

**Brevet de technicien supérieur**

**Responsable de l'hébergement  
à référentiel commun européen**

## SOMMAIRE

Arrêté portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur <i>BTS responsable de l'hébergement à référentiel commun européen.</i>	3
Méthodologie de conception : référentiel commun européen, subsidiarité de la formation et des modalités de la certification	6
<b>ANNEXE I</b>	<b>11</b>
Référentiel des activités professionnelles	12
Référentiel des compétences	14
Objectifs de certification	65
Principes de subsidiarité	91
Axes de formation	95
Unités communes	117
<b>ANNEXE II</b>	<b>118</b>
Stage en milieu professionnel	
<b>ANNEXE III</b>	
Horaires d'enseignement	123
<b>ANNEXE IV</b>	
Règlement d'examen	125
<b>ANNEXE V</b>	
Définition des épreuves ponctuelles	128

**MINISTERE DE LA JEUNESSE, DE L'EDUCATION NATIONALE ET  
DE LA RECHERCHE**

**Arrêté portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « responsable de l'hébergement à référentiel commun européen ».**

**Le ministre de la jeunesse, de l'éducation nationale et de la recherche**

VU le décret n ° 95-665 du 9 mai 1995 modifié portant règlement général du brevet de technicien supérieur ;

VU l'arrêté du 9 mai 1995 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, et du brevet de technicien supérieur ;

VU l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;

VU l'avis de la 17<sup>ème</sup> commission professionnelle consultative « tourisme-hôtellerie-loisirs » du 4 juin 2003 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur de l'éducation en date du 26 juin 2003 ;

Vu l'avis du Conseil national de l'enseignement supérieur et de la recherche en date du 21 juillet 2003.

*ARRETE*

**ARTICLE PREMIER**

La définition et les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « responsable de l'hébergement à référentiel commun européen » sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

## **ARTICLE 2**

Les unités constitutives du référentiel de certification du brevet de technicien supérieur « responsable de l'hébergement à référentiel commun européen » sont définies en annexe I au présent arrêté.

Cette annexe précise les unités communes au brevet de technicien supérieur « responsable de l'hébergement à référentiel commun européen » et à d'autres spécialités de brevet de technicien supérieur.

## **ARTICLE 3**

La formation sanctionnée par le brevet de technicien « responsable de l'hébergement à référentiel commun européen » comporte des stages en milieu professionnel dont les finalités et la durée exigée pour se présenter à l'examen sont précisées à l'annexe II au présent arrêté.

## **ARTICLE 4.**

En formation initiale sous statut scolaire, les enseignements permettant d'atteindre les compétences requises du technicien supérieur sont dispensés conformément à l'horaire hebdomadaire figurant en annexe III au présent arrêté. Les candidats à l'admission dans une section de technicien supérieur de responsable de l'hébergement à référentiel commun européen qui n'ont pas suivi un second cycle du domaine de l'hôtellerie-restauration soit par le baccalauréat technologique hôtellerie, soit par le brevet de technicien supérieur hôtellerie-restauration, doivent suivre la formation de la classe de mise à niveau définie par l'arrêté du 19 août 1993 modifié.

## **ARTICLE 5**

Le règlement d'examen est fixé en annexe IV au présent arrêté. La définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation est fixée en annexe V au présent arrêté.

## **ARTICLE 6**

Pour chaque session d'examen, la date de clôture des registres d'inscription et la date de début des épreuves pratiques ou écrites sont arrêtées par le ministre chargé de l'éducation nationale.

La liste des pièces à fournir lors de l'inscription à l'examen est fixée par chaque recteur.

## **ARTICLE 7**

Chaque candidat s'inscrit à l'examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions des articles 16, 23, 24 et 25 du décret susvisé.

Il précise également s'il souhaite subir les épreuves facultatives.

Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités qu'il souhaite subir à la session pour laquelle il s'inscrit.

Le brevet de technicien supérieur «responsable de l'hébergement à référentiel commun européen » est délivré aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions du titre III du décret susvisé.

#### **ARTICLE 9**

La première session du brevet de technicien «responsable de l'hébergement à référentiel commun européen » organisée conformément aux dispositions du présent arrêté aura lieu en 2005.

#### **ARTICLE 10**

Le directeur de l'enseignement supérieur et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au Journal officiel de la République française.

A Paris le 7 août 2003

L'adjoint au directeur de  
l'enseignement supérieur

Jean-Pierre Korolitski

N.B. Le présent arrêté et ses annexes III et IV seront publiés au bulletin officiel de l'éducation nationale du  
au prix de....., disponible au centre national de documentation pédagogique 13, rue du Four  
75006 Paris, ainsi que dans les centres régionaux et départementaux de documentation pédagogique.  
L'arrêté et l'ensemble de ses annexes seront diffusés par les centres précités.

#### Avertissement :

*Né sous présidence française de l'Union européenne à la fin de l'année 2000, ce projet réunit neuf pays partenaires (Belgique, Espagne, France, Italie, Grèce, Hongrie, Pays-Bas, République Tchèque et Royaume Uni - signataires de l'accord du 21 février 2002). Il associe également la Commission européenne (cofinancement à hauteur de 40%)<sup>1</sup> et quelques pays observateurs (Allemagne, Irlande, Danemark et Luxembourg).*

*S'inscrivant dans le courant des initiatives communautaires (impulsées par la Commission ou des États membres) en faveur d'un espace européen de la connaissance et de la mobilité, il présente une méthode de construction commune de diplômes professionnels, susceptible d'ouvrir un nouvel espace de coordination communautaire dans lequel les États membres s'engageraient à donner un socle commun ou une sorte d' "étalon commun " à leur système de qualifications professionnelles.*

*Une telle orientation reste compatible avec la préservation par chaque État membre, s'il le souhaite, de la spécificité de son système éducatif, dans le respect de ses règles et de sa culture. Elle garantit ainsi aussi bien l'expression de la subsidiarité que la préoccupation de lisibilité des diplômes et qualifications.*

*L'objectif initial du projet était d'élaborer une méthode de construction commune de diplômes d'enseignement professionnel et d'élaborer concrètement deux diplômes.*

*Sa première étape a été engagée dans le courant de l'année 2001 (premier séminaire de travail 25 et 26 septembre 2001).*

*Quatorze autres séminaires de travail ont été organisés (13 à Paris et le dernier à Budapest). Chaque pays a mobilisé pour les travaux des équipes comprenant des professionnels des secteurs concernés, des responsables institutionnels et des chercheurs.*

*Pour ce qui concerne la France, les professionnels de l'hébergement ont dépêché des experts ainsi que le CEREQ (centre d'études et de recherche sur les qualifications) et le Centre d'études de l'emploi. Les services du ministère de l'éducation (notamment corps d'Inspection concernés et enseignants) ont aussi apporté un soutien réel à la réflexion ainsi que les experts de l'AFPA (Association pour la formation professionnelle des adultes), spécialistes des domaines professionnels traités. Enfin le projet a bénéficié d'une aide précieuse de l'UNEDIC. La coordination interministérielle a été mobilisée régulièrement via le SGCI (Secrétariat général du Comité interministériel pour les questions économiques européennes).*

*Le travail de construction d'une méthode commune d'élaboration des diplômes professionnels est achevé. Le groupe de travail a défini les outils communs et les étapes qui, partant de la description de l'activité professionnelle, aboutissent à la certification et à la formation.*

*La démarche a été guidée par la construction d'une grille fondée sur l'analyse fonctionnelle, analyse qui part de la demande des professionnels, des exigences en terme de formation ou d'apprentissage et de l'articulation de ces deux dimensions grâce à un volet certification permettant d'attester des compétences nécessaires de la personne formée pour l'exercice de l'activité.*

*Élaborée dans un premier temps sur le secteur de l'hôtellerie, cette construction aboutit à un diplôme de Responsable de l'hébergement (bac +2). Ce diplôme dépasse d'ailleurs le cadre du secteur hôtelier stricto sensu puisque son futur titulaire pourra aussi envisager de travailler dans un camp de vacances, un centre de jeunes, une maison de retraite, etc.*

---

<sup>1</sup> Ce projet a aussi bénéficié d'une prise en charge directe de la plupart des pays partenaires et de la part du monde professionnel, tout particulièrement du Groupe ACCOR et de Renault SA.

*La méthode élaborée, en même temps que sa mise au point permanente, a été transposée et testée sur le secteur automobile (construction). Là aussi, notre approche nous a conduit à dépasser le cadre strictement sectoriel en élaborant un diplôme de Technicien logistique (bac +2).*

*Cette orientation apparaît favorable pour le diplômé qui pourra ainsi mieux maîtriser sa mobilité entre entreprises et secteurs et aussi mieux s'adapter aux évolutions futures; ce qui constituera sans doute un des facteurs de durabilité de sa professionnalisation.*

*Elle constitue aussi un facteur positif pour l'entreprise qui pourra mieux conjuguer évolution des technologies et / ou de son organisation avec capacité d'adaptation du salarié.*

*De manière plus technique, la construction commune est fondée sur le schéma suivant :*

*1°) Description de l'activité professionnelle concernée, des tâches professionnelles et des compétences professionnelles, sur la base de descripteurs communs (et non sur la base d'une correspondance entre les concepts utilisés dans les différents systèmes éducatifs).*

*2°) Construction d'une méthode d'élaboration des objectifs de certification*

*3°) Élaboration des composantes d'un guide de la formation*

*Le diplôme européen comprend à titre commun les deux premiers points et à titre subsidiaire le troisième, conformément au schéma validé<sup>2</sup> par les représentants des neuf pays partenaires.*

*Le socle commun est donc bâti autour d'une méthode de co-construction de référentiels communs d'activités.*

*La notion de co-construction de référentiels recouvre deux dimensions, la première est relative à la participation de différents États membres, la seconde à la participation d'acteurs différents, réunis en équipe, au sein de chaque État membre.*

*Ces différents acteurs se définissent non pas par leur statut (différent d'un État à l'autre) mais par la fonction qu'ils occupent dans la définition des contenus de formation et des contenus des qualifications.*

*Ils représentent, selon les situations nationales, ceux qui déterminent le cadre des diplômes, leur contenu ou bien ceux qui sont en capacité d'en analyser certaines particularités ou encore de les formaliser.*

*Pour le déroulement du travail commun, chaque équipe nationale était composée de représentants de chaque secteur professionnel, de représentants institutionnels, de chercheurs et d'experts spécialistes en rédaction de référentiel, lorsque cette compétence n'existait pas déjà au sein des autres membres de l'équipe.*

*S'agissant d'une construction partagée, les règles de travail du groupe ont été basées sur la recherche du consensus et sur le volontariat, chaque État membre restant maître de l'organisation de ses enseignements dans le respect des règles nationales et notamment de la répartition des compétences entre les différents acteurs.*

*A l'issue de ce travail trois documents ont été élaborés. L'un concerne la méthode de construction des diplômes. Le second a trait au référentiel du diplôme "Responsable de l'hébergement" et le troisième est consacré au "Technicien logistique".*

---

<sup>2</sup> Projet de diplôme européen, TABLEAUX, p. 5



Cette première étape franchie, quels en sont les enseignements et quelles sont les perspectives à venir?  
*S'agissant des enseignements, parmi les principaux nous pouvons citer notamment la volonté politique partagée par les pays partenaires et qui sous-tend le projet, l'existence de référentiels dans l'architecture des diplômes, la composition des équipes nationales.*

*Pour ce qui concerne les perspectives à venir, la mise en œuvre au niveau national des diplômes co-construits et l'application de la méthodologie élaborée à de nouveaux diplômes en dessinent les deux grands axes.*

*Gageons que les règles et les modalités de mises en œuvre au plan national comme au plan européen sauront accompagner le développement de cette nouvelle voie de diplômes communs dans un espace communautaire de plus en plus intégré.*

# Architecture du diplôme européen d'enseignement professionnel de Responsable de l'hébergement

L'architecture d'ensemble du diplôme commun se décline en quatre volets.

## Référentiel commun

### **Volet 1 : le profil professionnel**

Nous avons élaboré un profil professionnel qui constitue la référence commune. Ce profil recouvre une série d'activités professionnelles déclinées en tâches professionnelles, tâches qui requièrent une série de compétences professionnelles (cf. volet 2).

### **Volet 2 : le référentiel des compétences**

L'accent est porté sur les compétences et ce à quoi peut recourir le professionnel pour les exprimer. Il s'agit des ressources qu'il peut utiliser, celles qui sont allouées par son environnement professionnel (moyens, procédures, méthodes et informations) et celles qui sont acquises par le professionnel (savoirs associés), ressources dans lesquelles il puise pour réaliser les exigences professionnelles attendues.

### **Volet 3 : objectifs de certification<sup>3</sup>**

La finalité du projet de « professionnalisation durable » est l'expérimentation d'une certification commune à plusieurs pays européens.

*Le volet objectifs de certification met l'accent sur des objectifs communs de certification selon des axes communs aux professionnels et aux formateurs. Ces objectifs sont élaborés sur la base d'une méthodologie mise au point par le groupe de travail et inspirée des "méthodes qualité".*

Compte tenu de la diversification des modes d'accès aux titres et diplômes (entre les pays et au sein même de chaque pays), il serait peu concevable que les objectifs de certification de diplômes européens ne soient pas communs à l'ensemble des pays qui feront usage de ces diplômes.

## Subsidiarité

### **Volet 4 : modes d'accès au diplôme**

Trois voies sont possibles pour y parvenir<sup>4</sup> :

- la formation initiale,
- la formation continue,
- la validation des acquis de l'expérience.

*Le guide de formation (4.1) est centré sur les objectifs (4.1A) et les contenus de formation (4.1B) devant orienter le travail des formateurs. Ses deux parties (objectifs et contenus de formation) sont structurées en fonction des axes de formation.*

Il est mis à la disposition des acteurs qui dans chaque pays auront à assurer un rôle dans la formation (initiale et/ou continue) de ces professionnels.

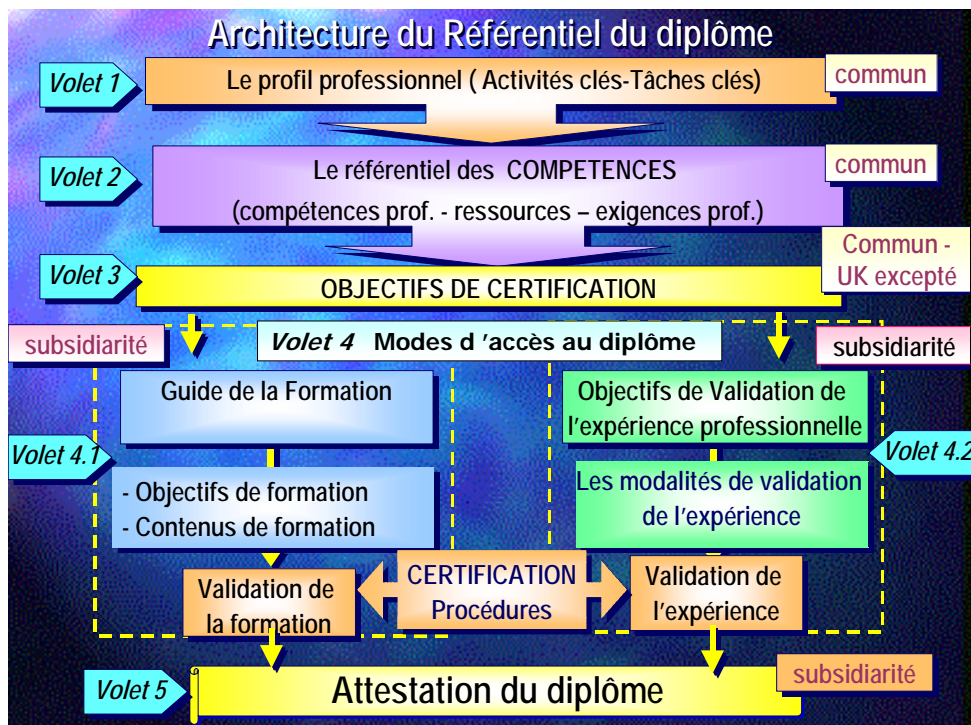
### **Volet 5 : attestation du diplôme**

Les modalités concrètes de certification (procédures) relèvent de la compétence nationale.

---

<sup>3</sup> Excepté UK

<sup>4</sup> Cette distinction est générale, elle peut prendre d'autres formes dans certains pays.



.....

*Les compétences de tout titulaire de ce diplôme sont reconnues dans l'ensemble des pays signataires.*

*En France, le choix d'un BTS a été retenu pour valider le dispositif subsidiaire de formation et définir les modalités de certification.*

# ANNEXE I

## REFERENTIEL COMMUN

<b>Volet 1. Référentiel des activités professionnelles</b>	page 10
<b>Volet 2. Référentiel des compétences</b>	page 14
<b>Volet 3. Objectifs de certification</b>	page 63
I. Unités de certification et objectifs de certification	page 64
II. Unités de certification et axes de formation	page 67
III. Méthode d'élaboration des objectifs de certification	page 68
IV. Objectifs de Certification / compétences associées / savoirs associés	page 71

## SUBSIDIARITÉ

<b>Principes de la subsidiarité</b>	page 89
<b>Volet 4. Guide pour la formation</b>	page 90

<i>AXE 1</i>	<i>Gestion de l'hébergement : - Organisation et technique du service de la réception en deux langues vivantes</i>	<i>Page 93</i>
<i>AXE 2</i>	<i>Gestion de l'hébergement : - Organisation et Techniques des Étages</i>	<i>96</i>
<i>AXE 3</i>	<i>Mercatique et techniques de commercialisation</i>	<i>99</i>
<i>AXE 4</i>	<i>Droit appliqué à l'hébergement</i>	<i>102</i>
<i>AXE 5</i>	<i>Langues vivantes</i>	<i>106</i>
<i>AXE 6</i>	<i>Gestion et techniques de ressources humaines</i>	<i>108</i>
<i>AXE 7</i>	<i>Organisation et gestion administrative et comptable</i>	<i>110</i>
<i>AXE 8</i>	<i>Communication</i>	<i>112</i>

<p style="text-align: center;"><b>Référentiel des activités professionnelles</b> <b>(référentiel commun)</b></p>
--

I – Appellation du diplôme

II – Champ d’activité

III Description des activités

## **I. APPELLATION DU DIPLÔME**

*BTS RESPONSABLE DE L'HÉBERGEMENT (à référentiel commun européen)*

## **II. CHAMP D'ACTIVITÉ**

### **II.1. DÉFINITION**

**LE ROLE PROFESSIONNEL DU RESPONSABLE DE L'HEBERGEMENT EST DE**

***"Gérer les services d'hébergement de l'établissement de manière harmonieuse et efficace en respectant les normes, la politique et les procédures en usage dans cet établissement"***

*Ce "métier" vise à assurer un fonctionnement fluide et efficace des services d'hébergement dans un établissement tout en veillant au respect des normes, de la politique et des procédures en vigueur dans celui-ci dans le respect de la démarche qualité visant la satisfaction du client.*

### **II.2. CONTEXTE PROFESSIONNEL**

*Ce "métier" peut s'exercer dans différents lieux professionnels : hôtels de toutes tailles, centres d'accueil (personnes âgées, handicapées, jeunes, etc.), croisières, camping, etc., sans difficultés particulières y compris dans des hôtels de grande catégorie. Le contexte professionnel recouvre donc plusieurs types de lieux d'exercice, dans des emplois ou à des postes de travail divers.*

