



RESPONS

Alliance Compétences Responsables pour la gestion durable des petits hôtels et restaurants

539920-LLP-1-2013-1-BG-LEONARDO-LMP

Cadre Européen des Qualifications pour la Formation Continue

Niveau 5

Profession: Manager de petit hôtel

Partenaires	Pays
Chambre de Commerce et d'Industrie – Dobrich	Bulgarie
PD Project Development	Bulgarie
Chambre de Commerce et d'Industrie – Terrassa	Espagne
Chambre de Commerce, d'Industrie, des Transport et de l'agriculture de Constanta	Roumanie
GIP-FCIP, Académie d'Aix-Marseille	France
Fondation pour la promotion de l'entrepreneuriat– Lodz	Pologne
CIAPE – Rome	Italie
EUPROMA	Allemagne
Programme Francophone d'hôtellerie et restauration d' NBU	Bulgarie



Table des contenus

1. Le secteur HORECA et l'emploi	4
2. Nécessité et intérêt de mettre en place un cadre de qualifications pour les 2 professions (managers hôteliers et managers de restaurants)	4
3. ECVET et EQAVET	5
4. Le cadre des qualifications	7
5. Conclusion	8
6. Cadre Européen de certification – Niveau 5.....	10
7. Référentiel d'activité "Directeur d'un petit hôtel"	28
8. Glossaire et abréviations	32
9. References:	33

1. Le secteur HORECA et l'emploi

Le secteur de l'hôtellerie et de la restauration connaît une croissance très dynamique. Les études de marché témoignent d'une amélioration des conditions de l'industrie hôtelière en Europe.

La tendance prédominante est marquée par une demande accrue de services de tourisme compris de tous. On peut distinguer, au sein de ce processus de croissance dynamique, des évolutions en matière de démographie, de sensibilisation et d'éducation grandissante, de santé et d'information.

Le tourisme fait désormais partie intégrante de la vie sociale. Le marché des services de restauration est en constante progression. Les gens bougent plus, prennent davantage de congés et ont de plus grandes attentes qu'avant en matière de services gastronomiques.

En Europe, il est relativement facile de trouver un poste dans ce secteur. L'offre de services de tourisme qui s'appuie sur les technologies de pointe et la connaissance de la clientèle confère à l'ensemble du secteur un retour sur investissement plus rapide et donc une meilleure rentabilité.

Afin de pouvoir opérer efficacement sur ce marché mondialisé et concurrentiel il est nécessaire de posséder un bon niveau d'expertise, de maîtriser les langues étrangères, de posséder une bonne connaissance du secteur et de ses tendances d'évolution actuelles tout en étant à la fois capable de garantir une hospitalité traditionnelle.

L'hôtellerie du 21^{ème} siècle se caractérise davantage par son personnel compétent, qualifié, au petit soin pour les clients et toujours prêt à répondre à ses demandes que par l'établissement en lui-même.

L'acquisition des compétences nécessaires au secteur se fait par le biais de la formation professionnelle. Cette dernière lui fournit les connaissances et les compétences spécifiques requises.

Les méthodes de formation professionnelle souples, dont l'approche repose sur des objectifs d'apprentissage concrets, ont la faveur de beaucoup de candidats et d'employeurs pour qui le temps et les connaissances sont précieux.

Les possibilités de formation professionnelle et continue, de qualification et de requalification devraient à la fois être innovantes et cohérentes avec les besoins du marché de l'emploi.

La formation professionnelle et continue sous sa forme actuelle vise à accroître l'employabilité et à répondre aux défis sociétaux connus de tous.

Les jeunes aussi bien que les adultes pourraient ainsi profiter d'opportunités de carrière attrayantes et motivantes, ce qui réduirait leur risque de se voir exclus du marché de l'emploi.

2. Nécessité et intérêt de mettre en place un cadre de qualifications pour les 2 professions (managers hôteliers et managers de restaurants)

Un inventaire des qualifications a été réalisé dans la cadre du projet RESPONS qui s'adresse aux petites structures du secteur du tourisme et de la restauration.

Le projet a été conçu afin de répondre aux besoins des clients du secteur du tourisme et à leur demande croissante de services touristiques de qualité, variés et attrayants.

Le projet a non seulement pour principal objectif de stimuler la compétitivité des managers/propriétaires de petits établissements hôteliers, de les aider à s'adapter aux normes européennes et à améliorer certaines de leurs compétences à l'aide d'objectifs d'apprentissage concrets mais aussi de favoriser la transparence et la comparabilité des qualifications.

Une étude a été menée dans le cadre du projet auprès des propriétaires de restaurants et d'hôtels de petite et moyenne taille des pays partenaires afin d'apprécier la situation dans le secteur.

On a identifié un certain nombre de connaissances, compétences et savoir-faire (d'après le Cadre Européen des Qualifications) que les managers de petits hôtels et restaurants devraient ou semblent déjà démontrer.

Suite à cette étude, les connaissances, compétences et savoir-faire jugées souhaitables par ces derniers ont été répertoriés. Il apparaît à la vue de cette analyse que les propriétaires et managers accomplissent dans leur travail diverses tâches qui ont trait à la prévision, la gestion, l'organisation, au suivi et à l'évaluation de leurs activités de restauration ou d'hôtellerie.

Le développement des compétences vise les managers de petits hôtels et restaurants d'aujourd'hui et de demain et doit être pris en compte dans leur plan de formation.

Le Cadre des Qualifications reprend non seulement le côté traditionnel de l'offre de services hôteliers et de restauration mais présente également une approche innovante qui a pour but de répondre aux besoins des touristes et des voyageurs, besoins divers et variés et en constante mutation.

Ont été prises en compte les questions interdisciplinaires de promotion des produits de tourisme, les méthodes habituelles de promotion des ventes qui s'appuient sur l'usage de l'informatique et de l'internet, ainsi que celles relatives au droit, au management et à la communication interpersonnelle.

La mise en oeuvre du Cadre des Qualifications destiné aux managers de petits hôtels et restaurants devra accompagner les entités qui interviennent dans le domaine de la formation professionnelle et de l'éducation de sorte qu'elles soient en mesure de comparer les profils et les contenus de leurs actions de formation et de garantir la qualité de ces dernières.

3. ECVET et EQAVET

L'éducation et la formation sont largement reconnues comme étant essentielles au développement et à la réussite de l'économie et de notre société de connaissance actuelles.

La stratégie en Europe met l'accent sur la coopération entre les pays ainsi que sur leur capacité à apprendre les uns des autres.

Il est primordial pour la croissance et l'emploi en Europe, tout comme pour l'égalité des chances et l'intégration sociale, d'aider l'ensemble des citoyens à améliorer leurs compétences.

Relever ces défis à long terme est plus que jamais d'actualité en raison de la crise économique. Les budgets publics et privés sont soumis à de fortes pressions, les emplois existants disparaissent, d'autres apparaissent qui exigent des compétences nouvelles et plus pointues.

Le monde de l'éducation et de la formation devraient donc davantage s'orienter vers les besoins des citoyens, du marché du travail et de la société en général (ET 2020).

Un nombre important d'outils tels que Le Cadre Européen des qualifications (EQF), L'Europass, les systèmes d'unités capitalisables transférables (ECTS et ECVET), la classification multilingue des compétences européennes, les professions et qualifications (ESCO), ont été développés afin de favoriser la mobilité des apprenants et des travailleurs.

Ces outils améliorent la transparence en rendant les qualifications comparables (EQF) entre pays et les unités d'enseignement transférables (ECTS).

Ils n'ont pas été élaborés de façon isolée mais sont en étroite cohérence les uns avec les autres, permettant ainsi de coordonner l'offre de services et de moyens – y compris la transparence et la reconnaissance des qualifications, la validation de la formation formelle et informelle – de sorte à contribuer à une véritable mobilité au sein de l'Europe où les connaissances, compétences et savoirs faire seraient rapidement reconnaissables et facilement comprises.

Le cadre de référence européen pour l'assurance qualité de l'enseignement et de la formation professionnelle (EQAVET) met à disposition des acteurs au niveau européen un dispositif d'aide à la documentation, au développement, au suivi, à l'évaluation et à l'amélioration de l'efficacité de leur offre d'enseignement et de formation ainsi que de leur démarche qualité.

Il s'applique à la fois aux dispositifs et aux prestataires de formation et peut donc être utile pour évaluer l'efficacité de l'offre. Il est adapté aux systèmes propres à chaque pays et peut être utilisé dans le respect de la législation et des pratiques en vigueur.

Ce cadre directeur vient compléter le travail entrepris sur les aspects de démarche qualité du cadre européen des qualifications (EQF) et du système d'unités capitalisables transférables pour l'enseignement et la formation (ECVET). Il intègre le besoin de suivi et de reporting régulier (à partir de moyens d'évaluation internes et externes) et s'appuie sur l'utilisation de critères qualité et d'indicateurs communs servant de base aux dispositions en matière de suivi et de reporting.

