des marges.