### **II.3. NIVEAU DE RESPONSABILITÉ DANS LES ACTIVITÉS EXERCÉES**

*Dans le cadre de la gestion de l'accueil et de la réception, de la prise de contact au suivi du départ du client, ce responsable s'assure que les dispositions sont prises, tant à son poste de travail qu'auprès des autres services de l'établissement pour que le séjour du client réponde au mieux à ses attentes. Il coordonne les opérations de gestion relative à la facturation, veille à la qualité des prestations, s'appuie sur le poste d'accueil pour promouvoir l'image de l'établissement et s'assure du suivi du dossier du client pour le fidéliser.*

*Dans le cadre de la stratégie de valorisation de l'établissement, il est associé aux choix des orientations de la politique commerciale, il participe à l'élaboration des actions de promotion et contribue à la mise en place d'une démarche qualité.*

### III Description des activités

#### VOLET 1 : PROFIL PROFESSIONNEL

Chaque activité comporte des tâches à accomplir

<b>ACTIVITÉ A1 : PRÉPARATION DE L'ARRIVEE DU CLIENT</b>
---

- T1 Organiser l'arrivée des clients
- T2 Mettre en œuvre les procédures de réservation

<b>ACTIVITÉ A2 : PRISE EN CHARGE DU CLIENT A SON ARRIVEE</b>
--

- T3 S'assurer de l'enregistrement du client et de l'ouverture de son compte
- T4 Faciliter l'installation du client, s'assurer qu'il a accès aux services de l'établissement
- T5 Prendre les dispositions relatives à la sécurité du client et de ses biens

<b>ACTIVITÉ A3 : SUIVI DE LA QUALITÉ ET DE L'ACCUEIL DU CLIENT</b>
--

- T6 S'assurer que les attentes du client sont satisfaites
- T7 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
- T8 Conseiller le client et lui proposer une gamme d'informations d'ordre touristique, culturel, pratique
- T9 Faciliter les opérations de change et les démarches administratives du client
- T10 Faciliter la communication du client et favoriser l'accès aux moyens disponibles dans l'établissement (téléphone, télécopie, courrier classique ou électronique..)
- T11 Tenir à jour l'ensemble des prestations utilisées par le client en vue de la facturation

<b>ACTIVITÉ A4 : GESTION DU DEPART DU CLIENT</b>
--

- T12 S'assurer que les dispositions nécessaires à l'organisation du départ ont été prises
- T13 Mettre en œuvre les procédures de départ et de suivi du client
- T14 Organiser les ressources sous sa responsabilité

<b>ACTIVITÉ A5 :            ACTIVITÉS TRANSVERSALES</b>
---

**T15** Collaborer avec les autres services

**T16** S'assurer que les actions de prévention, de maintenance et les réparations (matériels et équipements) ont été accomplies

**T17** Dresser l'inventaire dans son service et maintenir le stock en produits d'accueil, mini-bar et fournitures d'hébergement

**T18** Développer des actions promotionnelles et collaborer aux plans d'exploitation et de mercatique de l'établissement

**T19** Collaborer à la stratégie commerciale de l'établissement (contrôler les ventes, les coûts et rendements des différents départements de l'établissement)

**T20** Animer son équipe

**T21** Gérer les aléas

**T22** Traiter l'information



## **Référentiel des compétences professionnelles (référentiel commun)**

Chaque tâche repose sur des compétences

à exercer avec des ressources (moyens, informations –  
procédures et méthodes, savoirs associés)

en fonction d'un niveau d'exigences professionnelles.

## VOLET II : LE RÉFÉRENTIEL DES COMPÉTENCES

TÂCHES (Ti) – COMPÉTENCES (Ci) -RESSOURCES (TX) – EXIGENCES

### **T1 Organiser l'arrivée des clients**

**C1-1** Identifier les moyens nécessaires pour assurer les réservations ; vérifier que le service en dispose

**C1-2** Donner au personnel les instructions du jour, s'assurer qu'elles sont bien comprises

### **RESSOURCES**

**Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

#### **◆ MOYENS**

**TXRM-1** Matériel, équipement (TIC) TxRM-1 Ordinateur, TxRM-2 Imprimante, TxRM-3 PMS (logiciel de gestion hôtelière) Yield Management y compris GDS, TxRM-4 Intranet, TxRM-5 Internet, TxRM-6 Téléphone, TxRM-7 Télécopieur, TxRM-8 Photocopieur, TxRM-9 Lecteur de carte, TxRM-10 Site Web de l'Établissement

ou l'équivalent en moyens de planification et de communication à l'écrit (papier)

**T1RM-2** Logiciel de gestion hôtelière

**T1RM-3** Dossiers clients (dont les contrats, courriers etc.)

**T1RM-4** Liste des arrivées prévues

**T1RM-5** Listes des hôtels « partenaires »

**T1RM-6** Cahier des consignes

**T1RM-7** Documents nécessaires à l'arrivée des clients

#### **◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES - MÉTHODES**

**T1RS-1.1** Procédures pour la gestion des réservations et pour leur modification

**T1RS-1.2** Évaluation du temps et des moyens requis pour assurer l'activité de réservation

**T1RS-1.3** Gamme de tarifs pratiqués par l'établissement et la gestion des offres promotionnelles

**T1RS-1.4** Consignes en matière de tarification (saisons, événement, limite de négociation de prix)

**T1RS-1.5** Procédures de formation complémentaire

## ◆ SAVOIRS ASSOCIÉS

**T1RS-2.1** Trois langues européennes, dont l'anglais, et une autre langue facultative à l'oral et à l'écrit avec passage d'une langue à une autre successivement

**T1RS-2.2** Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication

**T1RS-2.3** Usage courant du logiciel de gestion hôtelière

**T1RS-2.4** Psychologie du client / connaissance des cultures et habitudes de la clientèle européenne et étrangère

**T1RS-2.5** Règles d'hygiène et de sécurité, le droit du travail, notamment les dispositifs législatifs anti-discriminatoires et autres réglementations et usages professionnels précis

**T1RS-2.6** Législation en matière de contrats et de commissions

**T1RS-2.7** Stratégies pour faire face aux aléas des réservations

**T1RS-2.8** Réalisation des procédures, compte tenu des aptitudes et particularités de l'équipe

**T1RS-2.9** Rôles et responsabilités des différents employés de l'établissement /du service concerné, leur impact sur le service réservation

**T1RS-2.10** Produits et services hôteliers

**T1RS-2.11** Moyens de communication avec les intermédiaires et les partenaires (agences de réservation, tour operators, organisateurs de conférences, sociétés de sous-traitance, hôtels « partenaires », etc.)

**T1RS-2.12** Argumentaire de vente en face à face, au téléphone et à l'écrit

## EXIGENCES PROFESSIONNELLES

- ✓ Il définit les moyens nécessaires pour effectuer la réservation.
- ✓ Il vérifie l'existence, la disposition et le bon fonctionnement des moyens nécessaires pendant le service.
- ✓ Il s'assure que l'ensemble des données soient mises à jour.
- ✓ Il élabore le plan de travail quotidien.
- ✓ Il transmet au personnel les instructions nécessaires pour le déroulement du travail chaque jour.
- ✓ Il informe le personnel sur la politique de l'établissement concernant les réservations et les imprévus.
- ✓ Il adapte la conduite à tenir en cas d'imprévus.
- ✓ Il vérifie que le personnel connaît les procédures d'attribution des chambres.
- ✓ Il s'assure que le personnel a à sa disposition les fournitures, les informations sur la politique tarifaire et les demandes particulières des clients.
- ✓ Il coordonne les informations de l'activité quotidienne avec les intermédiaires.
- ✓ Il s'assure que le personnel utilise à bon escient l'argumentaire de vente en face à face, au téléphone et à l'écrit.

## **T2 Mettre en œuvre les procédures de réservation**

**C2-1** S'assurer que les employés concernés accomplissent leurs tâches en respectant les procédures et agir en cas de non-respect des procédures

**C2-2** Identifier et gérer au cas par cas toute difficulté pouvant affecter le service

**C2-3** Informer le personnel et la clientèle de toute modification affectant le service

**C2-4** S'assurer que les formulaires ou documents nécessaires dans le cadre des réservations sont dûment remplis / fournis

**C2-5** Veiller à ce que le personnel assure régulièrement la promotion des produits et services offerts par l'établissement

### **RESSOURCES**

#### **Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

##### **◆ MOYENS**

**TXRM-1** Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication

**T2RM-2** Dossiers clients

**T2RM-3** Liste d'hôtels partenaires (pour les cas de « délogement externe » ou service rendu au client sans réservation)

**T2RM-4** Cahier des consignes

##### **◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES - MÉTHODES**

**T2RS-1.1** Gamme de tarifs pratiqués par l'établissement et les offres promotionnelles

**T2RS-1.2** Politique de l'entreprise dans des situations imprévues

##### **◆ SAVOIRS ASSOCIÉS**

**T2RS-2.1** Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication

**T2RS-2.2** Usage courant du logiciel de gestion hôtelière

**T2RS-2.3** Services hôteliers offerts à la clientèle lors de la réservation selon la segmentation de la clientèle et la politique tarifaire

**T2RS-2.4** Trois langues européennes, dont l'anglais, et une autre langue facultative à l'oral et à l'écrit avec passage d'une langue à une autre successivement

**T2RS-2.5** Comportements et attitudes adaptés aux cultures d'entreprises dans le domaine de l'accueil

**T2RS-2.6** Techniques de communication en face à face, au téléphone et à l'écrit

**T2RS-2.7** Législation en vigueur relative aux contrats, commissions, délais d'annulation, etc.

**T2RS-2.8** Argumentaire de vente en face à face, au téléphone et à l'écrit

## EXIGENCES PROFESSIONNELLES

- ✓ Il informe ses collaborateurs sur les normes de comportement établies pour résoudre les problèmes les plus fréquents, dérivés de la réservation.
- ✓ Il établit ou met en œuvre les procédures nécessaires pour le déroulement des tâches relatives à la réservation.
- ✓ Il vérifie que les tâches quotidiennes assignées au personnel sous sa responsabilité sont accomplies selon les procédures établies.
- ✓ Il évalue le déroulement des tâches quotidiennes des séjours et des réservations.
- ✓ Il identifie les difficultés qui peuvent apparaître lors de la réservation.
- ✓ Il adapte la conduite à tenir dans les situations simples et complexes.
- ✓ Les réponses données sont en accord avec la politique de l'établissement.
- ✓ Il transmet à temps et avec précision à ses collaborateurs et aux interlocuteurs les modifications dans la planification du service.
- ✓ Il rend compte à la hiérarchie d'une façon concrète les problèmes détectés pendant le déroulement du travail.
- ✓ Il s'assure que les garanties de réservation et paiement sont prises.
- ✓ Il recueille les informations sur les réservations.
- ✓ Il optimise le remplissage de l'hôtel et réalise le « planigramme de réservation »
- ✓ Il renseigne les documents relatifs aux réservations.
- ✓ Il vérifie que tous les documents sont dûment remplis.
- ✓ Il donne les instructions au personnel de son département sur les techniques de communication appropriées en fonction des caractéristiques de la typologie de la clientèle et des services rendus.
- ✓ Il transmet à son équipe l'argumentaire promotionnel des produits et services de l'établissement.
- ✓ Il s'assure que le personnel utilise à bon escient l'argumentaire de vente en face à face; au téléphone et à l'écrit.
- ✓ Il s'assure que le personnel de réception mette en œuvre la politique promotionnelle de l'établissement.
- ✓ Il analyse les réactions des clients pour être en mesure de proposer des améliorations de l'argumentaire de vente.
- ✓ Il communique en trois langues successivement en face à face, au téléphone ou à l'écrit.

## **T3 S'assurer de l'enregistrement du client et de l'ouverture de son compte**

**C3-1** Appliquer les procédures d'enregistrement et d'ouverture de compte en fonction de la typologie de la clientèle

**C3-2** Expliquer et justifier les demandes administratives et apporter une aide efficace et courtoise au client

**C3-3** Faire face à des situations spéciales ou inattendues à l'arrivée du client, prendre des décisions qui s'imposent et en assurer la responsabilité

**C3-4** Communiquer et collaborer avec efficacité et rapidité avec tous les autres services de l'établissement afin de s'assurer que toutes les dispositions sont prises pour satisfaire les désirs du client

### **RESSOURCES**

#### **Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

#### **◆ MOYENS**

**TXRM-1** Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication

**T3RM- 2** Plans d'orientation

**T3RM- 3** Liste d'hôtels partenaires (cas de « délogement externe » ou service rendu au client sans réservation)

**T3RM-4** Documents non informatisés relatifs à la réservation et à l'arrivée du client (fiches, plannings, etc.)

**T3RM-5** Dossiers clients

**T3RM-6** Organigramme de l'établissement

#### **◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES - MÉTHODES**

**T3RS-1.1** Procédures de gestion des conflits et des imprévus

**T3RS-1.2** Procédures d'enregistrement et d'ouverture de compte

**T3RS-1.3** Consignes des propositions commerciales négociables

**T3RS-1.4** Relations fonctionnelles dans l'entreprise

## ◆ SAVOIRS ASSOCIÉS

**T3RS-2.1** Trois langues européennes, dont l'anglais, et une autre langue facultative à l'oral et à l'écrit avec passage rapide d'une langue à une autre

**T3RS-2.2** Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication

**T3RS-2.3** Usage courant du logiciel de gestion hôtelière

**T3RS-2.4** Services hôteliers offerts à la clientèle lors de la réservation selon la segmentation de la clientèle et la politique tarifaire

**T3RS-2.5** Comportements et attitudes adaptés aux cultures d'entreprises dans le domaine de l'accueil

**T3RS-2.6** Techniques de communication en face à face, au téléphone et à l'écrit

**T3RS-2.7** Psychologie du client et connaissance des cultures et habitudes de la clientèle européenne et étrangère

**T3RS-2.8** Obligations légales d'enregistrement

**T3RS-2.9** Produits et services hôteliers

**T3RS-2.10** Notions de comptabilité appliquées aux entreprises hôtelières

**T3RS-2.11** Notions générales sur la législation des contrats hôteliers (arrhes et commissions, etc.)

## EXIGENCES PROFESSIONNELLES

- ✓ Il communique en utilisant la langue et les moyens adaptés
- ✓ Il produit la documentation nécessaire à l'enregistrement et à l'ouverture du compte selon la typologie du client : clients individuels, groupe accompagné du représentant d'une agence de tourisme, personnes handicapées, etc.
- ✓ Il vérifie avec le client les données de la fiche de « séjour » (durée, conditions, modalités de paiement, etc.)
- ✓ Il met en œuvre les formalités administratives nécessaires à l'ouverture du compte et à l'enregistrement de chaque client, en tenant compte de ses caractéristiques et des services demandés.
- ✓ Il contrôle les formulaires de chaque client.
- ✓ Il vérifie l'état des chambres disponibles pour les attribuer conformément à la réservation et aux désirs du client.
- ✓ Il justifie devant les clients, d'une façon efficace et courtoise les exigences administratives.
- ✓ Il aide les clients, le cas échéant, à remplir les formulaires.
- ✓ Il applique les procédures établies par la direction devant des situations imprévues
- ✓ Il traite les plaintes déposées par les clients, d'une façon professionnelle, en accord avec la politique de l'établissement.
- ✓ Il rend compte à la hiérarchie, d'une façon concise et concrète, les problèmes détectés, la solution choisie et les résultats obtenus.

## **EXIGENCES PROFESSIONNELLES (suite)**

- ✓ Il collecte les informations sur les événements de la journée, les analyse et les transmet aux services concernées.
- ✓ Il coordonne ses actions avec celles des autres services pour offrir le meilleur service au client.
- ✓ Il crée et gère les bases des données d'entreprises et de clients, pour établir une stratégie commerciale.
- ✓ Il satisfait promptement les désirs du client en accord avec la politique commerciale de l'établissement et dans les limites des possibilités.



## **T4 Faciliter l'installation du client, s'assurer qu'il a accès aux services de l'établissement**

**C4-1** Se préoccuper du bien-être du client : identifier et orienter ses attentes

**C4-2** Donner les instructions nécessaires au personnel concerné

**C4-3** Informer le client sur le fonctionnement et les horaires des services de l'établissement et expliquer avec précision le fonctionnement de l'établissement

**C4-4** Fournir au client quelques informations pratiques afin de l'aider à organiser son séjour

### **RESSOURCES**

#### **Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

##### **◆ MOYENS**

**TXRM-1** Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication

**T4RM-2** Plans d'orientation

**T4RM-3** Clés et cartes électroniques

**T4RM-4** Brochures, dépliants, présentoirs, etc. de prestations de l'hôtel ou de produits périphériques brochures et documentation touristiques

**T4RM-5** Horaires des transports

**T4RM-6** Sources d'informations sur le potentiel de l'environnement

**T4RM-7** Numéros de téléphone utiles

**T4RM-8** Livre de consignes dysfonctionnements, réclamations, etc.

**T4RM-9** Dossiers clients

##### **◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES – MÉTHODES**

**T4RS-1.1** Procédures de gestion des conflits et des imprévus

**T4RS-1.2** Consignes des propositions commerciales négociables

**T4RS-1.3** Structure et organisation de l'entreprise.

**T4RS-1.4** Organigramme détaillé des services concernés

**T4RS-1.5** Rôle des différents services de l'hôtel

## ◆ SAVOIRS ASSOCIÉS

**T4RS-2.1** Trois langues européennes, dont l'anglais, et une autre langue facultative à l'oral et à l'écrit avec passage rapide d'une langue à une autre

**T4RS-2.2** Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication.

**T4RS-2.3** Usage courant du logiciel de gestion hôtelière

**T4RS-2.4** Services hôteliers offerts à la clientèle lors de la réservation (selon la segmentation de la clientèle et la politique tarifaire)

**T4RS-2.5** Comportements et attitudes adaptés aux cultures d'entreprises dans le domaine de l'hébergement

**T4RS-2.6** Techniques de communication en face à face, au téléphone et à l'écrit

**T4RS-2.7** Psychologie du client / connaissance des cultures et habitudes de la clientèle européenne et étrangère

**T4RS-2.8** Stratégie marketing de l'entreprise hôtelière (techniques de vente, p.e. phoning, mailing, e-mailing, etc.)

**T4RS-2.9** Caractéristiques des produits et services hôteliers

**T4RS-2.10** Argumentaire de vente en face à face, au téléphone et à l'écrit

## EXIGENCES PROFESSIONNELLES

- ✓ Il informe le personnel concerné sur les produits et les services offerts par l'établissement.
- ✓ Il informe les clients sur les produits et les services offerts par l'établissement.
- ✓ Il propose des arguments pour renforcer la vente des produits, oralement et par écrit.
- ✓ Il propose des méthodes pour améliorer la commercialisation et le service.
- ✓ Il adopte une attitude en rapport avec le profil des clients.
- ✓ Il satisfait les demandes des clients, leur procure les informations requises.
- ✓ Il informe et conseille les clients sur les loisirs, la gastronomie, le tourisme, les excursions, les visites, les achats, les horaires, les coutumes, etc.
- ✓ Il satisfait les demandes des clients le plus rapidement possible, en accord avec la politique de l'établissement et selon ses possibilités.
- ✓ Il coordonne le personnel responsable de l'entretien des étages et des locaux communs, afin d'éviter de déranger les clients.
- ✓ Il contrôle que les produits d'accueil soient mis à la disposition des clients dans les chambres.
- ✓ Il transmet rapidement les demandes des clients au personnel responsable.
- ✓ Il respecte et fait respecter les normes protocolaires à appliquer aux clients.