Il souligne l'importance de ces indicateurs communs pour permettre l'évaluation, le suivi et la mise en œuvre de la démarche qualité du système d'enseignement et de formation et de leurs prestataires.

EQAVET est une communauté de pratique qui regroupe les états membres, les partenaires sociaux et la Commission Européenne. Il promeut une coopération européenne autour du développement et de l'amélioration de la démarche qualité au sein de l'enseignement et de la formation professionnels à partir du cadre de référence européen pour l'assurance qualité.

Ces divers outils mettent en lumière le rôle clé que peuvent ou doivent jouer les systèmes d'enseignement et de formation professionnels afin de répondre aux pénuries de compétences, plus particulièrement dans les secteurs à fort potentiel de croissance comme HORECA ou en pleine mutation et qui nécessitent une main d'œuvre mieux qualifiée. L'usage des Outils Européens pour la qualification (EQF), des systèmes d'unités

transférables (EQAVET) et de la démarche qualité (EQAVET) favorise et facilite la mobilité d'une main d'œuvre qualifiée.

4. Le cadre des qualifications

Les recommandations faites par le Parlement Européen et le conseil du 23 avril 2008 sur l'établissement d'un Cadre Européen des Qualifications dans la formation continue avaient pour objectif d'instaurer un cadre commun de référence qui puisse servir d'outil de comparaison des qualifications, à la fois dans l'enseignement général et professionnel.

Le Cadre Européen des Qualifications a été développé afin de faciliter la comparaison entre les qualifications existantes au sein des différents pays européens.

Il s'agit d'un cadre de référence commun à l'Europe et qui relie les différents systèmes de qualifications des pays entre eux.

Le Cadre des Qualifications permet d'établir une relation entre les différents systèmes nationaux et les différents cadres de qualifications au moyen de 8 niveaux communs de référence.

8 critères ont été définis à partir d'objectifs d'apprentissage précis.

Selon le Cadre Européen des Qualifications, les objectifs d'apprentissage renseignent sur ce qu'un apprenant doit savoir, comprendre et être capable de faire à l'issue de sa formation.

Par conséquent, l'effet d'apprentissage est très important dans le Cadre Européen des Qualifications.

Les objectifs d'apprentissage sont regroupés en 3 catégories :

- Les connaissances
- Les Compétences
- Les savoir-faire

Les principes sous-jacents au Cadre Européen des Compétences sont largement admis par les pays membres de la communauté Européenne.

Bénéfices à mettre en place le Cadre Européen des Compétences

- Les qualifications des différents pays et systèmes européens sont plus facilement lisibles et compréhensibles
- La mobilité des citoyens entre pays est favorisée
- L'accès à la formation continue est facilité
- La comparaison des objectifs d'apprentissage entre pays est rendue possible afin de faciliter la coopération entre les différents pays et institutions

- Ce point de référence commun européen relie les différents systèmes de qualifications des pays entre eux et facilite la communication.
- Un réseau de qualifications isolées mais interdépendantes et mutuellement compréhensibles voit le jour.
- Il devient possible de comparer le transfert des qualifications entre pays, systèmes et institutions
- L'accès à la formation continue et le degré d'implication dans ce processus se voient renforcés
- La validation des formations professionnelles formelles et informelles est simplifiée
- La transparence des titres obtenus au sein d'un autre pays est encouragée

5. Conclusion

Le projet qui s'adresse à l'enseignement et à la formation professionnelle a pour ambition d'instaurer et de fournir un cadre de référence commun aux différents systèmes de qualifications. Il doit permettre la mise à disposition des qualifications acquises par le biais de la validation de l'apprentissage formel et informel aux 2 professions très répandues – managers de petits hôtels et managers de petits restaurants.

Un tel cadre vise à améliorer la transparence et la comparabilité des qualifications, à renforcer la confiance entre les intervenants et pourrait également servir de point de référence aux organismes certificateurs du secteur.

Le Cadre Européen des Qualifications repose sur l'enseignement traditionnel (formel) dans les pays partenaires et regroupe les systèmes de qualifications de chaque pays autour d'un référentiel commun européen – 8 critères de référence et 5 niveaux

Les Cadres de Qualifications européens des managers de petits hôtels et restaurants sont élaborés à partir d'objectifs d'apprentissage qui fournissent une indication sur ce qu'un apprenant doit savoir, comprendre et être en mesure de faire à l'issue de sa formation.

Les connaissances, compétences et savoir faire auxquels il est fait référence conditionnent l'accès aux niveaux supérieurs où ils pourront être complétés et perfectionnés.

Ces cadres européens sont des outils de référence qui doivent servir à comparer les niveaux de qualifications des systèmes de qualifications nationaux et à promouvoir à la fois la validation de l'apprentissage formel et informel dans notre société de connaissance actuelle ainsi qu'une meilleure intégration au marché de l'emploi, tout en respectant la grande diversité des systèmes éducatifs nationaux.

Ils vont aider les managers de petits hôtels et restaurants à se (s'auto) perfectionner au niveau personnel et professionnel.

A terme, les Cadres Européens des Qualifications développés dans le cadre du projet RESPONS – Alliance Compétences du secteur- entendent contribuer plus largement à l'atteinte des objectifs en matière de formation continue et à l'accroissement de la mobilité des apprenants et des travailleurs, de leur employabilité et de leur insertion sociale.

Le Cadre de référence des Qualifications est le point de départ de la création du nouveau profil professionnel des managers de petits hôtels et restaurants. Pour autant, il ne faut pas oublier que les qualifications constituent une expérience humaine et qu'elles évoluent au gré des besoins et des exigences du secteur, tout comme des défis auxquels ce dernier doit répondre face aux marchés concurrents.

C'est pourquoi les qualifications professionnelles de qualité sont celles-là mêmes qui sont dictées par le secteur lui-même de sorte que les principes de pertinence et d'expérience pratique soient respectés à toutes les étapes du processus d'apprentissage

6. Cadre Européen de certification – Niveau 5

Profession: gérant d'un petit hôtel

Domaine d'apprentissage A. Fondamentaux économiques et juridiques

Unité 1A: Management de l'hôtel

Objectifs d'apprentissage (LO) 1.1: Planifier, organiser et contrôler les actions de marketing de l'hôtel

Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît l'ensemble des caractéristiques d'un produit (conception, production et réalisation), d'une culture d'établissement et des services hôteliers. - Connaît le marché de l'hébergement et des services intermédiaires du tourisme et des voyages ; identifie intermédiaires et interlocuteurs professionnels. - Différencie marché cible, marché de niche, et fenêtre d'opportunité. - Connaît et caractérise les gammes de produits susceptibles de constituer l'offre d'une structure hôtelière. - Connaît les stratégies commerciales s'appliquant à l'environnement concurrentiel direct. - Connaît et différencie les argumentaires de vente en face à face, au téléphone et à l'écrit. - Connaît les techniques de la mercatique, mercatique comme instrument de gestion commerciale. 	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse et prévoit les opportunités, les menaces et les risques dans un contexte donné ; - Identifie les atouts et les faiblesses d'une structure ; - Identifie et communique la vision de l'entreprise ; - Crée et promeut l'identité corporative ; - Elabore un plan stratégique, organise, planifie et contrôle l'activité marketing ; - Encourage les initiatives et prévoit les ressources nécessaires ; - Recueille les données sur le marché (implantation de la concurrence, produits, prix) et évalue l'action de son établissement par rapport à la concurrence ; - Développe les argumentaires de vente : mise en valeur des produits proposés, adaptation de l'argumentaire aux supports de communication ; - Met en œuvre l'action promotionnelle selon la stratégie adoptée et en contrôle l'exécution. 	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse les facteurs qui conditionnent l'offre et la demande touristiques aux niveaux régional, national et international. - Etudie et évalue l'activité des concurrents. - Etudie le comportement des consommateurs et identifie les facteurs influençant le processus de décision des acheteurs. - Evalue la demande en utilisant des méthodes statistiques. - Possède et met en œuvre les techniques servant une politique stratégique en matière de tarifs (variations saisonnière, conjoncturelle, structurelle) - Est capable d'une analyse segmentée de la clientèle - Utilise l'ensemble des fonctionnalités d'un logiciel de gestion hôtelière. - Utilise à bon escient l'ensemble des fonctionnalités et des caractéristiques des outils du web 2 (lecture, interprétation, communication). - Utilise, dans un objectif de communication et d'administration, les nouvelles technologies de la communication (outils de travail partagé) ; - Evalue les tarifs et prestations proposées par les opérateurs d'e-booking ;

		<ul style="list-style-type: none"> - Identifie les meilleurs associés et les contrats potentiels les plus rentables pour les accords d'entreprise ; - Est capable de communiquer et d'interagir à l'oral et à l'écrit en langues vivantes étrangères (anglais a minima). - Est capable d'appréhender les composantes interculturelles liées aux échanges avec les clients et/ou les partenaires étrangers.
LO 1.2 Organiser et réaliser la publicité et les relations publiques		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les différents vecteurs de communication publicitaire: caractéristiques, complémentarités, points communs, cibles associées. - Connaît les lois régissant le marché. - Connaît les lois de protection du consommateur - Connaît les caractéristiques d'une publicité, d'une communication éthique, respectueuse du consommateur. - Identifie et définit clairement le rôle des administrations, des partenaires institutionnels, acteurs des secteurs touristique et hôtelier. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dans un contexte donné, choisit la publicité la plus adaptée, la plus efficace. - Met en œuvre une communication publicitaire cohérente en relation avec les moyens financiers et les moyens en ressources humaines de l'établissement. - Livre un cahier des charges précis pour la construction d'un site WEB et/ou pour l'administration des supports de communication du WEB 2. - Met en œuvre un plan de communication publicitaire respectueux de l'environnement. - Met en œuvre l'action promotionnelle en responsabilisant le personnel qui en assure le suivi. - Maintient une action de prospection régulière et suivie. - Participe à des salons et prépare des messages publicitaires. - Promeut et représente son entreprise auprès des partenaires institutionnels, des administrations publiques. - Vérifie régulièrement la rentabilité et l'efficacité des actions mises en œuvre; 	<ul style="list-style-type: none"> - Est capable d'identifier et d'associer les moyens publicitaires (supports, contenus) à des situations entrepreneuriales génériques. - Est capable d'évaluer les moyens humains et matériels nécessaires à la mise en œuvre de différentes actions promotionnelles type. - Est capable de prévoir les coûts de chacune des stratégies professionnelles qui lui sont proposées. - Définit les conditions de participation à des salons, à des événements promotionnels. - Evalue l'efficacité et la rentabilité des stratégies en fonction des résultats enregistrés sur une clientèle-cible. - Est capable de communiquer et d'interagir à l'oral et à l'écrit en langues vivantes étrangères (anglais a minima). - Utilise, dans un objectif de communication et d'administration, les nouvelles technologies de la communication (outils de travail partagé).

LO 1.3: Planifier, administrer et maîtriser les finances, le budget et la comptabilité de l'hôtel		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise les techniques comptables - Connaît la gestion budgétaire et les méthodes de prévision et de contrôle; - Connaît la législation fiscale et les documents financiers qui en sont liés ; - Connaît les méthodes de calcul des coûts ; - Maîtrise les techniques de facturation ; - Maîtrise les opérations administratives liées à la gestion financière et comptable ; - Connaît les mathématiques financières et les statistiques appliquées à la gestion ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse les résultats d'activité, la rentabilité et les écarts entre prévisionnel et réalisé - Réalise les états de synthèse : opérations d'inventaire, impôt sur les sociétés, facturation et encaissement des prestations, coûts en personnel, etc... - Réalise les déclarations obligatoires relatives aux impôts et taxes (TVA, etc...) - Etablit les budgets en ressources et en dépenses - Tient à jour les registres obligatoires afférents aux activités comptables - Utilise le logiciel de gestion hôtelière pour établir les budgets, et tout autre outil informatique de suivi d'activité (contrôle de gestion...), via un système d'information comptable et financier. 	<ul style="list-style-type: none"> - Interprète les résultats d'activité et adapte sa stratégie en conséquence (commerciale, financière...) - Choisit en met en œuvre les méthodes de calcul des coûts adaptées aux besoins de son entreprise et aux nécessaires économies d'énergie - Elabore une procédure de suivi budgétaire (indicateurs, ratios, coûts énergétiques, etc...) - Veille au respect du plan de trésorerie - Assure une organisation administrative efficiente, permettant le suivi qualitatif et quantitatif des activités, la gestion de la documentation et les circuits d'information - Maîtrise des logiciels informatiques de gestion de l'activité hôtelière - Assume la responsabilité de l'évaluation, du contrôle et de la conformité de la gestion financière.
LO 1.4: Organiser, gérer et contrôler les ressources humaines		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les techniques de base de gestion du personnel ; - Maîtrise les techniques d'organisation et de conduite de réunions ; - Maîtrise les techniques d'entretien et de recrutement ; - Connaît les méthodes et outils dédiés au développement de la motivation du personnel et des équipes ; - Connaît les techniques de résolution des conflits ; - Connaît la réglementation du travail appliquée au recrutement (CDI, CDD, intérim, apprentissage, 	<ul style="list-style-type: none"> - Recrute : identifie des profils, mène les entretiens d'embauche. - Met en œuvre une politique de promotion interne : communication des postes à créer ou à pourvoir, gestion des parcours individuels. - Organise et distribue le travail dans les équipes, grâce à sa bonne connaissance des compétences de chacun ; - Délègue des responsabilités, fait progresser et contrôle la bonne réalisation des tâches ; - Anticipe les situations conflictuelles ; les règle au mieux s'il n'a pas pu les prévenir, en utilisant les 	<ul style="list-style-type: none"> - Evalue les besoins en personnel et les qualifications correspondantes. - Crée un climat de travail motivant qui favorise l'esprit d'équipe entre ses collaborateurs et leur implication dans les objectifs de la structure - Applique une politique salariale équitable et respectueuse de la réglementation du secteur d'activité - Contrôle et vérifie l'application des dispositions sociales réglementaires : conditions de travail, hygiène et sécurité, droit de grève, congés et durée du travail, etc...

<p>grilles salariales...), à la formation, aux instances représentatives du personnel, à la rupture du contrat de travail, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifie les ressources informatives nécessaires à l'action de veille en matière de droit du travail ; - Connaît la convention collective nationale des hôtels, cafés et restaurants. - Connaît les programmes nationaux et régionaux d'accès à l'emploi, les politiques publiques et les aides accordées en matière de recrutement : intégration des minorités ethniques, des chômeurs longue durée, des personnels handicapés, ... (obligations et aides) 	<p>méthodes adéquates (entretien, réunion de cadrage...);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rédige, signe ou supervise les contrats de travail ; - Identifie les besoins du personnel en matière de formation et au besoin organise des formations-actions in situ ; - Promeut la formation professionnelle continue (plan de formation de l'entreprise et droit individuel de formation), l'utilise dans le cadre d'une politique de promotion interne. - Evalue le travail des équipes et leur performance individuelle et collective - Etablit le planning des congés et du roulement d'équipe - Etablit ou fait établir les bulletins de paye - Rédige le règlement intérieur et s'assure de sa diffusion et de son application - Fait les déclarations sociales, tient à jour les registres y afférent, informe et négocie avec les partenaires institutionnels - Assure une veille réglementaire au plan social (évolution en matière de fixation de la rémunération, en matière de conditions de travail, d'accords collectifs, etc...) - Gère le budget relatif à l'ensemble des ressources humaines. 	<ul style="list-style-type: none"> - Assure de bonnes relations avec les représentants du personnel (bon climat social) - Gère les compétences de ses collaborateurs et optimise leur qualification. Il forme ses collaborateurs autant que de besoin et met en place un plan de formation externe ; - Utilise, dans un objectif de communication et d'administration, les nouvelles technologies de la communication (outils de travail partagé).
<p>LO 1.5: Communiquer efficacement à l'externe avec les clients, les partenaires et les fournisseurs</p>		
<p>Connaissances</p>	<p>Compétences</p>	<p>Savoir-faire</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Identifie et définit clairement le rôle des administrations, des partenaires institutionnels et culturels, acteurs des secteurs touristique et hôtelier. - Connaît et caractérise les gammes de produits susceptibles de constituer l'offre d'une structure 	<ul style="list-style-type: none"> - Engage les moyens d'une communication régulière avec les clients après leur départ de l'hôtel. - Programme et active) une communication avec les clients via le web 2 ou avec le moyen de communication qu'il juge le plus adapté. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fait face à des situations inattendues et assume ses responsabilités. - Prend des décisions après avoir examiné l'ensemble des solutions. - Est capable de négocier avec les fournisseurs et les