## EXIGENCES PROFESSIONNELLES (suite)

- ✓ Il s'assure du port et de l'installation des bagages et du service parking.
- ✓ Il accompagne ou s'assure que les clients sont accompagnés selon les besoins du client et/ou la politique de l'hôtel.
- ✓ Il informe les clients des horaires et des services proposés par l'établissement
- ✓ Il explique aux clients l'accès et le fonctionnement des services de communication et de secrétariat proposés par l'hôtel.
- ✓ Il donne au client les informations nécessaires pour bénéficier des prestations proposées à la clientèle (mini-bar, piscine, gymnase, coiffure, etc.).
- ✓ Il donne au client les informations et les modalités fonctionnelles de base de la chambre (clé magnétique, air conditionné, téléphone, etc.).
- ✓ Il aide le client à organiser son séjour, en lui fournissant des informations sur l'hôtel, l'environnement et les services externes.
- ✓ Il présente aux clients des brochures culturelles, touristiques, des plans, etc.
- ✓ Il s'assure que le personnel utilise à bon escient l'argumentaire de vente au face à face, au téléphone et à l'écrit.

## **T5 Prendre les dispositions relatives à la sécurité du client et de ses biens**

**C5-1** Vérifier et s'assurer que les dispositions prises pour la sécurité du client et de ses biens sont respectées par tous les services de l'établissement ; informer sur les opérations ponctuelles de sécurité et donner en toute confidentialité et à la demande du client des informations relatives à la sécurité hors de l'établissement

**C5-2** Informer le client sur les services offerts par l'établissement afin de répondre à son besoin de sécurité

### **RESSOURCES**

#### **Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

#### **◆ MOYENS**

**TXRM-1** Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication

**T5RM-2** Clés et cartes électroniques

**T5RM-3** Coffres-forts (individuels ou collectif)

**T5RM-4** Documents administratifs (utilisation des coffres forts collectifs ou décharges ou dépôt d'objets de valeur)

**T5RM-5** Livre de consignes (liste des événements de la journée, etc.)

**T5RM-6** Numéros de téléphone utiles / d'urgence

**T5RM-7** Dossiers clients

**T5RM-8** Signalétique, moyens et systèmes de sécurité (plan d'évacuation)

#### **◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES – MÉTHODES**

**T5RS-1.1** Procédures de gestion des conflits et des imprévus

**T5RS-1.2** Protocoles d'hygiène et de sécurité de l'entreprise hôtelière et prévention des accidents du travail

**T5RS-1.3** Organigramme de l'établissement

**T5RS-1.4** Missions des différents services de l'hôtel

**T5RS-1.5** Relations fonctionnelles dans l'entreprise

**T5RS-1.6** Procédure et mise en œuvre du plan d'évacuation

## ◆ SAVOIRS ASSOCIÉS

**T5RS-2.1** Trois langues européennes, dont l'anglais, et une autre langue facultative à l'oral et à l'écrit avec passage rapide d'une langue à une autre

**T5RS-2.2** Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication.

**T5RS-2.3** Usage courant du logiciel de gestion hôtelière

**T5RS-2.4** Services hôteliers offerts à la clientèle lors de la réservation selon la segmentation de la clientèle et la politique tarifaire

**T5RS-2.5** Comportements et attitudes adaptés aux cultures d'entreprises dans le domaine de l'accueil

**T5RS-2.6** Techniques de communication en face à face, au téléphone et à l'écrit

**T5RS-2.7** Psychologie du client et connaissance des cultures et habitudes de la clientèle étrangère

**T5RS-2.8** Législation en vigueur en terme de responsabilité de l'hôtelier

**T5RS-2.9** Produits et services hôteliers (détail des services offerts en matière de sécurité)

**T5RS-2.10** Définition de la culture d'entreprise et les services proposés

**T5RS-2.11** Structure et organisation de l'entreprise

## EXIGENCES PROFESSIONNELLES

- ✓ Il informe sur les opérations ponctuelles de sécurité à effectuer dans les installations, par exemple: exercices d'évacuation en cas d'incendie.
- ✓ Il vérifie régulièrement la signalétique d'évacuation de l'établissement.
- ✓ Il collabore avec d'autres services pour le suivi des mesures de contrôle et d'entretien des équipements de sécurité : alarmes, détecteurs d'incendie, coffres-forts, etc.
- ✓ Il transmet à la demande du client les informations relatives à la sécurité hors de l'établissement, de façon professionnelle.
- ✓ Il anticipe les risques d'incendie, de vol, etc. et fait respecter auprès de ses collaborateurs les normes de sécurité et hygiène dans le travail.
- ✓ Il détecte les situations inhabituelles et informe les clients, de manière rassurante tout en préservant l'image de l'établissement.
- ✓ Il informe le client sur les services de sécurité proposés par l'établissement et sur la procédure à suivre en cas de vol, incendie, etc.
- ✓ Il prend en charge les réclamations ou les plaintes des clients en cas de vol ou d'agression.

## **T6 S'assurer que les attentes du client sont satisfaites**

**C6-1** Être à l'écoute du client, identifier ses attentes et lui manifester de l'intérêt

**C6-2** Proposer et mettre en œuvre des actions qui correspondent aux attentes du client, lui fournir l'information souhaitée, enregistrer sa demande, et échanger avec les autres services les informations utiles

### **RESSOURCES**

#### **Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

##### **◆ MOYENS**

**TXRM-1** Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication

**T6RM-2** Clés et cartes électroniques

**T6RM-3** Coffres-forts (individuels ou collectif)

**T6RM-4** Livre de consignes (liste des événements de la journée, etc.)

**T6RM-5** Brochures, dépliants, présentoirs, etc. de prestations de l'hôtel ou de produits périphériques brochures et documentation touristiques

**T6RM-6** Dossiers clients

##### **◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES - MÉTHODES**

**T6RS-1.1** Procédure de gestion des conflits et des imprévus

**T6RS-1.2** Consignes de négociation par rapport aux produits de l'hôtel ou des produits périphériques (offres touristiques, réservations de théâtre, spectacles, etc.)

**T6RS-1.3** Gestion des urgences et des priorités

**T6RS-1.4** Dossiers clients

**T6RS-1.5** Relations fonctionnelles dans l'entreprise

**T6RS-1.6** Organigramme de l'établissement

## ◆ SAVOIRS ASSOCIÉS

**T6RS-2.1** Trois langues européennes, dont l'anglais, et une autre langue facultative à l'oral et à l'écrit avec passage rapide d'une langue à une autre

**T6RS-2.2** Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication.

**T6RS-2.3** Usage courant du logiciel de gestion hôtelière

**T6RS-2.4** Services hôteliers offerts à la clientèle lors de la réservation selon la segmentation de la clientèle et la politique tarifaire

**T6RS-2.5** Comportements et attitudes adaptés aux cultures d'entreprises dans le domaine de l'accueil

**T6RS-2.6** Techniques de communication en face à face, au téléphone et à l'écrit

**T6RS-2.7** Psychologie du client et connaissance des cultures et habitudes de la clientèle européenne étrangère

**T6RS-2.8** Connaissance des produits et des services hôteliers

**T6RS-2.9** Définition de la culture d'entreprise et des services proposés

**T6RS-2.10** Structure et organisation de l'entreprise

**T6RS-2.11** Missions des différents services de l'hôtel

**T6RS-2.12** Argumentaire de vente au face à face, au téléphone et à l'écrit

## EXIGENCES PROFESSIONNELLES

- ✓ Il prend en compte efficacement les demandes du client en préservant la culture et les directives de l'entreprise.
- ✓ Il fournit au client des informations utiles pour son séjour (conditions de séjour, tarifs, etc.).
- ✓ Il transmet aux autres services les informations opportunes pour rendre plus agréable le séjour du client.
- ✓ Il identifie activement les particularités de la situation ou de la demande du client pour répondre à ses attentes.
- ✓ Il adapte l'argumentaire de vente à la situation concrète du client.

## **T7 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**

**C7-1** Se tenir informé en permanence des dysfonctionnements des services et prendre les dispositions nécessaires

**C7-2** Analyser la situation (consulter le dossier du client, les données de gestion, s'informer auprès des services)

**C7-3** Anticiper les situations conflictuelles, déterminer la procédure de résolution du problème ou mettre en œuvre les procédures de gestion de conflit, chercher à les régler et en informer, le cas échéant, la hiérarchie et les services

**C7-4** Saisir le niveau hiérarchique supérieur en cas de difficulté à trouver une solution et signaler tout problème, y compris les problèmes récurrents

### **RESSOURCES**

#### **Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

##### **◆ MOYENS**

**TXRM-1** Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication

**T7RM-2** Livre de consignes (liste des événements de la journée, état des contraintes de la journée etc.)

**T7RM-3** Clés et cartes électroniques

**T7RM-4** Coffres-forts (individuels ou collectif)

**T7RM-5** Livre des présences du personnel

**T7RM-6** Dossiers clients

**T7RM-7** Liste d'hôtels "partenaires" (cas de "délogement externe" ou service rendu au client sans réservation)

**T7RM-8** Formulaire de réclamation

**T7RM-9** Questionnaires de satisfaction

**T7RS-10** Organigramme de l'établissement



## ◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES - MÉTHODES

**T7RS-1.1** Procédure de gestion des conflits et des imprévus

**T7RS-1.2** Procédures de suivi des réclamations en conformité avec les règles locales

**T7RS-1.3** Consignes de négociation par rapport aux produits de l'hôtel ou des produits périphériques (offres touristiques, réservations de théâtre, spectacles, etc.)

**T7RS-1.4** Consignes de négociation (limites du poste ou délégation au hiérarchique)

**T7RS-1.5** Procédure de gestion des urgences et des priorités

**T7RS-1.6** Relations fonctionnelles dans l'entreprise

**T7RS-1.7** Procédures de délogement (interne ou externe)

**T7RS-1.8** Procédures de réparation, de dysfonctionnements techniques

**T7RS-1.9** Procédures de gestion des conflits et des imprévus

## ◆ SAVOIRS ASSOCIÉS

**T7RS-2.1** Trois langues européennes, dont l'anglais, et une autre langue facultative à l'oral et à l'écrit avec passage rapide d'une langue à une autre

**T7RS-2.2** Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication.

**T7RS-2.3** Usage courant du logiciel de gestion hôtelière

**T7RS-2.4** Services hôteliers offerts à la clientèle lors de la réservation selon la segmentation de la clientèle et la politique tarifaire

**T7RS-2.5** Comportements et attitudes adaptés aux cultures d'entreprises dans le domaine de l'accueil

**T7RS-2.6** Techniques de communication et consignes, transmissions de l'information intra et inter services

**T7RS-2.7** Psychologie du client et connaissance des cultures et habitudes de la clientèle étrangère

**T7RS-2.8** Connaissance des produits et des services hôteliers

**T7RS-2.9** Structure et organisation de l'entreprise

**T7RS-2.10** Connaissance de la culture d'entreprise

**T7RS-2.11** Rôles des différents services de l'hôtel

**T7RS-2.12** Définition de la culture d'entreprise

**T7RS-2.13** Missions des différents services de l'hôtel

## EXIGENCES PROFESSIONNELLES

- ✓ Il met en œuvre les modes d'information nécessaires entre tous les services concernés par la gestion des réclamations des clients.
- ✓ Il recueille et analyse les informations relatives aux anomalies dans les services d'accueil, réception, communication, étages et espaces communs.
- ✓ Il identifie les réclamations les plus courantes dans le service pour établir un plan d'action.
- ✓ Il anticipe et traite les dysfonctionnements du service.
- ✓ Il donne des explications adaptées à la situation et au client.
- ✓ Il propose des solutions en fonction des ressources (internes et externes) de l'établissement et obtenir l'adhésion du client.
- ✓ Il informe le personnel des procédures en vigueur pour traiter les réclamations.
- ✓ Il gère les conflits.
- ✓ Il propose à la hiérarchie des procédures à suivre pour résoudre les plaintes les plus courantes.
- ✓ Il s'assure de la satisfaction du client.
- ✓ Il gère avec la hiérarchie les problèmes et réclamations complexes et récurrents.

## **T8 Conseiller le client et lui proposer une gamme d'informations d'ordre touristique, culturel, pratique**

**C8-1** Recenser et gérer en permanence les sources d'informations internes et externes, constituer et tenir à jour une base d'informations internes et externes

**C8-2** Évaluer les besoins du client et recenser les possibilités de loisirs en fonction des caractéristiques du séjour et de sa durée, donner les informations attendues

**C8-3** Proposer, promouvoir, vendre les produits et services de l'établissement

**C8-4** Proposer, promouvoir, vendre, le cas échéant, les produits touristiques et culturels adaptés au client

**C8-5** Remettre la documentation utile en la commentant, réserver des places, prendre des rendez-vous

### **RESSOURCES**

#### **Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

##### **◆ MOYENS**

**TXRM-1** Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication

**T8RM-2** Livre de consignes (liste des événements de la journée, etc.)

**T8RM-3** Présentoirs et documentation de l'hôtel ; brochures touristiques

**T8RM-4** Dossiers clients

**T8RM-5** Organigramme de l'établissement

##### **◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES - MÉTHODES**

**T8RS-1.1** Procédure de gestion des urgences et des priorités

**T8RS-1.2** Procédure de gestion des contraintes du client (enfants, voiture ou à pied, garde d'enfants, etc.)

**T8RS-1.3** Consignes de négociation par rapport aux produits de l'hôtel ou des produits périphériques (offres touristiques, réservations de théâtre, spectacles, etc.)

**T8RS-1.4** Procédure d'enregistrement des « consommations de produits touristiques » liés à l'offre de l'établissement

**T8RS-1.5** Mises à jour des informations sur l'environnement touristique, culturel et pratique

**T8RS-1.6** Procédure de gestion des conflits et des imprévus

**T8RS-1.7** Relations fonctionnelles dans l'entreprise

## ◆ SAVOIRS ASSOCIÉS

**T8RS-2.1** Trois langues européennes, dont l'anglais, et une autre langue facultative à l'oral et à l'écrit avec passage rapide d'une langue à une autre

**T8RS-2.2** Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication.

**T8RS-2.3** Services hôteliers offerts à la clientèle lors de la réservation selon la segmentation de la clientèle et la politique tarifaire

**T8RS-2.4** Comportements et attitudes adaptés aux cultures d'entreprises dans le domaine de l'accueil

**T8RS-2.5** Techniques de communication en face à face, au téléphone et à l'écrit

**T8RS-2.6** Psychologie du client / connaissance des cultures et habitudes de la clientèle étrangère

**T8RS-2.7** Connaissance des produits et services hôteliers

**T8RS-2.8** Connaissance de la législation en vigueur pour la vente de produits touristiques

**T8RS-2.9** Connaissance de la stratégie marketing en matière de vente de produits touristiques

**T8RS-2.10** Connaissance des informations sur les services associés à la vente de produits touristiques, culturels, festifs, etc. (Syndicat d'Initiative, association de garde d'enfants ou autres, etc.)

**T8RS-2.11** Connaissance des produits et des services hôteliers

**T8RS-2.12** Structure et organisation de l'entreprise

**T8RS-2.13** Connaissance de la culture d'entreprise

**T8RS-2.14** Argumentaire de vente en face à face, au téléphone et à l'écrit

## EXIGENCES PROFESSIONNELLES

- ✓ Il crée et/ou actualise les bases de données relatives aux endroits d'intérêt de la zone : musées, spectacles, restaurants, parcs de loisirs, etc.
- ✓ Il valorise auprès du client l'information relative à l'offre des produits et services internes et externes.
- ✓ Il collabore avec la direction pour concevoir les supports des offres.
- ✓ Il propose des actions pour améliorer la commercialisation et le service.
- ✓ Il personnalise les offres en fonction des caractéristiques du séjour du client.
- ✓ Il propose au client un plan d'activités et l'adapte à la demande du client.
- ✓ Il informe le personnel du service des produits et services offerts par l'établissement.
- ✓ Il transmet aux clients les informations demandées.
- ✓ Il fait la promotion des services et produits de l'établissement.
- ✓ Il propose aux clients des activités extérieures.
- ✓ Il fait les réservations des services externes pour le client : location de voitures, excursions, visites guidées, entrées à événements culturels, spectacles et loisirs, etc.

## **EXIGENCES PROFESSIONNELLES (suite)**

- ✓ Il réalise la vente de certains services : location de voitures, excursions, entrées aux différents spectacles (musées, concerts, expositions, etc.).
- ✓ Il est en relation avec les organisateurs, guides touristiques, entreprises de location de voitures, autres, pour concrétiser le plan d'activités des clients.
- ✓ Il adapte l'argumentaire de vente à la situation concrète du client.

## **T9 Faciliter les opérations de change et les démarches administratives du client**

**C9-1** Orienter le client vers le service interne compétent ou vers les organismes externes

**C9-2** Effectuer le change

**C9-3** Donner des informations actualisées ou connaître la procédure pour les obtenir auprès des administrations, des services publics ou des entreprises

**C9-4** Proposer au client de le mettre en contact téléphonique avec l'interlocuteur compétent

### **RESSOURCES**

#### **Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

##### **◆ MOYENS**

**TXRM-1** Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication

**T9RM-2** Fichier actualisé - sous format papier ou électronique – contenant adresses, numéros de téléphone, horaires d'ouverture, informations sur les taux de change etc.

##### **◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES - MÉTHODES**

**T9RS-1.1** Procédure de change (dont l'enregistrement de change)

**T9RS-1.2** Procédure de gestion des dossiers clients

**T9RS-1.3** Procédure de gestion des contraintes du client

**T9RS-1.4** Consignes de négociation par rapport aux produits de l'hôtel ou des produits périphériques

**T9RS-1.5** Procédure de gestion des urgences et des priorités

**T9RS-1.6** Procédure de gestion des conflits et des imprévus

**T9RS-1.7** Organigramme de l'entreprise

##### **◆ SAVOIRS ASSOCIÉS**

**T9RS-2.1** Trois langues européennes, dont l'anglais, et une autre langue facultative à l'oral et à l'écrit avec passage rapide d'une langue à une autre

**T9RS-2.2** Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication.

**T9RS-2.3** Usage courant du logiciel de gestion hôtelière

◆ **SAVOIRS ASSOCIÉS (suite)**

**T9RS-2.4** Services hôteliers offerts à la clientèle lors de la réservation selon la segmentation de la clientèle et la politique tarifaire

**T9RS-2.5** Comportements et attitudes adaptés aux cultures d'entreprises dans le domaine de l'accueil

**T9RS-2.6** Techniques de communication et consignes, transmissions de l'information intra et inter services

**T9RS-2.7** Psychologie du client et connaissance des cultures et habitudes de la clientèle européenne et étrangère

**T9RS-2.8** Législation en matière de change

**T9RS-2.9** Maîtrise des sources d'informations en matière de services

**T9RS-2.10** Connaissance des produits et services hôteliers

**T9RS-2.11** Structure et organisation de l'entreprise

**T9RS-2.12** Rôles des différents services de l'hôtel

**T9RS-2.13** Connaissance de la culture d'entreprise

**EXIGENCES PROFESSIONNELLES**

- ✓ Il informe les clients des lieux où l'on peut effectuer le change des devises.
- ✓ Il indique l'implantation des banques, bureaux de change, administrations, consulat...
- ✓ Il informe les clients des règles de change des devises.
- ✓ Il réalise le change de devises et respecte la procédure adaptée.