<p>hôtelière en lien étroit avec les politiques territoriale de développement touristique et culturel.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaît les stratégies commerciales s'appliquant à l'environnement concurrentiel direct. - Evalue les avantages et apprécie également les exigences et les contraintes des composantes « éthique » et « développement durable » appliquées aux relations avec clients, partenaires et fournisseurs. - Connaît et caractérise les différentes techniques de communication et de négociation. - Connaît la culture, les traditions, les habitudes de la clientèle étrangère accueillie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Evalue les besoins et les souhaits des clients pour programmer les services et les produits susceptibles de les satisfaire. - Fournit aux clients les informations nécessaires à la bonne organisation de leur séjour. - Construit une politique de partenariat : identifie les partenaires potentiels dans le secteur touristique avec lesquels il met en place un échange de services. - Construit un réseau de communication (échos pour le référencement), développe des actions solidaires. - Crée des liens avec les institutions culturelles et publiques, cherche des référencements, relaie les actions culturelles locales en offrant des produits thématiques (forfaits, etc.). - Choisit ses fournisseurs et ses prestataires de services en tenant compte de critères liés au développement durable. - Négocie efficacement et équitablement avec les fournisseurs ou les prestataires de service. 	<p>prestataires de services.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Est capable d'appréhender les composantes interculturelles liées aux échanges avec les clients et/ou les partenaires étrangers. - Utilise l'ensemble des fonctionnalités d'un logiciel de gestion hôtelière. - Utilise, dans un objectif de communication et d'administration, les nouvelles technologies de la communication (outils de travail partagé). - Utilise, dans un objectif de communication et d'administration, les nouvelles technologies de la communication (actualisation du site web,...) - Utilise à bon escient l'ensemble des fonctionnalités et des caractéristiques des outils du web 2 (lecture, interprétation, communication). - Gère opportunément les temps de la communication avec la clientèle, les partenaires et les fournisseurs. - Evalue le potentiel "partenariat" des différents acteurs, institutionnels, culturels, professionnels liés aux secteurs touristique et hôtelier. - Est capable de communiquer et d'interagir à l'oral et à l'écrit en langues vivantes étrangères (anglais a minima).
<p>LO 1.6. Communiquer efficacement avec le personnel</p>		
<p>Connaissances</p>	<p>Compétences</p>	<p>Savoir-faire</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise les techniques, les savoirs, les enjeux professionnels nécessaires à la mise en œuvre du service hôtelier, de la réservation au départ du client. - Maîtrise les techniques d'animation d'équipe : techniques de résolution de problèmes et de prise de décisions, les techniques et les outils de gestion des compétences individuelles et des compétences de groupe, les techniques de l'entretien individuel, les 	<ul style="list-style-type: none"> - Transmet à son personnel la culture d'entreprise qui est nécessaire à une exécution motivée des tâches à réaliser. - Créer un climat de travail motivant qui favorise l'esprit d'équipe entre ses collaborateurs et leur implication dans les objectifs de l'entreprise. - Organise et met en œuvre les procédures de coordination des équipes et de passation de 	<ul style="list-style-type: none"> - Est capable de mettre en œuvre les procédures d'animation d'équipe (réunion de service périodique, entretiens annuels, lancement d'actions de perfectionnement, évaluation des compétences, bilans) - Identifie précisément l'ensemble des liens fonctionnels nécessaires à la coordination et à la bonne exécution des tâches.

<p>techniques de conduite de réunion, les techniques de gestion de conflit.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaît les principes, procédures et outils d'une démarche qualité appliquée à l'hôtellerie. 	<p>consignes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'assure que le personnel réalise correctement les tâches qu'il a la responsabilité d'exécuter. - S'assure que le personnel diffuse efficacement et clairement auprès de la clientèle les renseignements pertinents sur toute ou partie des services. - Programme des réunions régulières de régulation, de bilan, de partage d'information. - Organise la transmission des consignes lors d'un changement d'équipe pour assurer le suivi du service à la clientèle. 	<ul style="list-style-type: none"> - Communique efficacement et simplement, de manière intelligible, consignes et attentes. - Utilise efficacement les techniques de communication dans son milieu de travail (techniques et technologies nécessaires à la mise en place d'un travail collaboratif) - Est capable de mettre en œuvre une procédure qualité;
--	---	--

Domaine d'apprentissage B. Développement durable, santé et sécurité

Unité 2B: Assurer des conditions de travail saines et sûres

LO 2.1: Créer et contrôler des conditions de travail garantissant santé et sécurité		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît la réglementation, les règles de santé et de sécurité liées à l'activité, et les conditions de sécurité à offrir à la clientèle. - Connaît les différents accidents de travail et les différentes maladies professionnelles ; - Connaît les dispositions réglementaires relatives à la prévention des accidents et des maladies professionnelles - Connaît les mesures réglementaires et actions préventives relatives aux risques électriques, mécaniques, aux risques de chutes, etc. - Connaît les structures de prévention et de contrôle. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conduit une analyse des risques professionnels pour une situation donnée et propose des actions de prévention ou de correction (actions de formation, mise en conformité des locaux, sécurité des matériels, procédures, règles.) - Met en place les conditions optimales de réalisation de tâches professionnelles pour assurer le maximum de confort, de sécurité et un minimum de pénibilité dans le travail - S'assure du bon entretien des installations d'alarmes, de détecteurs de fumée et de la signalétique de secours - Vérifie et s'assure que les dispositions prises pour 	<ul style="list-style-type: none"> - Communique sur les différentes opérations liées à la santé/sécurité sur les postes de travail : exercice d'évacuation incendie, etc... - Anticipe les risques liés à la sécurité et à l'hygiène au travail, notamment en faisant respecter par ses collaborateurs les normes d'hygiène, de santé et de sécurité ; - Utilise les ressources à sa disposition pour traiter les situations d'urgence (contacts médecin, pompier, hôpital...); - S'assure de la bonne connaissance des règles et de la bonne utilisation des équipements dédiés à la sécurité ;

	<p>la sécurité du client et de ses biens sont respectées par tous les services de l'établissement ; informe des opérations ponctuelles de sécurité et donne en toute confidentialité et à la demande du client des informations relatives à la sécurité hors de l'établissement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identifie les principales sources de risque et de pollution affectant l'environnement de travail et engage les mesures et actions nécessaires à leur neutralisation.
<p>LO 2.2: Engager et contrôler le respect des exigences sanitaires dans l'hôtel</p>		
<p>Connaissances</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaît la réglementation relative aux obligations sanitaires d'un hôtel; - Connaît les techniques de nettoyage d'un hôtel, les produits et les précautions d'usage des produits - Connaît l'hygiène et l'entretien des locaux, des équipements, des matériels, des revêtements et des textiles (nettoyage, décontamination, désinfection) conformément à la réglementation en vigueur ; - Connaît les mesures réglementaires générales de lutte contre les parasitoses, mesures techniques à mettre en œuvre ; - Connaît la toxicologie et les mesures réglementaires : procédure homologation des produits autorisés ; - Connaît les dératisation, désinsectisation, lutte contre les parasites. 	<p>Compétences</p> <ul style="list-style-type: none"> - Met en place des solutions pour prévenir ou limiter tout risque d'origine microbienne (formation du personnel, conception ou évolution des locaux, choix des matériels, sélection de denrées, etc.) ; - Propose une conduite à tenir en cas de toxi-infections ou d'intoxications ; - Elabore les protocoles, définit et met en œuvre des procédures, s'assure de leur application ; Contrôle l'état de santé du personnel, les mesures d'hygiène corporelle et le risque de transmission ; - Identifie l'organisme ou le service compétent pour assurer la qualité sanitaire - Élabore des protocoles de nettoyage, de décontamination, de désinfection pour leur mise en œuvre par le personnel - Choisit des produits et des matériels utilisés pour l'entretien en prenant en compte les contraintes techniques, pratiques, économiques, réglementaires - Organise des opérations de nettoyage, décontamination, désinfection pour les divers secteurs de l'hôtel (conformément à la réglementation en vigueur) - Met en place les opérations de contrôle et d'autocontrôle ; 	<p>Savoir-faire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrôle et vérifie l'application des protocoles élaborés. S'assure de leur intégration dans les activités opérationnelles des collaborateurs ; - Justifie le choix des produits et des matériels utilisés ; - Assume la responsabilité du contrôle des conditions sanitaires de stockage et de conservation dans l'hôtel.

	- Détermine la fréquence des opérations d'entretien ;	
--	---	--

Unité 3B: Protection de l'environnement et développement durable

LO 3.1: Gérer les déchets		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Maintient un degré d'information suffisant en matière d'écologie, de développement durable et de protection de l'environnement ; - Connaît la réglementation spécifique sur les déchets dangereux ou demandant un traitement particulier ; - Connaît les différentes catégories de déchets et les moyens de trier. 	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse les possibilités de valoriser les déchets (recyclage, retraitement) - Organise le tri sélectif des déchets ; - Met en place un plan d'information du personnel sur le tri des déchets ; - Répertoire les prestataires agréés susceptibles de stocker (si le stockage conforme aux conditions de la réglementation n'est pas possible dans les locaux), transporter et traiter les déchets, - Veille à conserver les documents prouvant la gestion des déchets (bordereaux de suivi, registre de déchets dangereux), - S'informe sur la destination et le suivi des déchets traités, - Calcule le coût des traitements pour intégrer cet élément lors de l'établissement des devis et factures. - Engage des mesures conformes aux principes de développement durable. 	<ul style="list-style-type: none"> - Communique auprès du personnel, efficacement et simplement, de manière intelligible, les consignes relatives aux tri sélectif ; - Contrôle et vérifie le suivi des consignes ; - Assume la responsabilité des décisions prises et les conséquences.
LO 3.2: Optimiser les dépenses énergétiques		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les postes de dépenses énergétiques ; - Connaît les moyens et les principes d'économie d'énergie, d'efficacité énergétique et les sources alternatives et moyens d'énergie verte. 	<ul style="list-style-type: none"> - Implique clients et personnel dans la démarche d'économie d'énergie - Met en place une utilisation raisonnée et une gestion maîtrisée des matières premières, des fournitures (produits d'entretien, emballages), des fluides et des énergies 	<ul style="list-style-type: none"> - Met en place des indicateurs économiques liés à l'énergie, dans le budget de l'entreprise ; - Crée et fait appliquer une réglementation interne d'économie d'énergie, de meilleure efficacité énergétique dans un objectif de diminution des coûts de production.

LO 3.3 : Appliquer les principes de « marketing vert » et de développement durable		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les principes et les tendances du marketing vert ; - Connaît les critères environnementaux liés au développement durable ; - Connaît les signes et sigles officiels de qualité (bio...), les labels et certification ; - Connaît les principes du cause marketing. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elabore un schéma directeur de développement durable dans son établissement, en concertation avec le personnel ; - S'assure de l'appropriation de la démarche développement durable par l'ensemble du personnel (sensibilisation, communication, formation) et diffuse les bonnes pratiques ; - Conformément au schéma directeur visant le développement durable et la protection de l'environnement, met en place des mesures concrètes : dématérialisation des démarches et de la communication administratives, équipements « basse consommation », appareils à énergie renouvelable, etc - Plus généralement, applique les principes du marketing vert et du développement durable. 	<ul style="list-style-type: none"> - Intègre les critères environnementaux dans le choix des prestataires et fournisseurs : respect de la saisonnalité, circuits courts, prise en compte de la rareté de la ressource....) - Organise une veille technologique nécessaire à l'actualisation de l'équipement et des pratiques professionnelles. - Assume la responsabilité des décisions prises et de leurs conséquences.

Domaine d'apprentissage C. Organisation du travail dans l'hôtel

Unité 4C: Entretien et réparation des infrastructures et équipements

LO 4.1: Analyser et évaluer les besoins en équipements et infrastructures		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les exigences et cahier des charges en fonction de la classification des hôtels ; - Connaît les techniques de communication à l'interne et à l'externe, transmission des consignes et de l'information intra et inter services - Connaît les techniques de planification de l'activité des services selon les taux d'activité de l'entreprise - Connaît les matériels, les caractéristiques, les 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifie et anticipe les besoins en renouvellement de matériels et équipements, dans le respect du plan d'équipement élaboré, du budget, et dans un souci de respect des engagements liés à une politique écologique et de développement durable - Détecte les besoins de réparation des équipements - Prévoit les travaux de réparation selon la procédure en vigueur. 	<ul style="list-style-type: none"> - Assure la veille technologique lui permettant d'être au courant des nouveaux matériels et équipements qui arrivent sur le marché ; - Choisit le matériel le mieux adapté et pour cela apprécie la fonctionnalité, la sécurité, la nettoyabilité, la fiabilité, la consommation et la productivité ; - Est capable de calculer les coûts des investissements

échéances et modalités de maintenance.		d'installation et de maintenance ; - Utilise un logiciel de maintenance ou tableau de bord de maintenance - Applique les techniques de planification de l'activité des services selon les taux d'activité de l'entreprise
LO 4.2: Programmer et contrôler les réparations et l'entretien des infrastructures et des équipements		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît la législation du travail appliquée à la maintenance et l'entretien de l'hôtel ; - Connaît les techniques d'élaboration de documents et de rédaction de rapports ; - Connaît les normes et procédures administratives liées à la construction et à l'aménagement des locaux 	<ul style="list-style-type: none"> - Vérifie les activités de maintenance effectuées pour chaque service. - Contrôle, organise et programme toutes les réparations (courantes ou exceptionnelles) relatives à l'entretien ou à la rénovation du restaurant et de son infrastructure. - S'assure que les réparations et les travaux de maintenance sont conformes aux règles de sécurité et de sûreté liées à l'activité. -Etablit la périodicité des commandes de matériels dans chaque service. 	<ul style="list-style-type: none"> - Sélectionne les prestataires et fournisseurs, suit les conditions du contrat d'entretien, du service après-vente et contrôle la réalisation de l'intervention. - Utilise un logiciel de maintenance ou un tableau de bord de maintenance.

Unité 5C: Techniques professionnelles et commerciales

LO 5.1: Organiser et contrôler les réservations		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Utilise à bon escient des techniques d'information et de communication ; - Sait utiliser les logiciels de gestion hôtelière ; - Connaît les services hôteliers offerts à la clientèle lors de la réservation selon la segmentation de la clientèle et la politique tarifaire ; - Connaît des techniques de communication en face à face, au téléphone et à l'écrit ; - Connaît les techniques d'argumentaire de vente en face à face, au téléphone et à l'écrit ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Est capable d'utiliser ou de faire utiliser le logiciel de réservation hôtelière ; - Vérifie le bon fonctionnement du logiciel de réservation ; - S'assure que l'ensemble des données sont mises à jour et suit les réservations ; - Optimise le remplissage de l'hôtel et réalise le « planigramme des réservations » ; -S'assure que les employés concernés accomplissent les tâches relatives à la prise de réservation en 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifie les moyens nécessaires pour assurer les réservations- Vérifier que le service en dispose ; - Donne au personnel les instructions du jour, s'assure qu'elles sont bien comprises ; - Prévoit le remplissage de l'hôtel et optimise les prix en fonction des réservations ; - Est capable de gérer les conflits avec les clients en cas de dysfonctionnement dans les réservations. - Est capable de communiquer et d'interagir à l'oral et

<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les règles d'hygiène et de sécurité, le droit du travail, notamment les dispositifs législatifs antidiscriminatoires et autres réglementations et usages professionnels précis ; - Connaît la législation en matière de contrats et de commissions. 	<p>respectant les procédures et agit en cas de non-respect des procédures ;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifie et gère au cas par cas toute difficulté pouvant affecter le service. 	<p>à l'écrit en langues vivantes étrangères (anglais a minima).</p>
<p>LO 5.2: Organiser et contrôler le travail dans les étages</p>		
<p>Connaissances</p>	<p>Compétences</p>	<p>Savoir-faire</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît le planning d'occupation des chambres ; - Connaît les règles d'hygiène et de propreté ; - Connaît les règles et consignes de sécurité ; - Connaît les règles de gestion de stocks ; - Connaît la typologie des clients/consommateurs ; - Connaît les techniques d'animation d'équipe. 	<ul style="list-style-type: none"> - Etablit le planning du personnel d'étage selon l'occupation des chambres ; - Organise et coordonne le service de la lingerie (nettoyage, repassage, contrôle de propreté, ...) ; - Contrôle l'état de propreté des chambres et des parties communes et signaler les dysfonctionnements au service de maintenance ; - Suit l'état des stocks, identifie les besoins en approvisionnement et établit les commandes ; - Organise et contrôle la préparation et le service des petits-déjeuners en salle, en chambre ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Définit l'organisation de son service et optimise son rendement ; - Suit et évalue les activités de nettoyage pour s'assurer du meilleur niveau d'exécution ; - Contrôle les tâches et les activités des différents services. - Maîtrise les logiciels de gestion et de planification (suite office), les utilise pour fiabiliser et communiquer les planning au personnel.
<p>LO 5.3: Organiser et contrôler l'accueil et l'enregistrement des clients</p>		
<p>Connaissances</p>	<p>Compétences</p>	<p>Savoir-faire</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît le logiciel de gestion hôtelière ; - Connaît l'ensemble des procédures liées à l'accueil, à l'enregistrement et à l'accompagnement des clients. Distingue les prestations VIP des autres prestations. - Connaît les comportements et attitudes adaptés aux cultures d'entreprise dans le domaine de l'accueil ; - Connaît les techniques de communication en face à face, au téléphone et à l'écrit ; 	<ul style="list-style-type: none"> - S'assure que les formulaires ou documents nécessaires dans le cadre des réservations sont dûment remplis / fournis ; - Vérifie que le personnel connaît les procédures d'attribution des chambres ; - Vérifie que les chambres soient prêtes en temps opportun ; - S'assure que les employés concernés accomplissent les tâches relatives au check-in en respectant les procédures et agit en cas de non-respect des procédures ; - Identifie et gère au cas par cas toute difficulté 	<ul style="list-style-type: none"> - Se fait comprendre par le client par tous les moyens appropriés et adopte la stratégie de communication la plus opportune ; - Est capable de gérer les conflits avec les clients en cas de dysfonctionnement dans les réservations ; - Est capable de communiquer et d'interagir à l'oral et à l'écrit en langues vivantes étrangères (anglais a minima) ; - Assume l'intégrale responsabilité de la qualité du service rendu par l'équipe et des résultats obtenus. - A identifié la plupart des problèmes liés à l'accueil des clients pour les anticiper;