**T10 Faciliter la communication du client et favoriser l'accès aux moyens disponibles dans l'établissement (téléphone, télécopie, courrier classique ou électronique..)**

**C10-1** Informer le client sur les moyens de communication disponibles adaptés à sa demande

**C10-2** Expliquer le fonctionnement et les modalités d'utilisation des moyens de communication et proposer une aide éventuelle pour l'exécution des opérations

## **RESSOURCES**

### **Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

#### **◆ MOYENS**

**TXRM-1** Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication

**T10RM-2** Informations internes (brochures, vidéo, électronique, etc.)

#### **◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES - MÉTHODES**

**T10RS-1.1** Procédure de mise à disposition des moyens de communication dans l'établissement

**T10RS-1.2** Procédure de gestion des dossiers clients

**T10RS-1.3** Procédure de gestion des contraintes du client

**T10RS-1.4** Procédure de gestion des urgences et des priorités

**T10RS-1.5** Politique commerciale en matière de services (gratuits ou offerts)

**T10RS-1.6** Procédure de gestion des conflits et des imprévus

**T10RS-1.7** Consignes de négociation par rapport aux produits de l'hôtel ou des produits périphériques

**T10RS-1.8** Organigramme de l'entreprise



## ◆ SAVOIRS ASSOCIÉS

**T10RS-2.1** Trois langues européennes, dont l'anglais, et une autre langue facultative à l'oral et à l'écrit avec passage rapide d'une langue à une autre

**T10RS-2.2** Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication

**T10RS-2.3** Services hôteliers offerts à la clientèle lors de la réservation adaptés à la segmentation de la clientèle et à la politique tarifaire

**T10RS-2.4** Comportements et attitudes adaptés aux cultures d'entreprises dans le domaine de l'accueil

**T10RS-2.5** Techniques de communication et consignes, transmissions de l'information intra et inter services

**T10RS-2.6** Psychologie du client et connaissance des cultures et habitudes de la clientèle européenne et étrangère

**T10RS-2.7** Maîtrise des sources d'informations en matière de services

**T10RS-2.8** Connaissance des produits et services hôteliers

**T10RS-2.9** Missions des différents services de l'hôtel

**T10RS-2.10** Structure et organisation de l'entreprise

**T10RS-2.11** Connaissance de la culture d'entreprise

**T10RS-2.12** Argumentaire de vente en face à face, au téléphone et à l'écrit

## EXIGENCES PROFESSIONNELLES

- ✓ Il met en œuvre les techniques de communication adaptées pour valoriser les services de l'établissement.
- ✓ Il emploie le moyen le plus rapide pour la localisation du client.
- ✓ Il assure la confidentialité des appels téléphoniques reçus ou faits par le client.
- ✓ Il enregistre, facture et encaisse le montant des services de communication fournis au client.
- ✓ Il informe le client des moyens de communication (téléphone, fax, messagerie électronique, etc.) et du service "affaires" que l'établissement met à leur disposition.
- ✓ Il maîtrise les moyens de communication existants et s'assure en permanence de la qualité de leur fonctionnement.
- ✓ Il explique au client l'utilisation des équipements de communication.
- ✓ Il apporte une aide appropriée au client pour effectuer les opérations de communication.
- ✓ Il suscite la vente du service "affaires" et de l'utilisation des moyens de communication.
- ✓ Il adapte l'argumentaire de vente à la situation concrète du client.

## **T11 Tenir à jour l'ensemble des prestations utilisées par le client en vue de la facturation**

**C11-1** Utiliser les systèmes – registres papier ou informatiques - manuels et/ou informatisés d'enregistrement des prestations

**C11-2** Vérifier que les prestations utilisées par le client sont enregistrées en temps voulu selon la procédure de l'établissement et selon les caractéristiques du séjour

**C11-3** Gérer le dossier du client

## **RESSOURCES**

### **Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

#### **◆ MOYENS**

**TXRM-1** Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication

**T11RM-2** Dossiers clients

**T11RM-3** Tarifications applicables selon la segmentation clientèle et la politique commerciale

#### **◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES - MÉTHODES**

**T11RS-1.1** Procédures de gestion des dossiers clients

**T11RS-1.2** Politique commerciale en matière de services (gratuits ou offerts)

**T11RS-1.3** Procédures d'enregistrement des consommations

**T11RS-1.4** Procédures de communication intra et inter services en matière de facturation

#### **◆ SAVOIRS ASSOCIÉS**

**T11RS-2.1** Usage courant du logiciel de gestion hôtelière

**T11RS-2.2** Législation en matière de contrats (individuels, agences, groupes, etc.) et autres obligations légales (taxes de séjour, etc.)

## **EXIGENCES PROFESSIONNELLES**

- ✓ Il traite manuellement ou à l'aide des logiciels adaptés les enregistrements des services utilisés par le client.
- ✓ Il gère le compte clients.
- ✓ Il vérifie auprès des autres services (restaurant, bar, etc.) les consommations des clients dans le respect des procédures de l'établissement et des caractéristiques du séjour.

**T12 S'assurer que les dispositions nécessaires à l'organisation du départ ont été prises**

**C12-1** Veiller à l'établissement de la note selon les modalités et conditions convenues

**C12-2** S'assurer que les pièces comptables/documents administratifs sont à jour

**RESSOURCES**

**Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

**◆ MOYENS**

**TXRM-1** Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication

**T12RM-2** Dossiers clients

**T12RM-3** Tarifications applicables selon la segmentation clientèle et la politique commerciale

**T12RM-4** Descriptif des postes

**◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES - MÉTHODES**

**T12RS-1.1** Procédure de préparation des départs

**T12RS-1.2** Procédures d'information intra et inter services

**T12RS-1.3** Procédure de gestion des contraintes du client

**T12RS-1.4** Relations fonctionnelles dans l'entreprise

**◆ SAVOIRS ASSOCIÉS**

**T12RS-2.1** Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication.

**T12RS-2.2** Usage courant du logiciel de gestion hôtelière

**T12RS-2.3** Législation en matière de contrats (individuels, agences, groupes, etc.) ou d'autres obligations légales (taxes de séjour, etc.)

**T12RS-2.4** Techniques de communication et consignes, transmissions de l'information intra et inter services

**T12RS-2.5** Maîtrise des sources d'informations en matière de services

**T12RS-2.6** Structure et organisation de l'entreprise

**T12RS-2.7** Définition de la culture de l'entreprise

**T12RS-2.8** Connaissance des produits et des services hôteliers (différentes prestations, formules et services proposés par l'établissement)

## **EXIGENCES PROFESSIONNELLES**

- ✓ Il s'assure de l'imputation correcte des consommations de chaque client (facture séparée, facture d'extras, etc.).
- ✓ Il prépare les factures des clients selon leur typologie et le respect des délais exigés (départs express, départs matinaux, etc.).
- ✓ Il transmet les consignes relatives au règlement ou à la validation des factures par les clients (débiteurs, facture société, etc.).
- ✓ Il vérifie que les pièces comptables sont à jour.
- ✓ Il vérifie que les documents administratifs sont à jour.

## **T13 Mettre en œuvre les procédures de départ et de suivi du client**

**C13-1** Présenter la note au client ; effectuer les opérations d'encaissement

**C13-2** S'assurer 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)

**C13-3** Obtenir les réactions /observations du client ; gérer les demandes/ réclamations de la clientèle

**C13-4** Demander au client de remplir le questionnaire de satisfaction

**C13-5** Gérer les objets oubliés

**C13-6** Faire suivre le courrier, messages, colis émanant ou à destination du client, faire parvenir les objets oubliés, après son départ

**C13- 7** Prendre congé et fidéliser le client en vue d'un prochain séjour

### **RESSOURCES**

#### **Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

#### **◆ MOYENS**

**TXRM-1** Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication

**T13RM-2** Documents et formulaires de suivi, consignes ou dépôts concernant les effets du client

**T13RM-3** Registre des dépôts, suivis et consignes

**T13RM-4** Fiche de satisfaction clientèle

#### **◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES - MÉTHODES**

**T13RS-1.1** Procédure de préparation des départs

**T13RS-1.2** Procédures de départ selon la segmentation clientèle (individuels, groupes, VIP, etc.)

**T13RS-1.3** Procédure de gestion des conflits et des imprévus

**T13RS-1.4** Procédure de gestion des urgences et des priorités

**T13RS-1.5** Procédures des opérations d'encaissement ou de comptes débiteur

**T13RS-1.6** Consignes de négociation par rapport aux produits de l'hôtel ou des produits périphériques

**T13RS-1.7** Procédure de gestion des contraintes du client

#### ◆ **INFORMATIONS - PROCÉDURES – MÉTHODES (suite)**

**T13RS-1.8** Politique commerciale de fidélisation de la clientèle (carte de fidélité, etc.)

**T13RS-1.9** Procédures de relations avec les partenaires (taxis, auto-caristes, etc.)

**T13RS-1.10** Procédure propre aux objets oubliés

**T13RS-1.11** Procédure de communication inter services (gouvernante en particulier)

#### ◆ **SAVOIRS ASSOCIÉS**

**T13RS-2.1** Trois langues européennes, dont l'anglais, et une autre langue facultative à l'oral et à l'écrit avec passage rapide d'une langue à une autre

**T13RS-2.2** Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication.

**T13RS-2.3** Usage courant du logiciel de gestion hôtelière

**T13RS-2.4** Techniques de communication en face à face, au téléphone et à l'écrit

**T13RS-2.5** Techniques de communication et consignes, transmissions de l'information intra et inter services

**T13RS-2.6** Psychologie du client et connaissance des cultures et habitudes de la clientèle européenne et étrangère

**T13RS-2.7** Législation en matière de contrats (individuels, agences, groupes, etc.) ou d'autres obligations légales (taxes de séjour, etc.)

**T13RS-2.8** Législation en matière de responsabilité de l'hôtelier

**T13RS-2.9** Maîtrise des sources d'information en matière de services

**T13RS-2.10** Connaissance des produits et des services hôteliers (différentes prestations, formules et services proposés par l'établissement)

**T13RS-2.11** Structure et organisation de l'entreprise

**T13RS-2.12** Définition de la culture de l'entreprise

### **EXIGENCES PROFESSIONNELLES**

- ✓ Il vérifie et gère avec le client le mode de règlement prévu.
- ✓ Il établit la facture du client dans le respect des procédures de tarification (remises, bonification, gratuités, etc.) et de la politique commerciale de l'entreprise.
- ✓ Il présente et explique la facture au client et s'assure de son accord.
- ✓ Il informe le client des avantages dont il peut bénéficier.
- ✓ Il envoie aux clients débiteurs les factures.
- ✓ Il veille au règlement des factures des clients débiteurs.

## EXIGENCES PROFESSIONNELLES (suite)

- ✓ Il organise le transport des bagages jusqu'au moyen de transport.
- ✓ Il commande le taxis pour le client.
- ✓ Il gère le classement des dossiers clients.
- ✓ Il questionne les clients sur le service reçu, leurs suggestions.
- ✓ Il met en œuvre la procédure de gestion de réclamation.
- ✓ Il soumet au client le questionnaire de satisfaction.
- ✓ Il prend en compte les suggestions orales que lui font les clients, les classant et enregistrant en papier ou informatisées.
- ✓ Il prend en compte les informations apportées par le client sur le questionnaire de satisfaction et les transmet à sa hiérarchie.
- ✓ Il traite le suivi du départ du client (objets oubliés, suivi de réclamation, suivi de courrier, etc.).

## **T14 Organiser les ressources sous sa responsabilité**

**C14-1** Collaborer à la constitution des ressources humaines, matérielles et financières

**C14-2** Définir l'organisation de son service et optimiser son rendement

**C14-3** Évaluer et améliorer la qualité des prestations de son service

**C14-4** Assurer le respect constant des dispositions en matière de prévention des accidents, de protection de la santé et de l'environnement

**C14-5** Suivre et évaluer les activités de nettoyage pour s'assurer du meilleur niveau d'exécution

**C14-6** S'assurer que la présentation et le comportement de son équipe sont conformes aux principes de l'entreprise

**C14-7** Se faire comprendre par le client par tous les moyens appropriés et adopter l'attitude de communication adaptée (politesse, gentillesse, patience, discrétion, tenue et comportement, etc.)

### **RESSOURCES**

#### **Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

##### **◆ MOYENS**

**TXRM-1.1** Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication

**T14RM-1.2** Organigramme de l'établissement

**T14RM-1.3** Registre du personnel du service de réception

**T14RM-1.4** Planigramme de rotation du personnel, horaires, services (matin, après midi, soir)

**T14RM-1.5** Descriptif des postes par service

**T14RM-1.6** Fiche déclarative des incidents/ accidents/ mécontentements de la clientèle

**T14RM-1.7** Rapports, statistiques de sinistres

**T14RM-1.8** Matériel et signalétique de sécurité

**T14RM-1.9** Mallette de premiers secours

##### **◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES - MÉTHODES**

**T14RS-1.1** Méthodes d'organisation du travail

**T14RS-1.2** Normes et procédures administratives

**T14RS-1.3** Procédures de suivi et de contrôle de la qualité dans chaque service

**T14RS-1.4** Méthodes de gestion de l'information à l'interne

**T14RS-1.5** Méthodes de prévention et contrôle des accidents de travail



#### ◆ **INFORMATIONS - PROCÉDURES – MÉTHODES (suite)**

**T14RS-1.6** Méthodes de protection des biens et des personnes

**T14RS-1.7** Méthodes d'évaluation des risques

**T14RS-1.8** Normes de l'entreprise pour le l'accueil et le suivi des clients

**T14RS-1.9** Modalités de gestion du personnel

#### ◆ **SAVOIRS ASSOCIÉS**

**T14RS-2.1** Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication.

**T14RS-2.2** Usage courant du logiciel de gestion hôtelière

**T14RS-2.3** Techniques d'élaboration de documents et d'élaboration de rapports

**T14RS-2.4** Techniques de communication interne et externe

**T14RS-2.5** Techniques de planification du travail selon les taux d'activité de l'entreprise

**T14RS-2.6** Techniques de gestion de ressources humaines (animation d'équipe, planigramme des présences et des congés, gestion des compétences, développement des compétences, gestion de la compétence d'une équipe de travail, etc.)

**T14RS-2.7** Relations humaines dans le monde du travail

**T14RS-2.8** Législation en vigueur (congés, repos, extras, horaires de travail, conditions de travail)

**T14RS-2.9** Ergonomie

**T14RS-2.10** Techniques des premiers secours

### **EXIGENCES PROFESSIONNELLES**

- ✓ Il établit l'organisation du service pour obtenir le maximum d'efficacité.
- ✓ Il identifie les équipements et les matériels nécessaires à la mise en œuvre des procédures de travail pour offrir les services d'accueil.
- ✓ Il vérifie que chaque service dispose des ressources humaines et matérielles nécessaires.
- ✓ Il organise la rotation du personnel de son service (les horaires, les vacances et les jours de congé, etc.).
- ✓ Il collabore avec sa hiérarchie à la définition des postes de travail de son service.
- ✓ Il répartit le travail de son service.
- ✓ Il veille à la mise en œuvre du contrôle de qualité dans son service.
- ✓ Il informe et/ou obtient les données sur les résultats du service.
- ✓ Il identifie les situations de risques professionnels.
- ✓ Il propose des procédures de prévention et / ou de protection des risques les plus habituels.

## EXIGENCES PROFESSIONNELLES (suite)

- ✓ Il vérifie l'existence et l'emplacement du matériel et de la signalétique conformément aux exigences en matière de sécurité professionnelle.
- ✓ Il s'assure que les relations avec les clients sont conformes avec la politique de l'entreprise.
- ✓ Il vérifie et, le cas échéant, coordonne l'organisation du personnel des étages en transmettant les priorités.
- ✓ Il fixe, en accord avec la direction, les normes de qualité aux étages et zones communes (dotation de produits d'accueil selon la typologie de la clientèle, méthodes rationnelles de travail, normes d'hygiène et de sécurité) et veille à leur application.
- ✓ Il veille à ce que le comportement du personnel de son service corresponde à la culture de l'établissement.
- ✓ IL COMMUNIQUE AVEC LES CLIENTS EN UTILISANT TROIS LANGUES EUROPEENNES.
- ✓ Il maintient avec les clients une attitude professionnelle conforme aux normes de l'entreprise (gentillesse, patience, courtoisie, discrétion, etc.).

## **T15 Collaborer avec les autres services**

**C15-1** Coordonner son activité avec celles des autres services

**C 15-2** Transmettre les retours d'information au personnel ou aux services concernés

### **RESSOURCES**

#### **Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

#### **◆ MOYENS**

**TXRM-1** Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication

**T15RM-2** Fiches de procédures

#### **◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES - MÉTHODES**

**T15RS-1.1** Méthodes d'organisation du travail

**T15RS-1.2** Normes et procédures administratives

**T15RS-1.3** Procédures de suivi et de contrôle de la qualité dans chaque service

**T15RS-1.4** Procédures de gestion de l'information à l'interne

**T15RS-1.5** Procédures de prévention et contrôle des accidents de travail

**T15RS-1.6** Procédures de protection des biens et des personnes

**T15RS-1.7** Procédures d'évaluation des risques

**T15RS-1.8** Normes de l'entreprise pour le l'accueil et le suivi des clients

**T15RS-1.9** Procédures de relation inter services

#### ◆ SAVOIRS ASSOCIÉS

**T15RS-2.1** Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication.

**T15RS-2.2** Usage courant du logiciel de gestion hôtelière

**T15RS-2.3** Techniques d'élaboration de documents et d'élaboration de rapports

**T15RS-2.4** Relations fonctionnelles entre les services

**T15RS-2.5** Techniques de communication intra et inter service

**T15RS-2.6** Techniques de planification de l'activité des services selon les taux d'activité de l'entreprise

**T15RS-2.7** Techniques de gestion de ressources humaines (planigramme des présences et des congés, gestion des compétences, développement des compétences, gestion de la compétence d'une équipe de travail, etc.)

**T15RS-2.8** Droit du travail

**T15RS-2.9** Ergonomie

**T15RS-2.10** Techniques des premiers secours

#### EXIGENCES PROFESSIONNELLES

- ✓ Il entre efficacement en relation avec les responsables des autres services.
- ✓ Il analyse les événements et leurs conséquences sur l'organisation des services .
- ✓ Il règle les conflits survenus.
- ✓ Il transmet toute l'information opportune aux services.

## **T16 S'assurer que les actions de prévention, de maintenance et les réparations (matériels et équipements) ont été accomplies**

**C16-1** Programmer les actions de maintenance et de réparation des équipements dans chaque service, lancer les travaux nécessaires et en assurer le suivi

**C16-2** Identifier les besoins en renouvellement de matériels et équipements

**C16-3** Inspecter et communiquer aux supérieurs les dysfonctionnements détectés dans les systèmes et l'équipement de prévention des incendies

### **RESSOURCES**

#### **Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

##### **◆ MOYENS**

**TXRM-1** Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication

**T16RM-2** Logiciel de maintenance ou tableau de bord de maintenance

**T16RM-3** Fiches de procédure

**T16RM-4** Formulaires relatifs aux réparations ou à la maintenance, aux dysfonctionnements, aux réclamations clientèle, à la sécurité, au contrôle et à l'évaluation

**T16RM-5** Registres des entreprises de maintenance et d'autres fournisseurs (sous-traitance)

**T16RM-6** Fiches procédure

**T16RM-7** Plan d'évacuation de l'établissement

**T16RM-8** Formulaires d'inventaires de matériel et d'équipement

**T16RM-9** Inventaire des matériels et des équipements de chaque service, dont incendie

**T16RM-10** Plan de renouvellement de matériels et d'équipements de chaque service

**T16RM-11** Normes en vigueur pour la prévention des incendies

##### **◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES - MÉTHODES**

**T16RS-1.1** Procédure d'organisation du travail

**T16RS-1.2** Normes et procédures administratives

**T16RS-1.3** Procédures de suivi et de contrôle de la qualité dans chaque service

**T16RS-1.4** Procédure de gestion de l'information à l'interne

**T16RS-1.5** Procédure de prévention et contrôle des accidents de travail

**T16RS-1.6** Procédure de protection des biens et des personnes

**T16RS-1.7** Procédure d'évaluation des risques

**T16RS-1.8** Procédures d'accueil et de suivi de la clientèle

### ◆ SAVOIRS ASSOCIÉS

**T16RS-2.1** Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication.

**T16RS-2.2** Usage courant du logiciel de gestion hôtelière

**T16RS-2.3** Utilisation du logiciel de maintenance ou tableau de bord de maintenance

**T16RS-2.4** Techniques d'élaboration de documents et de rédaction de rapports

**T16RS-2.5** Techniques de communication à l'interne et à l'externe, transmission des consignes et de l'information intra et inter services

**T16RS-2.6** Techniques de planification de l'activité des services selon les taux d'activité de l'entreprise

**T16RS-2.7** Ergonomie

### EXIGENCES PROFESSIONNELLES

- ✓ Il organise la maintenance périodique en interne ou par des prestataires des équipements et des machines.
- ✓ Il détecte les besoins de réparation des équipements.
- ✓ Il prévoit les travaux de réparation selon la procédure en vigueur.
- ✓ Il vérifie les activités de maintenance effectuées pour chaque service.
- ✓ Il inspecte l'usure des matériels et des équipements de chaque service.
- ✓ Il inspecte l'emplacement de la signalétique et des matériels d'incendie.
- ✓ Il établit la périodicité des commandes de matériels dans chaque service.