	pouvant affecter le service.	
LO 5.4: Organiser et contrôler le service offert aux clients durant leur séjour		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les caractéristiques des produits et services hôteliers ; - Connaît les comportements et attitudes adaptés aux cultures d'entreprise dans le domaine de l'accueil et de l'accompagnement du client ; - Connaît l'ensemble des services à offrir au client au cours de son séjour, en connaît les exigences en termes de qualité et les contraintes d'organisation. 	<ul style="list-style-type: none"> - S'assure que les demandes des clients soient satisfaites et que les informations requises soient communiquées ; - S'assure que les clients sont informés sur les loisirs, la gastronomie, le tourisme, les excursions, les visites, les achats, les horaires, les coutumes, etc ; - répartit le travail auprès du personnel - donne les instructions nécessaires au personnel concerné ; - Informe le personnel et la clientèle de toute modification affectant le service ; - S'assure de l'état des chambres et des services communs ; - S'assure dans le bon fonctionnement des différents services. 	<ul style="list-style-type: none"> - Assure la fidélisation de la clientèle - Intègre cette fidélisation dans sa démarche commerciale et sa démarche qualité, pour une meilleure compétitivité sur le marché - Intègre le "service client" dans toutes les actions commerciales menées durant chaque séjour - Applique une approche différenciée, adaptée aux particularités des différents clients. - Est capable de communiquer et d'interagir à l'oral et à l'écrit en langues vivantes étrangères (anglais a minima) ; - Assume l'intégrale responsabilité de la qualité du service rendu par l'équipe et des résultats obtenus. - Est capable d'appréhender les composantes interculturelles liées aux échanges avec les clients et/ou les partenaires étrangers.
LO 5.5: Recevoir et traiter les réclamations		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît deux langues européennes, dont l'anglais - Connaît la Psychologie du client et connaissance des cultures et habitudes de la clientèle européenne et étrangère - Connaît la législation en matière de responsabilité de l'hôtelier. 	<ul style="list-style-type: none"> - Etablit les procédures de traitement des réclamations - Met en œuvre les modes d'information nécessaires entre tous les services concernés par la gestion des réclamations des clients. - Recueille et analyse les informations relatives aux anomalies dans les services d'accueil, réception, étages et espaces communs. - Identifie les réclamations les plus courantes dans le service pour établir un plan d'action. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se tient informé en permanence des dysfonctionnements des services et prend les dispositions nécessaires ; - Analyse la situation (consulte le dossier du client, les données de gestion, s'informe auprès des services) - Anticipe les situations conflictuelles, détermine la procédure de résolution du problème

	<ul style="list-style-type: none"> - Anticipe et traite les dysfonctionnements du service. - Donne des explications adaptées à la situation et au client. - Donne des explications adaptées à la situation et au client. Lui propose une solution immédiate qui garantisse sa satisfaction, en cas de ruptures sur les engagements ou autre aléa ou incident ; - Propose des solutions en fonction des ressources (internes et externes) de l'établissement et obtenir l'adhésion du client. - Informe le personnel des procédures en vigueur pour traiter les réclamations. - Mesure en direct la satisfaction du client, montre attention et écoute selon la situation rencontrée (satisfaction ou récrimination) et le profil du client et adapte sa communication. - Gère les conflits. 	<ul style="list-style-type: none"> - Etablit un programme d'amélioration du service rendu, en fonction des types de réclamation - Imagine et planifie des solutions adaptées et innovantes d'amélioration du service rendu, en concertation avec le personnel, afin de mieux l'impliquer dans la démarche « service client » ; - Est capable d'appréhender les composantes interculturelles liées aux échanges avec les clients et/ou les partenaires étrangers. - Communique et interagit aussi bien en langue maternelle qu'en langue étrangère (anglais a minima).
LO 5.6: Organiser et contrôler les activités liées au départ du client		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les procédures de départ selon la segmentation clientèle (individuels, groupes, VIP, etc.) - Connaît les procédures des opérations d'encaissement et les différents moyens de paiement ; - Connaît le processus et les éléments nécessaires pour estimer le chiffre d'affaires, en tenant compte du phénomène de rotation. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôle que les opérations d'encaissement et que la documentation nécessaire sont bien exécutées ; - S'assure que les informations utiles au moment du départ (mode d'envoi de la facture, cumul des points fidélité, etc.) ou prestations prévues ont été exécutées (port des bagages, réservation de taxi) - S'assure que le client a rempli le questionnaire de satisfaction; - Met à jour la fiche client au moment du départ et 	<ul style="list-style-type: none"> - Est capable d'appréhender les composantes interculturelles liées aux échanges avec les clients et/ou les partenaires étrangers. - Communique et interagit aussi bien en langue maternelle qu'en langue étrangère (anglais a minima). - Sait utiliser les logiciels de gestion hôtelière ;

	renseigne le fichier clients ; - En fonction du type de client (groupe, VIP...), prévoit une action commerciale adaptée pour un prochain séjour (promotion, etc...) ; - Analyse les questionnaires de satisfaction et en tire des enseignements pour l'amélioration du service commercial. - Supervise la saisie des données personnelles des clients, leur archivage et leur analyse. - Prend congé et fidélise le client en vue d'un prochain séjour	
--	--	--

Unité 6C : Offrir des services complémentaires dans l'hôtel

LO 6.1 Préparer, diversifier et adapter l'offre		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les produits et services hôteliers - Connaît la législation en vigueur pour la vente de produits touristiques - Connaît la stratégie marketing en matière de vente de produits touristiques ; - Connaît les us et coutumes locales, les événements traditionnels, les habitudes et les traditions locales. - Connaît la demande traditionnelle de la clientèle sur les services extra, ses goûts, ses intérêts, ses attentes culturelles. - Connaît les ressources culturelles locales et les points d'intérêt régionaux. - Connaît les informations sur les services associés 	<ul style="list-style-type: none"> - Crée et/ou actualise les bases de données relatives aux endroits d'intérêt de la zone : musées, spectacles, restaurants, parcs de loisirs, etc. - Conçoit des offres en fonction des caractéristiques du séjour du client. - Propose au client un plan d'activités et l'adapte à sa demande. - Propose aux clients des activités extérieures et propose les réservations des services externes pour le client : location de voitures, excursions, visites guidées, entrées à événements culturels, spectacles et loisirs, etc. - Évalue le coût et détermine un prix de vente adapté. 	<ul style="list-style-type: none"> - Est capable, après analyse des comportements et habitudes locales, de construire une offre adaptée (contenu et format). - Est capable d'anticiper sur les tendances, sur l'évolution de la demande. - Traduit cette anticipation en propositions de produits et de services qu'il ajoute au catalogue. - Met en œuvre les méthodes de calcul de besoins en équipements additionnels - Évalue les coûts de production pour offrir des prestations avec un bon rapport qualité/prix. - Est capable d'ajouter à la considération du seul champ de prestation hôtelière, celle d'autres champs liés à des événements en lien avec l'environnement culturel ou traditionnel local,... - Tient compte des aspects culturels et religieux.



<p>à la vente de produits touristiques, culturels, festifs, etc. (Tourist information office, association de garde d'enfants ou autres, etc.)</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Analyse, interprète et évalue des données, des résultats, des produits, des prestations. - Est capable d'appréhender les composantes interculturelles liées aux échanges avec les clients et/ou les partenaires étrangers. - Communique et interagit aussi bien en langue maternelle qu'en langue étrangère (anglais a minima).
LO 6.2: Programmer et organiser le travail autour des services complémentaires		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît et valorise la nature et l'importance économique des services additionnels proposés en hôtellerie ; - Connaît les types, les caractéristiques, les composantes techniques et technologiques ces services hôteliers additionnels ; - Connaît la législation en vigueur pour la vente de produits touristiques - Connaît la stratégie marketing en matière de vente de produits touristiques ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Valorise auprès du client l'information relative à l'offre des produits et services internes et externes. - Informe le personnel du service des produits et services offerts par l'établissement ; - Engage son personnel sur la conduite du projet. Le responsabilise, communique les objectifs et les marqueurs de succès. - Fait la promotion des services et produits de l'établissement ; - Est en relation avec les organisateurs, guides touristiques, entreprises de location de voitures, autres et conclut es contrats avec eux. 	<ul style="list-style-type: none"> - Est capable de créativité, possède le sens du détail. - S'attache à la qualité de la prestation ; - Tient compte des règles sanitaires et de sécurité dans la mise en œuvre de la prestation ; - Réalise des standards de production, des tests de production. Il tient compte pour cela des aspects quantitatifs, qualitatifs, économiques au niveau des produits et matériels engagés.
LO 6.3: Organiser des événements spéciaux – séminaires, packages (week-ends, fêtes, SPA etc.)		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît les grands standards des demandes événementielles , en identifie les cibles et les segments. - Connaît les temps et les techniques de mise en œuvre liées à cet offre événementielle. - Connaît les us et coutumes locales, la demande traditionnelle, les habitudes et les goûts régionaux. - Connaît les différents vecteurs de communication 	<ul style="list-style-type: none"> - Concevoir, proposer, mettre en place des prestations sur-mesure: séminaire, séjours à thème... - Prend en compte les paramètres économiques, commerciaux, humains - Négocie et vend la prestation - Suit l'événement et en vérifie la bonne réalisation. - S'assure de la qualité du service, opère les corrections 	<ul style="list-style-type: none"> - Est capable de créativité, possède le sens du détail. - S'attache à la qualité de la prestation. - Tient compte des règles sanitaires et de sécurité dans la mise en œuvre de la prestation - S'adapte à l'imprévu, gère les incidents. - Identifie des partenaires solides, prestataires de services ou fournisseurs ;

<p>applicables à la promotion événementielle.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtrise les techniques de communication commerciale. - Connaît la législation en vigueur appliquée à l'hôtellerie : responsabilité et obligation du vendeur, réglementation, hygiène et santé publique, sécurité. - Connaît et caractérise les différentes techniques de communication et de négociation. 	<p>nécessaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Veille à l'application des consignes relatives à l'hygiène et à la sécurité. - Evalue son personnel, le conseille, l'oriente. - S'assure de la satisfaction du client . 	<ul style="list-style-type: none"> - Réalise des standards de production, des tests de production. Il tient compte pour cela des aspects quantitatifs, qualitatifs, économiques au niveau des produits et matériels engagés. - Met en œuvre les méthodes de calcul de besoins en équipements additionnels. - Assure une veille sur les nouvelles demandes des clients
LO 6.4: Programmer et organiser la publicité autour des événements spéciaux		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît l'ensemble des caractéristiques d'un produit (conception, production et réalisation), d'une culture d'établissement et des services hôteliers. - Connaît le marché de l'hébergement et des services intermédiaires du tourisme et des voyages ; identifie intermédiaires et interlocuteurs professionnels. - Différencie marché cible, marché de niche, et fenêtre d'opportunité. - Connaît les grands standards des demandes événementielles , en identifie les cibles et les segments. - Connaît les différents vecteurs de communication applicables à la promotion événementielle. - Identifie les vecteurs de communication les plus appropriés. - Maîtrise les techniques de communication commerciale. 	<ul style="list-style-type: none"> - Encourage les initiatives et prévoit les ressources nécessaires ; - Recueille les données sur le marché (implantation de la concurrence, produits, prix) et évalue l'action de son établissement par rapport à la concurrence ; - Développe les argumentaires de vente : mise en valeur des produits proposés, adaptation de l'argumentaire à la demande du client et aux supports de communication ; - Met en œuvre l'action promotionnelle selon la stratégie adoptée et en contrôle l'exécution. 	<ul style="list-style-type: none"> - Est capable d'évaluer les moyens humains et matériels nécessaires à la mise en œuvre des actions promotionnelles liées à ces événements. - Est capable de prévoir les coûts de chacune des actions de communication. - Met en œuvre l'action promotionnelle en responsabilisant le personnel qui en assure le suivi. - Utilise à bon escient l'ensemble des fonctionnalités et des caractéristiques des outils du web 2 (lecture, interprétation, communication). - Utilise, dans un objectif de communication et d'administration, les nouvelles technologies de la communication (outils de travail partagé) ; - Est capable de communiquer et d'interagir à l'oral et à l'écrit en langues vivantes étrangères (anglais a minima). - Est capable d'appréhender les composantes interculturelles liées aux échanges avec les clients et/ou les partenaires étrangers.

Unité 7C: Evaluation de la qualité des services offerts

LO 7.1: Mettre en œuvre l'évaluation de la satisfaction des clients		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît l'ensemble des caractéristiques d'un produit (conception, production et réalisation), d'une culture d'établissement et des services hôteliers. - Connaît le marché de l'hébergement et des services intermédiaires du tourisme et des voyages ; identifie intermédiaires et interlocuteurs professionnels. - Identifie les paramètres « qualité » propres à l'activité, ceux qui fondent la satisfaction du client ; - Connaît les techniques de choix et de formulation des critères de satisfaction à mesurer ; - Connaît la psychologie et les attentes traditionnelles des clients ; - A une approche interculturelle de ses attentes (connaissance des cultures et habitudes des clientèles européenne et étrangère) ; 	<ul style="list-style-type: none"> - Construit les fiches de satisfaction en fonction de la connaissance qu'il a de l'activité hôtelière, des spécificités de sa propre structure et de l'attente des clients qu'il mesure et évalue régulièrement ; - S'inquiète de la satisfaction des clients, les sollicite sur la qualité du service, les invite à renseigner les fiches de satisfaction ; - Programme des scénarii de communication sur les réseaux sociaux pour affiner et nuancer la qualité de l'information reçue ; - Exploite les résultats de la mesure de la satisfaction « Clients » afin d'identifier les actions correctives à mettre en place ; - Fait part à son personnel des résultats de ces contacts et engage, en les justifiant, les mesures correctives. 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilise le prétexte « qualité » pour maintenir une communication pérenne avec le client. - Est capable de personnaliser la communication « qualité » à des segments de clientèle qu'il aura identifiés. - Recueille l'information nécessaire sur des groupes cibles de clients : liste leurs besoins, leurs goûts, leurs attentes pour y adapter une prestation personnalisée ; - Communique et interagit aussi bien en langue maternelle qu'en langue étrangère (anglais a minima). - Utilise les logiciels de la suite « OFFICE » pour gérer efficacement sa communication ; - Utilise, dans un objectif de communication et d'administration, les nouvelles technologies de la communication. - Utilise à bon escient l'ensemble des fonctionnalités et des caractéristiques des outils du web 2 (lecture, interprétation, communication).
LO 7.2: Garder un contact permanent avec le client visant à accroître la qualité du service		
Connaissances	Compétences	Savoir-faire
<ul style="list-style-type: none"> - Connaît la psychologie et les attentes traditionnelles des clients ; - A une approche interculturelle de ses attentes (connaissance des cultures et habitudes des clientèles européenne et étrangère) ; - Connaît les caractéristiques d'une action promotionnelle, d'une communication éthique, respectueuse du consommateur. 	<ul style="list-style-type: none"> - Fidélise le client en l'informant sur la vie de l'hôtel, sur les nouveaux services, les événements spéciaux. - Met à jour le site WEB - Active un dialogue sur les outils de communication du web 2 mettant en exergue la satisfaction client (discussion et échange sur les produits proposés, sur la qualité du service, sur l'ensemble des extensions de prestation proposées : culturelles, touristiques, santé) - Réajuste le contenu de ses sollicitations à la lueur des 	<ul style="list-style-type: none"> - S'informe auprès du client de l'adéquation entre le service offert et le service attendu, - Analyse les informations reçues en vue de contrôler l'optimisation des principaux indicateurs caractéristiques de l'activité restauration et propose les actions de développement adaptées. - Utilise, dans un objectif de communication et d'administration, les nouvelles technologies de la communication (WEB 2).



	retours des clients.	<ul style="list-style-type: none">- Utilise le prétexte « qualité » pour maintenir une communication pérenne avec le client.- Fait preuve de curiosité professionnelle, pouvant se matérialiser par une lecture périodique de la presse et la consultation de sites professionnels.- Recueille l'information nécessaire sur des groupes cibles de clients : liste leurs besoins, leurs goûts, leurs attentes pour y adapter une prestation personnalisée;- Communique et interagit aussi bien en langue maternelle qu'en langue étrangère (anglais a minima).- Utilise les logiciels de la suite « OFFICE » pour gérer efficacement sa communication ;- Utilise, dans un objectif de communication et d'administration, les nouvelles technologies de la communication.- Utilise à bon escient l'ensemble des fonctionnalités et des caractéristiques des outils du web 2 (lecture, interprétation, communication).
--	----------------------	---

7. Référentiel d'activité "Directeur d'un petit hôtel"

I – Contexte de l'activité

Dans les conditions actuelles du marché, les directeurs de petits hôtels doivent planifier, organiser, manager, contrôler et évaluer toutes les activités inhérentes à l'hôtel dans le but d'en assurer et d'en garantir la rentabilité ainsi que la compétitivité, tout en respectant les principes du développement durable et de la protection de l'environnement.

En mettant en œuvre ces activités, le directeur de l'hôtel assumera **les responsabilités suivantes (dans une petite structure il pourra également en assurer l'exécution)**:

1. Responsable de la politique commerciale et marketing
2. Responsable de la protection des biens de l'hôtel.
3. Responsable de la bonne marche générale et financière de l'hôtel.
4. Responsable de la sécurité des équipements et de la prévention des incendies dans l'hôtel.
5. Responsable de la sécurité des clients et du personnel.
6. Responsable de la gestion écologique des déchets et de la protection de l'environnement.
7. Responsable de la qualité des services offerts.

Les capacités personnelles nécessaires à la mise en œuvre de ces activités professionnelles:

Des capacités de leadership et d'entrepreneuriat, des compétences professionnelles à démontrer confiance en soi et à faire preuve d'autorité, à respecter des critères de comportements éthiques et moraux. Etre garant d'une sensibilité interculturelle en communiquant d'une façon qui respecte la diversité et qui prend en compte les échanges verbaux, autant que non verbaux, le langage du corps ainsi que tout autre geste de communication. Il ou Elle devra faire preuve de loyauté, de responsabilité, d'initiative, d'honnêteté, de sens pratique, d'adaptation, de flexibilité, et être capable d'évaluer les risques et les possibles conséquences de ses prises de décisions dans sa gestion. Il ou Elle devra faire preuve d'un sens critique et créatif dans la résolution des problèmes et des conflits.