## **T17 Dresser l'inventaire dans son service et maintenir le stock en produits d'accueil, mini-bar et fournitures d'hébergement**

**C17-1** Veiller à la gestion des stocks pour garantir la continuité du service

**C17-2** Superviser et le cas échéant contrôler le renouvellement quotidien des produits de consommation courante et organiser la conservation des denrées périssables

**C17-3** Prendre des mesures efficaces de sécurité afin d'éviter le coulage, les pertes et les usages indus des matériels et des produits.

**C17-4** Participer au choix des éléments d'ambiance conformément au style de l'établissement tout en veillant au respect des critères de confort, de fonctionnalité et de rentabilité

**C17-5** Exprimer un avis auprès de ses supérieurs sur l'aménagement des lieux et sur les équipements : mobilier, matériel informatique et de communication, etc.

**C17-6** Veiller à la planification de la fréquence des nettoyages et au renouvellement des éléments décoratifs

### **RESSOURCES**

#### **Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

##### **◆ MOYENS**

**TXRM-1** Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication

**T17RM-2** Fiches de stock

**T17RM-3** Fichiers de fournisseurs

**T17RM-4** Formulaires de gestion de stocks (mercuriale, bons de commande, inventaire, etc.)

**T17RM-5** Éléments de décoration et d'ambiance

**T17RM-6** Charte de décoration de l'établissement (plans, descriptif des zones, etc.)

**T17RM-7** Plans de nettoyage de l'établissement

## ◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES - MÉTHODES

**T17RS-1.1** Procédures de réapprovisionnement et de distribution des consommables et de produits

**T17RS-1.2** Procédures de contrôle des consommations de produits et fournitures

**T17RS-1.3** Procédures d'inventaires

**T17RS-1.4** Procédures de contrôle de la qualité dans chaque service

## ◆ SAVOIRS ASSOCIÉS

**T17RS-2.1** Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication

**T17RS-2.2** Usage courant du logiciel de gestion hôtelière

**T17RS-2.3** Techniques d'archivage et de contrôle de l'information sur l'outil informatique

**T17RS-2.4** Techniques de gestion de stocks dont denrées périssables (HACCP)

**T17RS-2.5** Techniques d'organisation du travail

**T17RS-2.6** Techniques de base de décoration, (agencement et harmonie des éléments de décoration et d'ambiance [mobilier, fleurs, couleurs, etc.] )

**T17RS-2.7** Normes de renouvellement des mobiliers et des éléments de décoration

## EXIGENCES PROFESSIONNELLES

- ✓ Il supervise et, le cas échéant, réalise les inventaires périodiques.
- ✓ Il prévoit les dotations de matériel pour chaque service.
- ✓ Il organise les modes de réapprovisionnement selon les critères de qualité et de rentabilité de l'entreprise.
- ✓ Il rend compte à sa hiérarchie et informe les autres du niveau de consommation, le degré de rotation et de conservation des produits.
- ✓ Il effectue les commandes nécessaires de matériel.
- ✓ Il vérifie le mode de stockage du matériel de consommation courante.
- ✓ Il établit les règles et les processus rationnels de distribution des produits de son service.
- ✓ Il veille au réapprovisionnement périodique des produits à forte consommation.
- ✓ Il s'assure de l'application des mesures de conservation des produits.
- ✓ Il prend les mesures de contrôle pour éviter le coulage, les pertes et le gaspillage.
- ✓ Il valorise les stocks.
- ✓ Il propose un projet de décoration à la direction de l'établissement en fonction des critères de l'entreprise.
- ✓ Il veille à ce que les éléments de décoration et le mobilier de son service et des locaux d'accueil correspondent aux critères de qualité.
- ✓ Il réalise des arrangements floraux.
- ✓ Il s'assure de ou vérifie la propreté et l'ordre des pièces et des zones communes.
- ✓ Il programme la fréquence du nettoyage en fonction de l'activité de l'établissement.



## **T18 Développer des actions promotionnelles et collaborer aux plans d'exploitation et de mercatique de l'établissement**

**C18-1** Analyser les facteurs qui conditionnent l'offre et la demande touristiques au niveau international, national et local

**C18-2** Identifier et sélectionner les sources d'information directes (enquêtes, réunions) et indirectes (organismes, publications, etc.)

**C18-3** Collaborer aux choix des différentes stratégies de communication commerciale en rapport avec les entreprises prestataires de services touristiques

**C18-4** Organiser, préparer et contrôler les actions promotionnelles dans son service et dans son champs de responsabilité

### **RESSOURCES**

#### **Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

#### **◆ MOYENS**

**TXRM-1** Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication

**T18RM-2** Définition des produits proposés à la clientèle

**T18RM-3** Segmentation clientèle

**T18RM-4** Politique commerciale de l'établissement, groupe ou chaîne (moyens de fidélisation, etc.)

**T18RM-5** Sources documentaires sur les partenaires et la concurrence

#### **◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES - MÉTHODES**

**T18RS-1.1** Méthodologie de l'analyse de la segmentation clientèle et des stratégies commerciales appropriées à l'environnement concurrentiel direct

**T18RS-1.2** Processus de planification et contrôle des actions de communication et de promotion.

## ◆ SAVOIRS ASSOCIÉS

**T18RS-2.1** Trois langues européennes, dont l'anglais, et une autre langue facultative à l'oral et à l'écrit avec passage rapide d'une langue à une autre

**T18RS-2.2** Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication  
Maîtrise de l'outil informatique

**T18RS-2.3** Usage courant du logiciel de gestion hôtelière

**T18RS-2.4** Marchés de l'hébergement et des services intermédiaires du tourisme et des voyages

**T18RS-2.5** Caractéristiques du produit, de la culture de l'établissement et des services hôteliers

**T18RS-2.6** Techniques de la mercatique, mercatique comme instrument de gestion commerciale

**T18RS-2.7** Le plan mercatique comme argumentaire de vente à la réception et à la réservation (politique du Yield management en face à face, au téléphone, à l'écrit), stratégie mercatique

**T18RS-2.8** Argumentaire de vente en face- à -face, au téléphone et à l'écrit

## EXIGENCES PROFESSIONNELLES

- ✓ Il décrit et met en relation les principales variables qui conforment l'offre et la demande touristique internationale.
- ✓ Il analyse les motivations de la demande touristique et les facteurs socio-économiques qui ont une influence sur son évolution.
- ✓ Il identifie les sources d'information aussi bien internes qu'externes.
- ✓ Il choisit les méthodes de recueil de renseignements.
- ✓ Il recueille les données sur le marché, le produit, les prix et la distribution des services hôteliers internes et concurrentiels.
- ✓ Il analyse l'information obtenue en utilisant les moyens appropriés.
- ✓ Il définit la clientèle-cible de la communication en accord avec la politique de l'entreprise.
- ✓ Il évalue les moyens humains et matériels nécessaires à la mise en œuvre de l'action promotionnelle et en rend compte à sa hiérarchie pour validation.
- ✓ Il prévoit les coûts de chacune des stratégies promotionnelles.
- ✓ Il définit, planifie et évalue les stratégies de communication conformément à la politique de l'établissement.
- ✓ Il met en œuvre l'action promotionnelle selon la stratégie adoptée et en contrôle l'exécution.
- ✓ Il évalue l'efficacité et la rentabilité des stratégies en fonction de la clientèle-cible.
- ✓ Il s'assure que l'argumentaire de vente à l'oral ou à l'écrit est assimilé par le personnel de son service.

## **T19 Collaborer à la stratégie commerciale de l'établissement (contrôler les ventes, les coûts et rendements des différents départements de l'établissement)**

**C19-1** Établir des budgets pour élaborer des programmes d'actualisation à court, à moyen et à long terme

**C19-2** Analyser la rentabilité (profitabilité) des espaces d'hébergement en contrôlant les coûts et les marges bénéficiaires

**C19-3** Collaborer à l'élaboration de la stratégie commerciale de l'établissement à l'aide d'indicateurs

**C19-4** Analyser les systèmes et les processus de gestion

**C19-5** Participer à l'établissement de la politique tarifaire et contrôler les prix des services rendus

**C19-6** Vérifier la rentabilité des actions promotionnelles auprès de prestataires extérieurs

### **RESSOURCES**

#### **Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

##### **◆ MOYENS**

**TXRM-1** Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication

**T19RM-2** Segmentation clientèle

**T19RM-3** Statistiques et ratios d'activité de l'établissement

**T19RM-4** Politique commerciale de l'établissement, du groupe ou de la chaîne (moyens de fidélisation, etc.)

**T19RM-5** Sources documentaires sur les partenaires et la concurrence

##### **◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES - MÉTHODES**

**T19RS-1.1** Politiques, stratégies et objectifs commerciaux

**T19RS-1.2** Procédures d'analyse stratégique opérationnelle des résultats de l'activité à partir des bilans d'activité journalière (night-audit)

## ◆ SAVOIRS ASSOCIÉS

**T19RS-2.1** Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication

**T19RS-2.2** Usage courant du logiciel de gestion hôtelière

**T19RS-2.3** Contrôle économique et budgétaire

**T19RS-2.4** Analyse et contrôle des coûts

**T19RS-2.5** Analyse de rentabilité

**T19RS-2.6** Statistique appliquée

**T19RS-2.7** Types d'investissements

**T19RS-2.8** Montant net actualisé de l'investissement.

**T19RS-2.9** Évaluation des besoins financiers pour l'activité hébergement

**T19RS-2.10** Techniques de planification de l'activité du/des service(s) selon les taux d'activité de l'entreprise (réalisés et prévisionnels)

**T19RS-2.11** Ergonomie

## EXIGENCES PROFESSIONNELLES

- ✓ Il définit les objectifs à court, à moyen et à long terme, de chacun des services sous sa responsabilité et en informe sa hiérarchie.
- ✓ Il élabore les budgets des services et les présente à sa hiérarchie.
- ✓ Il modifie les éléments du budget selon les observations de sa hiérarchie, en faisant les modifications nécessaires.
- ✓ Il établit les coûts directs et indirects de l'hébergement.
- ✓ Il établit le coût total et le prix de vente de chacune des prestations hébergement.
- ✓ Il détermine les seuils de rentabilité.
- ✓ Il interprète les résultats et propose, le cas échéant, des mesures correctives ou bien des solutions alternatives.
- ✓ Il établit une procédure de suivi du budget de son service.
- ✓ Il analyse les écarts (réalisé - prévisionnel) et en rend compte à sa hiérarchie.
- ✓ Il analyse les ventes.
- ✓ Il dégage de l'analyse des propositions d'action commerciale argumentées qu'il soumet à la direction.
- ✓ Il établit un rapport périodique sur le résultat de l'activité, des résultats économiques et propose de nouvelles stratégies (tarifaires, promotionnelles et commerciales).

## **T 20 Animer son équipe**

**C20-1** Utiliser efficacement les techniques de communication dans son milieu de travail

**C20-2** Recevoir et donner des instructions, échanger des idées et opinions, assigner des tâches et coordonner des projets

**C20-3** Prendre des décisions après avoir examiné l'ensemble des solutions envisageables

**C20-4** Collaborer au recrutement

**C20-5** Diriger, animer et participer aux réunions

**C20-6** Créer un climat de travail motivant qui favorise l'esprit d'équipe entre ses collaborateurs et leur implication dans les objectifs de l'entreprise

**C20-7** Organiser la transmission des consignes lors d'un changement d'équipe pour assurer le suivi du service à la clientèle

### **RESSOURCES**

#### **Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

##### **◆ MOYENS**

**TXRM-1** Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication

**T20RM-2** Fiches de poste (Job description)

**T20RM-3** Fiches d'évaluation des compétences (GEPEC)

##### **◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES - MÉTHODES**

**T20RS-1.1** Procédures d'animation d'équipe (réunion de service périodique, entretiens annuels, lancement d'actions de perfectionnement, évaluation des compétences)

**T20RS-1.2** Procédures de coordination des équipes et de passation de consignes

##### **◆ SAVOIRS ASSOCIÉS**

**T20RS-2.1** Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication

**T20RS-2.2** Communication dans l'entreprise

**T20RS-2.3** Techniques de résolution de problèmes et prise de décisions

**T20RS-2.4** Conduite et gestion d'équipes de travail

**T20RS-2.5** Techniques d'animation d'équipe

**T20RS-2.6** Techniques de conduite de réunion

**T20RS-2.7** Techniques de recrutement

**T20RS-2.8** Gestion des compétences individuelles et compétences de groupe

## EXIGENCES PROFESSIONNELLES

- ✓ Il utilise à bon escient les moyens de communication interne disponibles dans l'établissement.
- ✓ Il transmet des rapports, notes de service, mémorandum écrits de la façon appropriée.
- ✓ Il transmet les informations aux autres employés, en ayant une attitude de respect en accord avec les normes établies.
- ✓ Il transmet au moment voulu des instructions et des ordres d'une façon claire, il s'assure de leur compréhension.
- ✓ Il organise et distribue le travail du personnel à sa charge.
- ✓ Il délègue des responsabilités au personnel pour certaines tâches.
- ✓ Il adopte envers les clients et ses collègues les attitudes et les comportements professionnels conformes à la culture de l'établissement, et veille à ce que son personnel suive aussi ces attitudes.
- ✓ Il identifie et étudie toutes les solutions possibles face à une situation concrète (conciliation, régulation, dynamisation).
- ✓ Il respecte et prend en considération les opinions contraires.
- ✓ Il prend la décision la plus appropriée en fonction des besoins et des priorités établies en fonction de la politique de l'entreprise et des négociations.
- ✓ Il identifie les besoins du personnel de son département.
- ✓ Il collabore avec la hiérarchie dans la définition des postes de travail du département.
- ✓ Il identifie le contrat de travail le plus approprié en fonction des caractéristiques de l'activité.
- ✓ Il met en œuvre la procédure de recrutement.
- ✓ Il planifie les réunions d'une façon adéquate.
- ✓ Il anime les réunions avec son personnel et avec les autres services.
- ✓ Il favorise la participation de tous les membres lors des réunions.
- ✓ Il assure son rôle d'encadrement en adoptant le style le plus approprié à chaque situation.
- ✓ Il stimule la créativité et l'initiative personnelle.
- ✓ Il renforce la motivation dans son environnement de travail.
- ✓ Il facilite l'amélioration de l'atmosphère de travail.
- ✓ Il favorise le travail en équipe.
- ✓ Il évalue convenablement le travail de ses collaborateurs.
- ✓ Il stimule les membres de son équipe pour qu'ils s'impliquent dans la réalisation des objectifs.
- ✓ Il établit le planigramme des congés et du roulement des équipes.
- ✓ Il veille à la transmission des consignes entre équipes.

## **T 21 Gérer les aléas**

**C21-1** Faire face à des situations inattendues et assumer des responsabilités appropriées

**C21-2** Faire face à des situations simultanées

### **RESSOURCES**

#### **Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

##### **◆ MOYENS**

**TXRM-1** Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication

**T21RM-2** Fiches de poste

**T21RM-3** Notes de service / directives de limite de responsabilité ou de négociation

**T21RM-4** Dossiers clients

**T21RM-5** Fiches procédure

##### **◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES - MÉTHODES**

**T21RS-1.1** Procédures d'urgences

**T21RS-1.2** Procédures de délégation de pouvoir

##### **◆ SAVOIRS ASSOCIÉS**

**T21RS-2.1** Trois langues européennes, dont l'anglais, et une autre langue facultative à l'oral et à l'écrit avec passage rapide d'une langue à une autre

**T21RS-2.2** Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication

**T21RS-2.3** Usage courant du logiciel de gestion hôtelière

**T21RS-2.4** Législation en matière de tarifications, contrats, annulation, relations avec les partenaires (Tour Operator ou voyagistes, auto-caristes, syndicats d'initiatives, centrales de réservation)

**T21RS-2.5** Technique de résolution de conflits

**T21RS-2.6** Techniques de communication verbale en face à face, au téléphone, et non verbale

## EXIGENCES PROFESSIONNELLES

- ✓ Il négocie des situations inattendues dans la limite de la délégation de ses pouvoirs.
- ✓ Il gère la situation de conflit en préservant l'image et les intérêts de l'entreprise.
- ✓ Il propose des solutions alternatives dans le respect des pratiques professionnelles et des exigences légales et commerciales.
- ✓ Il saisit le niveau hiérarchique lorsque la situation dépasse ses compétences et ses pouvoirs.
- ✓ Il écoute, prend en compte la demande du client et reformule pour s'assurer que la situation soit bien comprise.
- ✓ Il gère les relations avec les "hôtels partenaires".
- ✓ Il s'assure de la fidélisation de la clientèle.
- ✓ Il gère l'urgent et l'important en utilisant les techniques adaptées.
- ✓ Il prend en compte l'ensemble des éléments du contexte pour résoudre le problème.
- ✓ Il utilise les ressources à sa disposition pour traiter la situation d'urgence (médecin, police, etc.).



## **T 22 Traiter l'information**

**C22-1** Utiliser les techniques d'information et de communication

**C22-2** Sélectionner les moyens les plus appropriés à la situation

### **RESSOURCES**

#### **Ensemble des moyens nécessaires à la réalisation de la tâche**

##### **◆ MOYENS**

**TXRM-1** Matériel, équipement pour les techniques de l'information et de la communication

**T22RM-2** Fiches de procédure de gestion de l'information

**T22RM-3** Fichier de "favoris", sites documentaires Internet

**T22RM-4** Ressources documentaires actualisées

**T22RM-5** Liste des partenaires hôteliers et touristiques

**T22RM-6** Organigramme de l'établissement

##### **◆ INFORMATIONS - PROCÉDURES - MÉTHODES**

**T22RS-1.1** Procédure de communication intra service et inter service

**T22RS-1.2** Politique commerciale de l'établissement

##### **◆ SAVOIRS ASSOCIÉS**

**T22RS-2.1** Trois langues européennes, dont l'anglais, et une autre langue facultative à l'oral et à l'écrit avec passage rapide d'une langue à une autre

**T22RS-2.2** Maîtrise et utilisation à bon escient des techniques d'information et de communication

**T22RS-2.3** Usage courant du logiciel de gestion hôtelière

**T22RS-2.4** Connaissance des relations hiérarchiques et fonctionnelles de l'établissement

**T22RS-2.5** Législation en vigueur relative à l'exploitation des informations

### **EXIGENCES PROFESSIONNELLES**

✓ Il utilise rationnellement les techniques d'information et de communication.

✓ Il effectue avec efficacité les recherches d'information sur internet.

✓ Il exploite judicieusement toutes sources documentaires.

✓ Il vérifie la fiabilité des informations.

✓ Il choisit le support d'information le plus adapté à la situation.

## **Objectifs de certification**

**(référentiel commun)**

### **VOLET 3 : LES OBJECTIFS DE CERTIFICATION<sup>5</sup>**

Les objectifs de certification représentent les objectifs à atteindre par la personne qui cherche à acquérir le diplôme. Ils sont autant d'outils pour le certificateur qui doit vérifier le professionnalisme de chaque candidat, acquis par la voie de la formation ou bien par celle de l'expérience.

Ils sont élaborés sur la base d'une méthodologie définie par le groupe (cf. Volet 3 Annexe, p. 68), et constituent des combinaisons de compétences professionnelles qui couvrent toutes les situations professionnelles que sera appelé à connaître le futur professionnel. La capacité à exercer le métier est vérifiée objectif par objectif. La vérification de leur maîtrise est établie par une série d'épreuves de nature diverse et / ou de preuves, observées, mesurables et / ou observables, apportées par le candidat.

Cette méthode de validation est de nature à garantir la valeur du diplôme dans chacun des pays

Ces objectifs sont regroupés par Unités de certification qui sont tirées des Axes du diplôme (cf. Volet 3 Annexe p.68)

I - Unités de certification et objectifs de formation

II - Unités de certification et axes de formation

III – Méthode d'élaboration des objectifs de certification

---

<sup>5</sup> Excepté UK

## I. UNITÉS DE CERTIFICATION (Uci) ET OBJECTIFS DE CERTIFICATION

<b>UC1 : Superviser et organiser et/ou réaliser toutes les opérations afférentes au séjour du client, de la réservation au suivi du départ, en deux langues étrangères</b>	
<b>Critères (la prise en compte de)</b>	<b>Objectifs de CERTIFICATION</b>
<b>Produits</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vendre le produit hébergement et les services de l'hôtel</li> <li>2. Résoudre tous types des demandes des clients auprès des services d'accueil dans les situations courantes et/ou occasionnelles et adapter ses réponses en vue de satisfaire les besoins du client et les objectifs de l'entreprise, en accord avec la réglementation.</li> </ol>
<b>Méthodes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Concevoir et mettre en œuvre les procédures de vente, d'accueil, liées au séjour de tout type de client en respectant la réglementation et les objectifs de qualité.</li> <li>4. Mettre en place des méthodes de travail en cohérence avec les règles de sécurité et d'hygiène au travail.</li> <li>5. Coordonner les activités d'accueil.</li> </ol>
<b>Moyens</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Sélectionner et utiliser les techniques, les outils nécessaires au fonctionnement de son département (grille de tarification, forfaits, systèmes d'information, documents internes et externes, outil et logiciel informatique), en conformité avec la législation en vigueur.</li> <li>7. Utiliser des circuits et des outils de communication fiables et adaptés à chaque situation professionnelle</li> </ol>
<b>Hommes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Transmettre les compétences commerciales et comportementales aux membres de son équipe, former à la transmission de l'information.</li> <li>9. Planifier et ajuster l'organisation du travail des services d'accueil par rapport aux variations de l'activité.</li> <li>10. Sensibiliser et former à l'application de la réglementation des métiers de l'hébergement.</li> <li>11. Selon le type de l'établissement, constituer (ou participer à la constitution) de l'équipe de travail.</li> </ol>
<b>Mesure</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Contrôler et évaluer les performances de son département (commerciales, financières, humaines, hygiène, sécurité) et procéder aux ajustements nécessaires.</li> <li>13. Contrôler et vérifier que les dispositions réglementaires, le niveau de fiabilité des informations sont respectées, réagir face aux écarts éventuels.</li> </ol>

<b>UC 2 : Superviser et organiser et/ou réaliser toutes les opérations afférentes au service des étages dans le cadre du séjour des clients, en deux langues étrangères</b>	
<b>Critères (la prise en compte de)</b>	<b>Objectifs de CERTIFICATION</b>
<b>Produits</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans le cadre d'un établissement d'hébergement, produire des services à la clientèle (entretien, maintenance des lieux d'hébergement,...) de manière quotidienne, périodique et occasionnelle</li> <li>2. Communiquer les informations opérationnelles fiables nécessaires aux autres services</li> <li>3. Répondre à tout type de demandes de clients en accord avec la politique qualité de l'entreprise et avec la réglementation en vigueur.</li> </ol>
<b>Méthodes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Concevoir et mettre en œuvre les procédures et méthodes appliquées dans les étages, relatives aux produits, aux services de l'hôtel, au client et aux tiers, en respectant la réglementation</li> </ol>
<b>Moyens</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Déterminer et/ou ajuster les moyens matériels et financiers pour offrir un service de qualité (respect des délais, maîtrise des coûts et rentabilité du service) en conformité avec la législation en vigueur.</li> <li>6. Utiliser des circuits et des outils de communication fiables et adaptés à chaque situation professionnelle.</li> </ol>
<b>Hommes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Transmettre les compétences commerciales et comportementales aux membres de son équipe, former à la transmission de l'information.</li> <li>8. Selon le type de l'établissement, constituer (ou participer à la constitution) de l'équipe de travail.</li> <li>9. Planifier l'organisation du travail du service des étages par rapport aux besoins de l'activité (personnel, tiers).</li> <li>10. Sensibiliser et former aux techniques de travail, à l'application de la réglementation des métiers de l'hébergement.</li> </ol>
<b>Mesure</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Contrôler et évaluer les performances de son département (qualité du produit, humaines, financières, commerciales), les dispositions réglementaires et procéder aux ajustements nécessaires.</li> </ol>

<b>UC 3 : Participer à la définition de la stratégie marketing, l'appliquer et l'adapter aux situations commerciales, en une langue étrangère</b>	
<b>Critères (la prise en compte de)</b>	<b>Objectifs de CERTIFICATION</b>
<b>Produits</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dans le cadre d'un établissement donné, proposer, promouvoir, vendre, le produit hôtelier et les prestations annexes, en adéquation avec la segmentation de la clientèle et la réglementation en vigueur.</li> <li>2. Fidéliser la clientèle</li> </ol>
<b>Méthodes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Collaborer et mettre en œuvre les processus de la politique d'optimisation des ventes (revenu management) en accord avec la législation.</li> <li>4. Utiliser des circuits et des outils de communication fiables et adaptés à chaque situation professionnelle.</li> <li>5. Intégrer dans les procédures de travail les contraintes réglementaires du droit commercial</li> </ol>
<b>Moyens</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Exploiter les sources d'informations internes et externes et adapter les moyens pour dynamiser la politique commerciale (coûts, contrats, supports de vente, délais, clientèle-cible,...).</li> </ol>
<b>Hommes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Expliquer la politique commerciale de l'entreprise afin de susciter l'adhésion de l'équipe et superviser l'activité des employés dans le cadre de l'application des consignes des ventes.</li> <li>8. Sensibiliser et former à l'application de la réglementation commerciale des métiers de l'hébergement.</li> </ol>
<b>Mesure</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. S'informer ou s'enquérir auprès du client de l'adéquation entre le service offert et le service attendu, analyser les informations reçues en vue de contrôler l'optimisation des principaux indicateurs caractéristiques de l'activité hébergement et proposer les actions commerciales adaptées.</li> <li>10. Suivre et évaluer les activités de l'équipe conformément aux instructions et procéder aux ajustements nécessaires.</li> <li>11. Contrôler et vérifier que les dispositions réglementaires en matière commerciales sont respectées.</li> </ol>

**UC 4 : Manager dans une démarche qualité le département hébergement (hommes, matériels, procédures, ...) en respectant la réglementation (droit du travail, fiscal, commercial, hygiène et sécurité), en une langue étrangère.**

<b>Critères (la prise en compte de)</b>	<b>Objectifs de CERTIFICATION</b>
<b>Produits</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collecter les données chiffrées (C.A, statistiques, dépenses, ...), analyser la situation financière et comptable, élaborer les budgets de son département, dans le cadre de la procédure budgétaire de l'établissement et de la réglementation en vigueur.</li> <li>2. Prendre les décisions opportunes.</li> </ol>
<b>Méthodes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Concevoir, organiser et mettre en œuvre les systèmes d'information et de communication du service (administrative, financière, commerciale, comptable, juridique ...) dans le respect de la législation en vigueur.</li> <li>4. Procéder à une veille des dispositions juridiques, concernant le département hébergement.</li> <li>5. Utiliser des circuits et des outils de communication fiables et adaptés à chaque situation professionnelle.</li> </ol>
<b>Moyens</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Utiliser toutes les sources, supports d'information et les outils de gestion nécessaires aux activités du département hébergement en accord avec la réglementation.</li> <li>7. participer au choix des outils, des équipement et des matériels en conformité avec la réglementation</li> </ol>
<b>Hommes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Constituer et recruter l'équipe du département en vue d'une production de service de qualité conformément à la politique de l'entreprise et à la législation en vigueur.</li> <li>9. Créer une synergie de compétence au sein du département hébergement et animer une équipe de travail en tenant compte les objectifs de l'entreprise en matière de Service et d'Accueil, ainsi que de l'environnement professionnel et culturel.</li> <li>10. Gérer et développer les compétences de son équipe.</li> <li>11. Former à ses missions professionnelles, dans les limites de son autonomie et l'informer du niveau d'intervention hiérarchique</li> </ol>
<b>Mesure</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Analyser et contrôler les résultats d'activité de département hébergement, les dispositions réglementaires et décider des actions à mener.</li> <li>13. Évaluer les retombées du niveau de qualité de la communication du département et procéder à des ajustements.</li> <li>14. Contrôler et vérifier que les dispositions réglementaires sont respectées</li> <li>15. Évaluer le degré de performance des employés et apporter les mesures correctives (perfectionnement, plan de formation, promotion, sanction)</li> </ol>

## II. Unités de certification et axes de formation

Le tableau de correspondance suivant permet d'établir la liaison entre les Unités de certification et les Axes du diplôme (ou Axes de formation) dont elles sont issues. La méthode de construction des tableaux est décrite au Volet 3 Annexe, p.56.

**TABLEAU DE CORRESPONDANCE**

Unités de Certification (cf.infra) \ Axes de formation (cf.infra)	1	2	3	4	5	6	7	8
UC 1	X			X	X	X	X	X
UC 2		X		X	X	X	X	X
UC 3	X		X		X			X
UC 4	X	X		X	X	X	X	X

### AXES DU DIPLÔME / AXES DE FORMATION

#### **AXES** *Grandes catégories appelées AXES du diplôme*

<b>AXE 1</b>	<i>Gestion de l'hébergement : - Organisation et techniques du service de la réception en deux langues vivantes</i>
<b>AXE 2</b>	<i>Gestion de l'hébergement : - Organisation et techniques des Étages</i>
<b>AXE 3</b>	<i>Mercatique et techniques de commercialisation</i>
<b>AXE 4</b>	<i>Droit appliqué à l'hébergement</i>
<b>AXE 5</b>	<i>Langues vivantes</i>
<b>AXE 6</b>	<i>Gestion et techniques de ressources humaines</i>
<b>AXE 7</b>	<i>Organisation et gestion administrative et comptable</i>
<b>AXE 8</b>	<i>Communication</i>

### UNITÉS DE CERTIFICATION

<b>UC1</b>	<i>Superviser et organiser et/ou réaliser toutes les opérations afférentes au séjour du client, de la réservation au suivi du départ, en deux langues étrangères</i>
<b>UC 2</b>	<i>Superviser et organiser et/ou réaliser toutes les opérations afférentes au service des étages dans le cadre du séjour des clients, en deux langues étrangères</i>
<b>UC 3</b>	<i>Participer à la définition de la stratégie mercatique, l'appliquer et l'adapter aux situations commerciales, en une langue étrangère</i>
<b>UC 4</b>	<i>Manager dans une démarche qualité le département hébergement (hommes, matériels, procédures, ...) en respectant la réglementation (droit du travail, fiscal, commercial, hygiène et sécurité), en une langue étrangère.</i>

### III. Méthode d'élaboration des objectifs de certification

Méthodologie de passage du Volet 2 au Volet 3 "Du profil professionnel à la certification"  
L'élaboration des objectifs de certification répond à la démarche suivante :

#### Première étape

Regroupement des ressources décrites dans le référentiel de compétences (savoirs associés, procédures et méthodes) en grandes catégories partagées par les professionnels et les formateurs, appelées *Axes du diplôme*.

#### **Axes du diplôme**

AXE 1	<i>Gestion de l'hébergement : - Organisation et technique du service de la réception en deux langues vivantes</i>
AXE 2	<i>Gestion de l'hébergement : - Organisation et Techniques des Étages</i>
AXE 3	<i>Mercatique et techniques de commercialisation</i>
AXE 4	<i>Droit appliqué à l'hébergement</i>
AXE 5	<i>Langues vivantes</i>
AXE 6	<i>Gestion et techniques de ressources humaines</i>
AXE 7	<i>L'organisation et la gestion administrative et comptable</i>
AXE 8	<i>Communication</i>

#### Deuxième étape

Parmi ces Axes du diplôme, certains d'entre eux recouvrent directement et explicitement le *CŒUR de MÉTIER* du Responsable de l'hébergement. Seuls ces axes sont retenus dans la démarche d'élaboration de la certification. Ce sont les Axes 1, 2, 3. Ils peuvent être complétés, le cas échéant, par un ou des Axes essentiels dans l'activité exercée par ce professionnel, mais dont le caractère est transversal, ici l'axe cœur de métier 4. *Ces Axes cœur de métier sont appelés Unités de Certification.*

#### **Axes du diplôme et Unités de certification**

AXE 1 UC1	<b>Gestion de l'hébergement : Organisation et technique du service de la réception en deux langues vivantes</b> <i>Superviser et organiser et/ou réaliser toutes les opérations afférentes au séjour du client, de la réservation au suivi du départ, en deux langues étrangères</i>
AXE 2 UC2	<b>Gestion de l'hébergement : - Organisation et Techniques des Étages</b> <i>Superviser et organiser et/ou réaliser toutes les opérations afférentes au service des étages dans le cadre du séjour des clients, en deux langues étrangères</i>
AXE 3 UC3	Mercatique et techniques de commercialisation <i>Participer à la définition de la stratégie mercatique, l'appliquer et l'adapter aux situations commerciales, en une langue étrangère</i>
AXES1,2,4, 5,6,7,8 UC4	<i>Manager dans une démarche qualité le département hébergement (hommes, matériels, procédures, ...) en respectant la réglementation (droit du travail, fiscal, commercial, hygiène et sécurité), en une langue étrangère</i>

### Troisième étape

Regroupement au sein de chacune de ces 4 Unités de Certification des compétences Professionnelles dont tout ou partie est en lien avec l'Unité concernée. Exemple :

Compétences professionnelles	UCi	Unité de Certification
C1.1 / C.1.2/ C.2.1/ C2.2/ C2.3/ C2.4/ C2.5/ C3.1/ C3..2/ C3..3/ C3.4/ C4.1/ C4.2/ C4.3/ C4.4/ C5.1/ C5.2/ C6.2/ C7.1/ C7.2/ C7.3/ C9.2/ C9.3/ C10.2/ C11.1/ C11.2/ C11.3/ C12.1/ C12.2/ C13.1/ C13.2/ C13.5/ C13.6/ C.14.1 / C.14.2/ C14.3/ 14.4/ C15.1/ 15.2/ C16.1/C16.2/ C16.3 / C17.4/ C17.5/ C17.6/ C18.4/ C19.2 / C19.5/ C.20.3/ C20.7/ C21.1/ C21.2/ C22.1/ C22.2	UC1	<i>Superviser et organiser et/ou réaliser toutes les opérations afférentes au séjour du client, de la réservation au suivi du départ, en deux langues étrangères</i>
	UC 2	<i>Superviser et organiser et/ou réaliser toutes les opérations afférentes au service des étages dans le cadre du séjour des clients, en deux langues étrangères</i>
	UC 3	<i>Participer à la définition de la stratégie mercatique, l'appliquer et l'adapter aux situations commerciales, en une langue étrangère</i>
	UC 4	<i>Manager dans une démarche qualité le département hébergement (hommes, matériels, procédures, ...) en respectant la réglementation (droit du travail, fiscal, commercial, hygiène et sécurité), en une langue étrangère.</i>

### Quatrième étape

Au sein de chacune de ces 4 Unités de certification qui représentent le cœur de métier on regroupe les compétences selon 5 critères à des fins d'élaboration des objectifs de certification (un ou plusieurs par critère).

Il s'agit de définir des objectifs de certification de sorte que les risques de ne pas atteindre l'objectif de la certification (soit sous-évaluer soit sur-évaluer la maîtrise des compétences professionnelles du candidat) soient minimisés, puis de réduire ces risques. Dans cette perspective, nous devons identifier les causes de ces risques, causes qui constituent autant de dysfonctionnements dans la réalisation de l'objectif du certificateur.

Pour que ces risques soient minimisés, il a paru pertinent de se référer au diagramme d'Ishikawa (in "Principes généraux des cercles de qualité") qui vise en effet à identifier l'ensemble des causes possibles de dysfonctionnements quand on vise un objectif, ici la certification.

Le diagramme d'Ishikawa (ou diagramme en arêtes de poisson) est une méthode d'analyse des causes et des effets appliquée à la réalisation d'un objectif. Cette méthode permet de répertorier tous les facteurs (risques de dysfonctionnements) pouvant interférer sur les résultats attendus. Elle repère ces facteurs par l'intermédiaire de 5 critères :

**Produits (Pr)** : objets sur lesquels le professionnel intervient

**Méthodes (Mé)** : démarches et procédés utilisés par le professionnel pour réaliser son objectif au travers d'analyses et d'actions

**Moyens (Mo)** : outils avec lesquels il intervient

**Hommes (H)** : ressources humaines avec lesquelles le professionnel réalise ses objectifs et/ou se trouve en interaction pour les réaliser

**Mesure (Me)** : évaluation des résultats du processus d'action ou de décision mis en œuvre



Ces critères répondent à une approche « résolution de problème » sur laquelle les certificateurs pourront s'appuyer.

Chaque critère permet d'identifier les contraintes diverses auxquelles le professionnel est confronté quand il est ou il sera en situation de travail : utilisation d'un matériel, recours à une méthode, mobilisation d'une équipe, évaluation de ses objectifs, etc.

Le regroupement de compétences professionnelles par critère nous assure alors que pour ce dernier toutes les compétences décrites dans le profil professionnel sont bien mobilisées. Il reste alors à écrire l'objectif ou les objectifs de certification sur la base de ce regroupement, les causes potentielles de risque du certificateur de sous évaluer ou de sur évaluer la maîtrise des compétences professionnelles du candidat étant alors ainsi identifiées et le risque réduit.

De surcroît, le double regroupement des compétences par Unité de certification tout d'abord, puis par critère au sein de chaque Unité, conduit à vérifier que toutes les compétences décrites dans le profil professionnel sont prises en compte dans l'élaboration des objectifs de certification.

AINSI DEFINI, L'OBJECTIF DE CERTIFICATION EST TRES PROCHE D'UNE COMPETENCE GLOBALE. DE FAIT, C'EST UNE SYNTHESE D'UN GROUPE DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES ELEMENTAIRES AU SEIN DUQUEL SE DEGAGE SOUVENT UNE " COMPETENCE MERE " ET QUE VIENNENT PRECISER DES COMPETENCES COMPLEMENTAIRES.

La réalisation de l'objectif par le futur professionnel constitue ainsi, autant que faire se peut, la preuve pour le certificateur qu'il maîtrise les compétences identifiées.