La fonction requiert la capacité à agir de façon autonome, tout en sachant s'appuyer sur une équipe, ce qui nécessite de la sociabilité.

Les capacités professionnelles sont liées à la connaissance de quelques lois et réglementations, à savoir: Code du Travail, Règlement Interne, Règles d'Hygiène et de Sécurité, Arrêté de Catégorisation des hôtels et des restaurants, Classification Nationale des Professions, Loi sur la Protection des Consommateurs, Législation fiscale, autres lois et réglementations.

Exigences pour le poste de Directeur d'hôtel:

1. Formation: formation secondaire technique et professionnelle dans le tourisme ou hôtellerie/restauration ou Commerce/Gestion (niveau BAC+2 EQF level 5) ou formation secondaire avec 3 ans d'expérience dans l'un de ces secteurs

2. Autres Qualifications: compétences informatiques, très bonne connaissance (écrit et parlé) d'une langue étrangère, en particulier l'anglais et connaissances de base d'une seconde langue.

3. Le métier est également lié à la parfaite maîtrise du pack office, logiciel de réservation, internet et réseaux sociaux.

Conditions d'exercice de l'activité

Participation à l'accueil et au service client.

Le travail implique des déplacements dans tout l'hôtel pour superviser le fonctionnement des services.

L'activité peut impliquer des déplacements à l'extérieur de l'hôtel à l'occasion des contacts avec les fournisseurs et pour des actions de promotion de l'hôtel.

Les horaires sont irrégulier, soumis aux exigences de la clientèle, varient selon le mode d'organisation de l'entreprise et sa taille et comprennent aussi les fins de semaine et les jours fériés.

Appellations : exploitant d'hôtel, gérant d'hôtel, directeur (ice) d'hôtel, patron, propriétaire de petit hôtel

II – Description des activités clef (Ai) et des taches clefs (Ti)

ACTIVITE A1: Planifier toutes les activités de l'hôtel

T1 – La démarche mercatique

T1.1 Anticiper la demande du consommateur sur le produit et le prix et établir les tarifs selon période, mode de réservation, etc...

T1.2 Planifier et développer des actions promotionnelles, construire le plan marketing de l'établissement

T1.3 Offrir des services innovants et de grande qualité prenant en compte les spécificités du "marketing vert"

T1.4 Appliquer une politique de prix juste, des promotions et une publicité éthique

T1.5 Planifier les ventes et les négociations /contrats avec des fournisseurs, partenaires, prestataires et tour opérateurs.../

T2 – Planifier les finances - recettes et dépenses de l'entreprise, achats et investissements

T2.1 Planifier le budget de l'établissement, la gestion comptable et administrative

T2.2 Dresser l'inventaire dans son service, déterminer les besoins, gérer les stocks et maintenir le stock en produits d'accueil, mini bar et fournitures d'hébergement et établir les commandes en conséquence

T2.3 Prévoir de futurs investissements pour la rénovation, la réparation et la modernisation de l'équipement nécessaire; prévoir des investissements et un développement durable qui devront toujours être en étroite connexion avec la protection de l'environnement

T3 – Planifier les ressources humaines

T3.1– Planifier les besoins en personnel

T3.2 - Identifier les besoins de formation et de qualification des personnels et les planifier selon le cahier des charges de l'hôtel

T3.3 - Assurer l'impartialité dans les conditions de travail et les salaires

ACTIVITE A2: Organiser l'exécution d'activités planifiées

T4 – Organiser les travaux de rénovation ou d'aménagement /décoration nécessaires et rechercher les prestataires

T5 – Organiser la politique du personnel

T5.1 Organiser le recrutement

T5.2 Présenter aux nouveaux employés embauchés le contenu de leur mission, les règles de travail interne et leur garantir des conditions de travail saines et sûres

T5.3 Mettre en place un système de plan de carrière et des mesures pour augmenter la motivation du personnel

T5.4 Programmer les plannings horaires et ceux des vacances, donner les bonnes instructions

T5.5 Organiser la formation du personnel : organiser les formations, séminaires et autres formes de formation

T6 - Organiser et répartir le travail dans tous les services de l' hôtel - la réception, le logement, le service et l'encaissement du client; tenir un registre.

ACTIVITE A3: Gérer toutes les activités dans l'hôtel

T7 – Gérer les finances

T7.1 – Gérer les dépenses liées à l'entretien, les réparations et autres travaux d'aménagement de l'hôtel

T7.2 - Garder une documentation à jour

T7.3 - Gérer les recettes, les dépenses et la comptabilité.

T8 – Gérer le personnel

T9 – Assurer les réservations, réception, logement, service et encaissement des clients

T10 - Traiter les demandes ou les réclamations relatives au fonctionnement des services de l'établissement et proposer, avec réactivité, des solutions adaptées aux possibilités de celui-ci

T11 - Communiquer avec les clients, les fournisseurs, les partenaires et le personnel

T12 – S'assurer de la conformité avec les règlements en vigueur et des exigences quant au respect d'hygiène et de sécurité des conditions de travail. Veiller à l'application des procédures qualité et anticiper/gérer les dysfonctionnements

T13 - Garantir un lieu de travail écologique

T14 - Garantir la sécurité des clients; protéger les biens de l'hôtel et son environnement

ACTIVITE A4 : Contrôler les activités dans l'hôtel

T15 - Contrôler les ventes, les coûts et rendements des différents départements de l'établissement. Contrôler les résultats d'exploitation

T16 - Suivre de près les promotions quotidiennes sur les chambres et des services complémentaires

T17 – Contrôler le personnel

T17.1 – Contrôler les tenues du personnel, leur propreté et leur irréprochabilité

T17.2 - Suivre de près l'exécution des emplois du temps et les versements d'acomptes à la réception

T17.3 – Superviser la réalisation des tâches

T18 - Contrôler les chambres, les parties communes, les bureaux, les locaux techniques et leur entretien courant

T19 - Contrôler le respect de toutes les exigences réglementaires, la qualité des services fournis selon les procédures définies, la réglementation du travail.

T20 - Contrôler la conformité avec les exigences pour des conditions de travail saines et la prévention des incendies, la conformité des exigences de sécurité pour les clients.

ACTIVITE A5: Évaluer la qualité

T21 - Evaluer la qualité des services, la satisfaction des clients

T22 - Evaluer la formation et la rentabilité du personnel

T23 - Evaluer les résultats financiers de l'hôtel.

8. Glossaire et abréviations

Termes	Abréviations	Définitions
Skills (EN) Compétences (FR)	S C	<p>“Skills” traduit par “compétences » désigne la faculté d’appliquer les compétences et les savoir-faire acquis pour résoudre des problèmes professionnels concrets, pour réaliser des tâches. Dans le contexte des cadres européens de qualification, elles se traduisent dans des productions aussi bien manuelles que conceptuelles ou organisationnelles.</p>
Competence (EN) Savoir-Faire ou habileté (FR)	C S-F	<p>“Competence” traduit par « Savoir-faire » désigne la faculté de mettre en œuvre un raisonnement, une démarche, des habiletés sociales et/ou méthodologiques. Ces savoir-faire sont activés dans des situations d’analyse, d’études et touchent le développement personnel. Ils sont préalables et nécessaires à la construction des compétences. Dans le contexte des cadres européens de qualification, ils signalent généralement un potentiel à exercer les responsabilités professionnelles en pleine autonomie</p>
Learning outcomes(EN) Résultats d’apprentissage	LO RA	<p>Les résultats d’apprentissage signalent ce qu’un apprenant doit savoir, connaître, mettre en œuvre au terme d’un processus d’apprentissage. On utilise et mentionne les résultats d’apprentissage pour afficher les descripteurs liés aux contenus d’apprentissage dans les cadres de certification, pour définir des qualifications, concevoir des programmes d’études et d’évaluation,... Les résultats d’apprentissage sont alors exprimés avec plus ou moins de détails, en fonction des objectifs et du contexte d’utilisation.</p>
Knowledge(EN) Connaissances (FR)	K C	<p>"La connaissance" signifie le résultat de l'assimilation d'informations par l'apprentissage. La connaissance est l'ensemble des faits, des principes, des théories, des savoirs et des pratiques relative à un domaine de travail ou d'étude ou d'apprentissage. Dans le contexte du Cadre de Qualifications européen, la connaissance est décrite comme théorique et/ou factuelle.</p>

9. References:

[Using ECVET to Support Lifelong Learning](#)

[Get to know ECVET better Questions and Answers](#)

[The European Qualifications Framework for Lifelong Learning](#)

[HORECA Skills Analysis](#)

[Rethinking education: investing in skills for better socio-economic outcomes](#)

[About EQAVET](#)