## IV. Objectifs de Certification / compétences associées / savoirs associés

<b>UC 1: Superviser et organiser et/ou réaliser toutes les opérations afférentes au séjour du client, de la réservation au suivi du départ, en deux langues étrangères</b>		
Critères (prendre en compte)	<b>Objectifs de Certification / compétences associées</b>	Savoirs associés
<i>Produits</i>	<p><b><u>1. Vendre le produit hébergement et les services de l'hôtel</u></b></p> <p><b><u>2. Résoudre tous types des demandes des clients auprès des services d'accueil dans les situations courantes et/ou occasionnelles et adapter ses réponses en vue de satisfaire les besoins du client et les objectifs de l'entreprise, en accord avec la réglementation.</u></b></p> <p><b>C2-3</b> Informer le personnel et la clientèle de toute modification affectant le service</p> <p><b>C3-2</b> Expliquer et justifier les demandes administratives et apporter une aide efficace et courtoise au client</p> <p><b>C3-3</b> Faire face à des situations spéciales ou inattendues à l'arrivée du client, prendre des décisions qui s'imposent et en assurer la responsabilité</p> <p><b>C4-1</b> Se préoccuper du bien-être du client : identifier et orienter ses attentes</p> <p><b>C4-3</b> Informer le client sur le fonctionnement et les horaires des services de l'établissement et expliquer avec précision le fonctionnement de l'établissement</p> <p><b>C4-4</b> Fournir au client quelques informations pratiques afin de l'aider à organiser son séjour</p> <p><b>C5-2</b> Informer le client sur les services offerts par l'établissement afin de répondre à son besoin de sécurité</p> <p><b>C6-2</b> Proposer et mettre en œuvre des actions qui correspondent aux attentes du client, lui fournir l'information souhaitée, enregistrer sa demande, et échanger avec les autres services les informations utiles</p> <p><b>C7-3</b> Anticiper les situations conflictuelles, déterminer la procédure de résolution du problème ou mettre en œuvre les procédures de gestion de conflit, chercher à les régler et en informer, le cas échéant, la hiérarchie et les services</p> <p><b>C9-2</b> Effectuer le change</p> <p><b>C9-3</b> Donner des informations actualisées ou connaître la procédure pour les obtenir auprès des administrations, des services publics ou des entreprises</p> <p><b>C10-2</b> Expliquer le fonctionnement et les modalités d'utilisation des moyens de communication et proposer une aide éventuelle pour l'exécution des opérations</p> <p><b>C13-1</b> Présenter la note au client ; effectuer les opérations d'encaissement</p> <p><b>C13-5</b> Gérer les objets oubliés</p> <p><b>C16-1</b> Programmer les actions de maintenance et de réparation des équipements dans chaque service, lancer les travaux nécessaires et en assurer le suivi</p> <p><b>C17-4</b> Participer au choix des éléments d'ambiance conformément au style de l'établissement tout en veillant au respect des critères de confort,</p> <p><b>C18-4</b> Organiser, préparer et contrôler les actions promotionnelles dans son service et dans son champs de responsabilité</p> <p><b>C20-3</b> Prendre des décisions après avoir examiné l'ensemble des solutions envisageables</p> <p><b>C21-1</b> Faire face à des situations inattendues et assumer des responsabilités appropriées</p> <p><b>C21-2</b> Faire face à des situations simultanées</p>	<p>S1.1</p> <p>S1.2</p> <p>S1.4</p> <p>S1.5</p> <p>S1.6</p> <p>S1.7</p> <p>S3.1</p> <p>S3.2</p> <p>S3.3</p> <p>S3.4</p> <p>S4.1</p> <p>S4.2</p> <p>S4.3.1/ 2/3</p> <p>S5</p> <p>S6.1</p> <p>S6.3</p> <p>S6.4</p> <p>S7.1</p> <p>S7.2</p> <p>S7.3</p> <p>S8</p>

<b>UC 1: Superviser et organiser et/ou réaliser toutes les opérations afférentes au séjour du client, de la réservation au suivi du départ, en deux langues étrangères</b>		
<b>Critères</b>	<b>Objectifs de Certification / compétences associées</b>	<b>Savoirs associés</b>
<i>Méthodes</i>	<p><b><u>3. Concevoir et mettre en œuvre les procédures d'accueil liées au séjour de tout type de client</u></b></p> <p><b><u>4. Mettre en œuvre la réglementation concernant la sécurité des personnes et des biens</u></b></p> <p><b>C1-2</b> Donner au personnel les instructions du jour, s'assurer qu'elles sont bien comprises  <b>C2-2</b> Identifier et gérer au cas par cas toute difficulté pouvant affecter le service  <b>C2-4</b> S'assurer que les formulaires ou documents nécessaires dans le cadre des réservations sont dûment remplis / fournis  <b>C3-1</b> Appliquer les procédures d'enregistrement et d'ouverture de compte en fonction de la typologie de la clientèle  <b>C3-2</b> Expliquer et justifier les demandes administratives et apporter une aide efficace et courtoise au client  <b>C3-3</b> Faire face à des situations spéciales ou inattendues à l'arrivée du client, prendre des décisions qui s'imposent et en assurer la responsabilité  <b>C4-2</b> Donner les instructions nécessaires au personnel concerné  <b>C7-3</b> Anticiper les situations conflictuelles, déterminer la procédure de résolution du problème ou mettre en œuvre les procédures de gestion de conflit, chercher à les régler et en informer, le cas échéant, la hiérarchie et les services  <b>C9-2</b> Effectuer le change  <b>C9-3</b> Donner des informations actualisées ou connaître la procédure pour les obtenir auprès des administrations, des services publics ou des entreprises  <b>C10-2</b> Expliquer le fonctionnement et les modalités d'utilisation des moyens de communication et proposer une aide éventuelle pour l'exécution des opérations  <b>C11-1</b> Utiliser les systèmes – registres papier ou informatiques - manuels et/ou informatisés d'enregistrement des prestations  <b>C11-2</b> Vérifier que les prestations utilisées par le client sont enregistrées en temps voulu selon la procédure de l'établissement et selon les caractéristiques du séjour  <b>C11-3</b> Gérer le dossier du client  <b>C12-1</b> Veiller à l'établissement de la note selon les modalités et conditions convenues  <b>C12-2</b> S'assurer que les pièces comptables/documents administratifs sont à jour  <b>C13-1</b> Présenter la note au client ; effectuer les opérations d'encaissement  <b>C13-5</b> Gérer les objets oubliés  <b>C13-6</b> Faire suivre le courrier, messages, colis émanant ou à destination du client, faire parvenir les objets oubliés, après son départ  <b>C14-1</b> Collaborer à la constitution des ressources humaines, matérielles et financières  <b>C14-2</b> Définir l'organisation de son service et optimiser son rendement  <b>C14-3</b> Évaluer et améliorer la qualité des prestations de son service  <b>C14-4</b> Assurer le respect constant des dispositions en matière de prévention des accidents, de protection de la santé et de l'environnement  <b>C15-1</b> Coordonner son activité avec celles des autres services  <b>C15-2</b> Transmettre les retours d'information au personnel ou aux services concernés  <b>C16-1</b> Programmer les actions de maintenance et de réparation des équipements dans chaque service, lancer les travaux nécessaires et en assurer le suivi  <b>C17-6</b> Veiller à la planification de la fréquence des nettoyages et au renouvellement des éléments décoratifs  <b>C18-4</b> Organiser, préparer et contrôler les actions promotionnelles dans son service et dans son champs de responsabilité  <b>C19-5</b> Participer à l'établissement de la politique tarifaire et contrôler les prix des services rendus  <b>C20-3</b> Prendre des décisions après avoir examiné l'ensemble des solutions envisageables  <b>C20-7</b> Organiser la transmission des consignes lors d'un changement d'équipe pour assurer le suivi du service à la clientèle  <b>C21-1</b> Faire face à des situations inattendues et assumer des responsabilités appropriées  <b>C21-2</b> Faire face à des situations simultanées</p>	<p>S1.1 S1.2 S1.5 S1.6 S3.3 S4 S5 S6.1 S6.3 S6.4 S7.1 S7.2 S8</p>

<b>UC 1: Superviser et organiser et/ou réaliser toutes les opérations afférentes au séjour du client, de la réservation au suivi du départ, en deux langues étrangères</b>		
<b>Critères</b>	<b>Objectifs de Certification / compétences associées</b>	<b>Savoirs associés</b>
<i>Moyens</i>	<b><u>5. Sélectionner et utiliser les techniques, les outils nécessaires au fonctionnement de son département (grille de tarification, forfaits, systèmes d'information, documents internes et externes, outil et logiciel informatique), en conformité avec la législation en vigueur.</u></b>	
	<b><u>6. Utiliser des circuits et des outils de communication fiables et adaptés à chaque situation professionnelle</u></b>	
	<b>C1-1</b> Identifier les moyens nécessaires pour assurer les réservations ; vérifier que le service en dispose	
	<b>C2-2</b> Identifier et gérer au cas par cas toute difficulté pouvant affecter le service	
	<b>C3-1</b> Appliquer les procédures d'enregistrement et d'ouverture de compte en fonction de la typologie de la clientèle	
	<b>C3-4</b> Communiquer et collaborer avec efficacité et rapidité avec tous les autres services de l'établissement afin de s'assurer que toutes les dispositions sont prises pour satisfaire les désirs du client	
	<b>C4-1</b> Se préoccuper du bien-être du client : identifier et orienter ses attentes	S1.1
	<b>C4-3</b> Informer le client sur le fonctionnement et les horaires des services de l'établissement et expliquer avec précision le fonctionnement de l'établissement	S1.2 S1.3
	<b>C4-4</b> Fournir au client quelques informations pratiques afin de l'aider à organiser son séjour	
	<b>C5-1</b> Vérifier et s'assurer que les dispositions prises pour la sécurité du client et de ses biens sont respectées par tous les services de l'établissement ; informer sur les opérations ponctuelles de sécurité et donner en toute confidentialité et à la demande du client des informations relatives à la sécurité hors de l'établissement	S3.4 S4
	<b>C5-2</b> Informer le client sur les services offerts par l'établissement afin de répondre à son besoin de sécurité	S5
	<b>C6-2</b> Proposer et mettre en œuvre des actions qui correspondent aux attentes du client, lui fournir l'information souhaitée, enregistrer sa demande, et échanger avec les autres services les informations utiles	S6.1 S6.3 S6.4
	<b>C7-1</b> Se tenir informé en permanence des dysfonctionnements des services et prendre les dispositions nécessaires	
	<b>C7-2</b> Analyser la situation (consulter le dossier du client, les données de gestion, s'informer auprès des services)	S7.3
	<b>C7-3</b> Anticiper les situations conflictuelles, déterminer la procédure de résolution du problème ou mettre en œuvre les procédures de gestion de conflit, chercher à les régler et en informer, le cas échéant, la hiérarchie et les services	S8
	<b>C10-2</b> Expliquer le fonctionnement et les modalités d'utilisation des moyens de communication et proposer une aide éventuelle pour l'exécution des opérations	
	<b>C11-1</b> Utiliser les systèmes – registres papier ou informatiques - manuels et/ou informatisés d'enregistrement des prestations	
	<b>C12-1</b> Veiller à l'établissement de la note selon les modalités et conditions convenues	
	<b>C12-2</b> S'assurer que les pièces comptables/documents administratifs sont à jour	
	<b>C13-1</b> Présenter la note au client ; effectuer les opérations d'encaissement	
<b>C13-5</b> Gérer les objets oubliés		
<b>C14-3</b> Évaluer et améliorer la qualité des prestations de son service		
<b>C19-2</b> Analyser la rentabilité des espaces d'hébergement en contrôlant les coûts et les marges bénéficiaires		
<b>C20-7</b> Organiser la transmission des consignes lors d'un changement d'équipe pour assurer le suivi du service à la clientèle		
<b>C21-1</b> Faire face à des situations inattendues et assumer des responsabilités appropriées		
<b>C21-2</b> Faire face à des situations simultanées		
<b>C22-1</b> Utiliser les techniques d'information et de communication		
<b>C22-2</b> Sélectionner les moyens les plus appropriés à la situation		

<b>UC 1: Superviser et organiser et/ou réaliser toutes les opérations afférentes au séjour du client, de la réservation au suivi du départ, en deux langues étrangères</b>		
<b>Critères</b>	<b>Objectifs de Certification / compétences associées</b>	<b>Savoirs associés</b>
<i>Hommes</i>	<b><u>7. Transmettre les compétences commerciales et comportementales aux membres de son équipe, former à la transmission de l'information.</u></b>	
	<b><u>8. Planifier et ajuster l'organisation du travail des services d'accueil par rapport aux variations de l'activité.</u></b>	
	<b><u>9. Sensibiliser et former à l'application de la réglementation des métiers de l'hébergement. Selon le type de l'établissement, constituer (ou participer à la constitution) de l'équipe de travail.</u></b>	
	<b>C1-2</b> Donner au personnel les instructions du jour, s'assurer qu'elles sont bien comprises	
	<b>C2-1</b> S'assurer que les employés concernés accomplissent leurs tâches en respectant les procédures et agir en cas de non-respect des procédures	S1.1
	<b>C2-2</b> Identifier et gérer au cas par cas toute difficulté pouvant affecter le service	S1.2
	<b>C2-3</b> Informer le personnel et la clientèle de toute modification affectant le service	S1.4
	<b>C2-5</b> Veiller à ce que le personnel assure régulièrement la promotion des produits et services offerts par l'établissement	S3.1
	<b>C3-4</b> Communiquer et collaborer avec efficacité et rapidité avec tous les autres services de l'établissement afin de s'assurer que toutes les dispositions sont prises pour satisfaire les désirs du client	S3.3
	<b>C4-2</b> Donner les instructions nécessaires au personnel concerné	S4
	<b>C6-2</b> Proposer et mettre en œuvre des actions qui correspondent aux attentes du client, lui fournir l'information souhaitée, enregistrer sa demande, et échanger avec les autres services les informations utiles	S5
	<b>C7-1</b> Se tenir informé en permanence des dysfonctionnements des services et prendre les dispositions nécessaires	S6.2
	<b>C7-3</b> Anticiper les situations conflictuelles, déterminer la procédure de résolution du problème ou mettre en œuvre les procédures de gestion de conflit, chercher à les régler et en informer, le cas échéant, la hiérarchie et les services	S6.3 S6.4 S6.5
	<b>C14-4</b> Assurer le respect constant des dispositions en matière de prévention des accidents, de protection de la santé et de l'environnement	S6.6
	<b>C15-1</b> Coordonner son activité avec celles des autres services	
	<b>C15-2</b> Transmettre les retours d'information au personnel ou aux services concernés	S7.3
	<b>C16-3</b> Inspecter et communiquer aux supérieurs les dysfonctionnements détectés dans les systèmes et l'équipement de prévention des incendies	S8
	<b>C17-4</b> Participer au choix des éléments d'ambiance conformément au style de l'établissement tout en veillant au respect des critères de confort, de fonctionnalité et de rentabilité	
	<b>C17-5</b> Exprimer un avis auprès de ses supérieurs sur l'aménagement des lieux et sur les équipements : mobilier, matériel informatique et de communication, etc.	
	<b>C20-3</b> Prendre des décisions après avoir examiné l'ensemble des solutions envisageables	
<b>C20-7</b> Organiser la transmission des consignes lors d'un changement d'équipe pour assurer le suivi du service à la clientèle		
<b>C21-1</b> Faire face à des situations inattendues et assumer des responsabilités appropriées		
<b>C21-2</b> Faire face à des situations simultanées		
<b>C22-1</b> Utiliser les techniques d'information et de communication		

<b>UC 1: Superviser et organiser et/ou réaliser toutes les opérations afférentes au séjour du client, de la réservation au suivi du départ, en deux langues étrangères</b>		
<b>Critères</b>	<b>Objectifs de Certification / compétences associées</b>	<b>Savoirs associés</b>
<i>Mesure</i>	<b><u>10. Contrôler et évaluer les performances de son département (commerciales, financières, humaines, hygiène, sécurité) et procéder aux ajustements nécessaires.</u></b>	
	<b><u>11. Contrôler et vérifier que les dispositions réglementaires, le niveau de fiabilité des informations sont respectées, réagir face aux écarts éventuels</u></b>	
	<b>C1-2</b> Donner au personnel les instructions du jour, s'assurer qu'elles sont bien comprises	
	<b>C2-1</b> S'assurer que les employés concernés accomplissent leurs tâches en respectant les procédures et agir en cas de non-respect des procédures	
	<b>C2-4</b> S'assurer que les formulaires ou documents nécessaires dans le cadre des réservations sont dûment remplis / fournis	S1.5
	<b>C2-5</b> Veiller à ce que le personnel assure régulièrement la promotion des produits et services offerts par l'établissement	S1.6 S1.7
	<b>C3-4</b> Communiquer et collaborer avec efficacité et rapidité avec tous les autres services de l'établissement afin de s'assurer que toutes les dispositions sont prises pour satisfaire les désirs du client	S3.3
	<b>C5-1</b> Vérifier et s'assurer que les dispositions prises pour la sécurité du client et de ses biens sont respectées par tous les services de l'établissement ; informer sur les opérations ponctuelles de sécurité et donner en toute confidentialité et à la demande du client des informations relatives à la sécurité hors de l'établissement	S3.4 S4
	<b>C7-1</b> Se tenir informé en permanence des dysfonctionnements des services et prendre les dispositions nécessaires	S5
	<b>C7-2</b> Analyser la situation (consulter le dossier du client, les données de gestion, s'informer auprès des services)	S6.3
	<b>C11-2</b> Vérifier que les prestations utilisées par le client sont enregistrées en temps voulu selon la procédure de l'établissement et selon les caractéristiques du séjour	S6.4 S6.6
	<b>C12-1</b> Veiller à l'établissement de la note selon les modalités et conditions convenues	
	<b>C12-2</b> S'assurer que les pièces comptables/documents administratifs sont à jour	
	<b>C14-1</b> Collaborer à la constitution des ressources humaines, matérielles et financières	S7.3
	<b>C14-2</b> Définir l'organisation de son service et optimiser son rendement	S7.4
	<b>C14-3</b> Évaluer et améliorer la qualité des prestations de son service	
	<b>C16-2</b> Identifier les besoins en renouvellement de matériels et équipements	S8
	<b>C16-3</b> Inspecter et communiquer aux supérieurs les dysfonctionnements détectés dans les systèmes et l'équipement de prévention des incendies	
	<b>C17-6</b> Veiller à la planification de la fréquence des nettoyages et au renouvellement des éléments décoratifs	
	<b>C18-4</b> Organiser, préparer et contrôler les actions promotionnelles dans son service et dans son champs de responsabilité	
<b>C19-2</b> Analyser la rentabilité des espaces d'hébergement en contrôlant les coûts et les marges bénéficiaires		
<b>C19-5</b> Participer à l'établissement de la politique tarifaire et contrôler les prix des services rendus		
<b>C20-3</b> Prendre des décisions après avoir examiné l'ensemble des solutions envisageables		

**UC2 : Organiser, superviser et/ou réaliser toutes les opérations afférentes au service des étages dans le cadre du séjour des clients**

Critères (prendre en compte)	Objectifs de Certification / compétences associées	Savoirs Associés
<i>Produits</i>	<p>1. <b><u>Mettre en place des services de la clientèle (l'entretien, la maintenance des lieux d'hébergement...) de manière quotidienne, périodique et occasionnelle</u></b></p> <p>2. <b><u>Traiter tous types de demandes de clients dans une activité normale aux étages et dans le cadre de situations inattendues et simultanées</u></b>  <b>C2-2</b> Identifier et gérer au cas par cas toute difficulté pouvant affecter le service  <b>C4-1</b> Se préoccuper du bien-être du client : identifier et orienter ses attentes  <b>C14-1</b> Collaborer à la constitution des ressources humaines, matérielles et financières  <b>C16-1</b> Programmer les actions de maintenance et de réparation des équipements dans chaque service, lancer les travaux nécessaires et en assurer le suivi  <b>C17-4</b> Participer au choix des éléments d'ambiance conformément au style de l'établissement tout en veillant au respect des critères de confort, de fonctionnalité et de rentabilité  <b>C17-5</b> Exprimer un avis auprès de ses supérieurs sur l'aménagement des lieux et sur les équipements : mobilier, matériel informatique et de communication, etc.  <b>C17-6</b> Veiller à la planification de la fréquence des nettoyages et au renouvellement des éléments décoratifs  <b>C18-4</b> Organiser, préparer et contrôler les actions promotionnelles dans son service et dans son champs de responsabilité  <b>C20-7</b> Organiser la transmission des consignes lors d'un changement d'équipe pour assurer le suivi du service à la clientèle  <b>C21-1</b> Faire face à des situations inattendues et assumer des responsabilités appropriées  <b>C21-2</b> Faire face à des situations simultanées</p>	<p>S2.1 S2.2 S2.3 S2.4 S2.6 S2.7 S2.8 S2.10  S3.1 S3.5 S3.3  S4  S5  S6.1  S7.3  S8</p>
<i>Méthodes</i>	<p>3. <b><u>Appliquer et/ou adapter une procédure dans les situations courantes et complexes (soit en lien avec le produit et les services de l'hôtel, soit avec les clients ou les tiers)</u></b></p> <p>4. <b><u>Mettre en œuvre la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité aux étages</u></b>  <b>C6-2</b> Proposer et mettre en œuvre des actions qui correspondent aux attentes du client, lui fournir l'information souhaitée, enregistrer sa demande, et échanger avec les autres services les informations utiles  <b>C7-1</b> Se tenir informé en permanence des dysfonctionnements des services et prendre les dispositions nécessaires  <b>C7-2</b> Analyser la situation (consulter le dossier du client, les données de gestion, s'informer auprès des services)  <b>C7-3</b> Anticiper les situations conflictuelles, déterminer la procédure de résolution du problème ou mettre en œuvre les procédures de gestion de conflit, chercher à les régler et en informer, le cas échéant, la hiérarchie et les services  <b>C13-5</b> Gérer les objets oubliés  <b>C14-2</b> Définir l'organisation de son service et optimiser son rendement  <b>C14-4</b> Assurer le respect constant des dispositions en matière de prévention des accidents, de protection de la santé et de l'environnement  <b>C14-5</b> Suivre et évaluer les activités de nettoyage pour s'assurer du meilleur niveau d'exécution  <b>C15-2</b> Transmettre les retours d'information au personnel ou aux services concernés  <b>C16-3</b> Inspecter et communiquer aux supérieurs les dysfonctionnements détectés dans les systèmes et l'équipement de prévention des incendies  <b>C19-5</b> Participer à l'établissement de la politique tarifaire et contrôler les prix des services rendus  <b>C20-3</b> Prendre des décisions après avoir examiné l'ensemble des solutions envisageables  <b>C20-7</b> Organiser la transmission des consignes lors d'un changement d'équipe pour assurer le suivi du service à la clientèle  <b>C22-1</b> Utiliser les techniques d'information et de communication  <b>C22-2</b> Sélectionner les moyens les plus appropriés à la situation</p>	<p>S2.4 S2.5 S2.6 S2.7 S2.8 S2.9  S4.1 S4.2 S4.3  S5.2 S5.3  S6.1 S6.3 S6.4  S7.5  S8</p>

**UC2 : Organiser, superviser et/ou réaliser toutes les opérations afférentes au service des étages dans le cadre du séjour des clients**

Critères	Objectifs de Certification / compétences associées	Savoirs Associés
<i>Moyens</i>	<p>5. <b><u>Déterminer et/ou ajuster les moyens matériels et financiers pour atteindre un service de qualité (respect des délais, maîtrise des coûts, produit hôtelier et rendement global du service)</u></b></p> <p>C2-2 Identifier et gérer au cas par cas toute difficulté pouvant affecter le service</p> <p>C6-2 Proposer et mettre en œuvre des actions qui correspondent aux attentes du client, lui fournir l'information souhaitée, enregistrer sa demande, et échanger avec les autres services les informations utiles</p> <p>C7-1 Se tenir informé en permanence des dysfonctionnements des services et prendre les dispositions nécessaires</p> <p>C14-1 Collaborer à la constitution des ressources humaines, matérielles et financières</p> <p>C14-2 Définir l'organisation de son service et optimiser son rendement</p> <p>C15-2 Transmettre les retours d'information au personnel ou aux services concernés</p> <p>C16-1 Programmer les actions de maintenance et de réparation des équipements dans chaque service, lancer les travaux nécessaires et en assurer le suivi</p> <p>C16-2 Identifier les besoins en renouvellement de matériels et équipements</p> <p>C17-5 Exprimer un avis auprès de ses supérieurs sur l'aménagement des lieux et sur les équipements : mobilier, matériel informatique et de communication, etc.</p> <p>C17-6 Veiller à la planification de la fréquence des nettoyages et au renouvellement des éléments décoratifs</p> <p>C22-1 Utiliser les techniques d'information et de communication</p> <p>C22-2 Sélectionner les moyens les plus appropriés à la situation</p>	<p>S2.</p> <p>S3.1</p> <p>S4</p> <p>S5.2</p> <p>S5.3</p> <p>S6.1</p> <p>S6.3</p> <p>S6.4</p> <p>S7.3</p> <p>S7.5</p> <p>S8</p>
<i>Hommes</i>	<p>6. <b><u>Planifier l'organisation du travail du service des étages par rapport aux besoins de l'activité (personnel, tiers)</u></b></p> <p>C6-2 Proposer et mettre en œuvre des actions qui correspondent aux attentes du client, lui fournir l'information souhaitée, enregistrer sa demande, et échanger avec les autres services les informations utiles</p> <p>C14-1 Collaborer à la constitution des ressources humaines, matérielles et financières</p> <p>C14-2 Définir l'organisation de son service et optimiser son rendement</p> <p>C15-1 Coordonner son activité avec celles des autres services</p> <p>C17-6 Veiller à la planification de la fréquence des nettoyages et au renouvellement des éléments décoratifs</p> <p>C20-7 Organiser la transmission des consignes lors d'un changement d'équipe pour assurer le suivi du service à la clientèle</p> <p>21-1 Faire face à des situations inattendues et assumer des responsabilités appropriées</p> <p>C21-2 Faire face à des situations simultanées</p>	<p>S2.1</p> <p>S2.2</p> <p>S2.6</p> <p>S2.7</p> <p>S4.1</p> <p>S4.2</p> <p>S4.3.2</p> <p>S4.3.4</p> <p>S5</p> <p>S6.1</p> <p>S6.2</p> <p>S6.3</p> <p>S6.4</p> <p>S6.5</p> <p>S8</p>



**UC2 : Organiser, superviser et/ou réaliser toutes les opérations afférentes au service des étages dans le cadre du séjour des clients**

Critères	Objectifs de Certification / compétences associées	Savoirs Associés
<i>Mesure</i>	<p>7. <b><u>Contrôler les performances de son département (humaines, financières, qualité du produit, hygiène et sécurité)</u></b></p> <p><b>C13-2</b> S'assurer 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)</p> <p><b>C14-3</b> Évaluer et améliorer la qualité des prestations de son service</p> <p><b>C14-4</b> Assurer le respect constant des dispositions en matière de prévention des accidents, de protection de la santé et de l'environnement</p> <p><b>C14-5</b> Suivre et évaluer les activités de nettoyage pour s'assurer du meilleur niveau d'exécution</p> <p><b>C16-3</b> Inspecter et communiquer aux supérieurs les dysfonctionnements détectés dans les systèmes et l'équipement de prévention des incendies</p> <p><b>C17-1</b> Veiller à la gestion des stocks pour garantir la continuité du service</p> <p><b>C17-2</b> Superviser et le cas échéant contrôler le renouvellement quotidien des produits de consommation courante et organiser la conservation des denrées périssables</p> <p><b>C17-3</b> Prendre des mesures efficaces de sécurité afin d'éviter le coulage, les pertes et les usages indus des matériels et des produits.</p> <p><b>C19-2</b> Analyser la rentabilité des espaces d'hébergement en contrôlant les coûts et les marges bénéficiaires</p> <p><b>C19-5</b> Participer à l'établissement de la politique tarifaire et contrôler les prix des services rendus</p> <p><b>C20-3</b> Prendre des décisions après avoir examiné l'ensemble des solutions envisageables</p>	<p>S2.2</p> <p>S2.5</p> <p>S2.7</p> <p>S2.8</p> <p>S2.9</p> <p>S3.3</p> <p>S4</p> <p>S5.2</p> <p>S5.3</p> <p>S6.4</p> <p>S6.6</p> <p>S7.3</p> <p>S7.4</p> <p>S7.5</p> <p>S8</p>

<b>UC 3 : Participer à la définition de la stratégie marketing, l'appliquer et l'adapter aux situations commerciales, en une langue étrangère</b>		
<b>Critères (prendre en compte)</b>	<b>Objectifs de CERTIFICATION / Compétences associées</b>	<b>Savoirs associés</b>
<i>Produits</i>	<p>1. <b><u>Dans le cadre d'un établissement donné, proposer, promouvoir, vendre, le produit hôtelier et les prestations annexes, en adéquation avec la segmentation de la clientèle et la réglementation en vigueur.</u></b></p> <p>2. <b><u>Fidéliser la clientèle</u></b></p> <p>C2.1 S'assurer que les employés concernés accomplissent leurs tâches en respectant les procédures et agir en cas de défaillances par rapport à ces critères  C2.3 Informer le personnel et la clientèle de toute modification affectant le service  C2.5 Veiller à ce que le personnel assure régulièrement la promotion des produits et services offerts par l'établissement  C3.3 Faire face à des situations spéciales ou inattendues à l'arrivée du client et assumer les responsabilités appropriées  C4.1 Se préoccuper du bien être du client : identifier et orienter ses attentes  C4.3 Informer le client sur le fonctionnement et les horaires des services de l'établissement et expliquer avec précision le fonctionnement de l'établissement  C4.4 Fournir au client quelques informations pratiques afin de l'aider à organiser son séjour  C7.2 Analyser la situation (consulter le dossier client, les données de gestion, s'informer auprès des services)  C8.2 Évaluer les besoins du client et recenser les possibilités de loisirs en fonction des caractéristiques du séjour et de sa durée, donner les informations attendues  C8.3 Proposer, promouvoir, vendre les produits et services de l'établissement  C8.4 Proposer, promouvoir, vendre, le cas échéant, les produits touristiques et culturels adaptés au client  C10.1 Informer le client sur les moyens de communication disponibles adaptés à sa demande  C13.7 Prendre congé et fidéliser le client en vue d'un prochain séjour  C18.1 Analyser les facteurs qui conditionnent l'offre et la demande touristique au niveau international, national et local  C18.4 Organiser, préparer et contrôler les actions promotionnelles dans son service et dans son champ de responsabilité</p>	<p>S1.4  S1.5  S1.7  S2.3  S3  S4  S5  S6.4  S6.6  S7.3  S8</p>

<b>UC 3 : Participer à la définition de la stratégie marketing, l'appliquer et l'adapter aux situations commerciales, en une langue étrangère</b>		
Critères (prendre en compte)	Objectifs de CERTIFICATION / Compétences associées	Savoirs associés
<i>Méthodes</i>	3. <u>Collaborer et mettre en œuvre les processus de la politique d'optimisation des ventes (revenu management) en accord avec la législation.</u>	
	4. <u>Utiliser des circuits et des outils de communication fiables et adaptés à chaque situation professionnelle.</u>	
	5. <u>Intégrer dans les procédures de travail les contraintes réglementaires du droit commercial</u>	S1.1
	<b>C4.3</b> Informer le client sur le fonctionnement et les horaires des services de l'établissement et expliquer avec précision le fonctionnement de l'établissement (langue)	S1.2
	<b>C5.1</b> Vérifier et s'assurer que les dispositions prises pour la sécurité du client et de ses biens sont respectées par tous les services de l'établissement ; informer sur les opérations ponctuelles de sécurité et donner en toute confidentialité et à la demande du client des informations relatives à la sécurité hors de l'établissement	S1.4
	<b>C7.2</b> Analyser la situation (consulter le dossier client, les données de gestion, s'informer auprès des services) [ T 7 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)	S1.5
	<b>C11.1</b> Utiliser les systèmes –registres papier ou informatiques – manuels et/ou informatisés d'enregistrement des prestations	S1.6
	<b>C11.2</b> Vérifier que les prestations utilisées par le client sont enregistrées en temps voulu selon la procédure de l'établissement et selon les caractéristiques du séjour	S1.7
	<b>C12. 1</b> Veiller à l'établissement de la note selon les modalités et conditions convenues	S2.2
	<b>C12. 2</b> S'assurer que les pièces comptables/documents administratifs sont à jour	S2.6
	<b>C13. 1</b> Présenter la note au client ; effectuer les opérations d'encaissement	S2.7
	<b>C18.1</b> Analyser les facteurs qui conditionnent l'offre et la demande touristique au niveau international, national et local	S2.9
	<b>C18. 2</b> Identifier et sélectionner les sources d'information directes (enquêtes, réunions) et indirectes (organismes, publications, etc.)	S3.3
	<b>C18. 3</b> Collaborer aux choix des différentes stratégies de communication commerciale en rapport avec les entreprises prestataires de services touristiques	S4
	<b>C18.4</b> Organiser, préparer et contrôler les actions promotionnelles dans son service et dans son champ de responsabilité	S4
	<b>C19.4</b> Analyser les systèmes et les processus de gestion	S5
	<b>C19.5</b> Participer à l'établissement de la politique tarifaire et contrôler les services rendus	S5
	<b>C20.3</b> Prendre des décisions après avoir examiné l'ensemble des solutions envisageables	S6.3
	<b>C20.5</b> Diriger, animer et participer aux réunions	S6.3
	<b>C21.1</b> Faire face à des situations inattendues et assumer les responsabilités appropriées	S7.1
<b>C22.1</b> Utiliser les techniques d'information et de communication	S7.2	
	S8	

<b>UC 3 : Participer à la définition de la stratégie mercatique, l'appliquer et l'adapter aux situations commerciales, en une langue étrangère</b>		
Critères (prendre en compte)	Objectifs de CERTIFICATION / Compétences associées	Savoirs associés
<i>Moyens</i>	<p><b>6. <u>Exploiter les sources d'informations internes et externes et adapter les moyens (budgets, etc.) pour dynamiser la politique commerciale (coûts, contrats, supports de vente, délais, clientèle-cible,...).</u></b></p> <p><b>C3.1</b> Appliquer les procédures d'enregistrement et d'ouverture de compte en fonction de la typologie de clientèle  <b>C4.4</b> Fournir au client quelques informations pratiques afin de l'aider à organiser son séjour  <b>C6.2</b> Proposer et mettre en œuvre des actions qui correspondent aux attentes du client, lui fournir l'information souhaitée, enregistrer sa demande, et échanger avec les autres services les informations utiles  <b>C8.1</b> Recenser et gérer en permanence les sources d'informations internes et externes, constituer et tenir à jour une base d'informations internes et externes  <b>C8.2</b> Évaluer les besoins du client et recenser les possibilités de loisirs en fonction des caractéristiques du séjour et de sa durée, donner les informations attendues  <b>C13.2</b> S'assurer que les informations utiles au moment du départ (mode d'envoi de la facture, cumul des points de fidélité, etc.) ou prestations prévues ont été exécutées (port des bagages, réservation de taxi)  <b>C13.4</b> Demander au client de remplir le questionnaire de satisfaction  <b>C18. 2</b> Identifier et sélectionner les sources d'information directes (enquêtes, réunions) et indirectes (organismes, publications, etc.)  <b>C18. 3</b> Collaborer aux choix des différentes stratégies de communication commerciale en rapport avec les entreprises prestataires de services touristiques  <b>C18.4</b> Organiser, préparer et contrôler les actions promotionnelles dans son service et dans son champ de responsabilité  <b>C19.1</b> Établir des budgets pour élaborer des programmes d'actualisation à court, à moyen et à long terme (T 19 Collaborer à la stratégie commerciale de l'établissement)  <b>C19.2</b> Analyser la rentabilité des espaces d'hébergement en contrôlant les coûts et les marges bénéficiaires  <b>C20.3</b> Prendre des décisions après avoir examiné l'ensemble des solutions envisageables  <b>C21.1</b> Faire face à des situations inattendues et assumer des responsabilités appropriées  <b>C22.1</b> Utiliser les techniques d'information et de communication  <b>C22.2</b> Sélectionner les moyens (de communication) les plus appropriés à la situation</p>	<p>S3</p> <p>S6.4</p> <p>S7.3</p> <p>S8</p>

<b>UC 3 : Participer à la définition de la stratégie marketing, l'appliquer et l'adapter aux situations commerciales, en une langue étrangère</b>		
Critères (prendre en compte)	Objectifs de CERTIFICATION / Compétences associées	Savoirs associés
<i>Hommes</i>	7. <u><b>Expliquer la politique commerciale de l'entreprise afin de susciter l'adhésion de l'équipe et superviser l'activité des employés dans le cadre de l'application des consignes des ventes.</b></u>	
	8. <u><b>Sensibiliser et former à l'application de la réglementation commerciale des métiers de l'hébergement.</b></u>	
	<b>C1.2</b> Donner au personnel les instructions du jour, s'assurer qu'elles sont bien comprises (langue)	S1.4 S1.5
	<b>C2.1</b> S'assurer que les employés concernés accomplissent leurs tâches en respectant les procédures et agir en cas de non respect des procédures	S1.7
	<b>C2.5</b> Veiller à ce que le personnel assure régulièrement la promotion des produits et des services offerts par l'établissement	S3.1
	<b>C3.3</b> Faire face à des situations spéciales ou inattendues à l'arrivée du client et assumer les responsabilités appropriées	S3.2 S3.3
	<b>C4.2</b> Donner les instructions nécessaires au personnel concerné	S3.4
	<b>C6.1</b> Être à l'écoute du client, identifier ses attentes et lui manifester de l'intérêt	
	<b>C6.2</b> Proposer et mettre en œuvre des actions qui correspondent aux attentes du client, lui fournir l'information souhaitée, enregistrer sa demande, et échanger avec les autres services les informations utiles	S4
	<b>C8.3</b> Proposer, promouvoir, vendre les produits et les services de l'établissement	S5
	<b>C8.4</b> Proposer, promouvoir, vendre, le cas échéant, les produits touristiques et culturels adaptés au client	S6.3
	<b>C9.3</b> Donner des informations actualisées ou connaître la procédure pour les obtenir auprès des administrations, des services publics ou des entreprises	S6.4
	<b>C10.1</b> Informer le client sur les moyens de communication disponibles adaptés à sa demande	
	<b>C13.7</b> Prendre congé et fidéliser le client en vue d'un prochain séjour	S8
	<b>C19.3</b> Collaborer à l'élaboration de la stratégie commerciale de l'établissement à l'aide d'indicateurs	
	<b>C20.1</b> Utiliser efficacement les techniques de communication dans son milieu de travail	
	<b>C20.2</b> Recevoir et donner des instructions, échanger des idées et opinions, assigner des tâches et coordonner des projets	
<b>C20.5</b> Diriger, animer et participer aux réunions		
<b>C22.1</b> Utiliser les techniques d'information et de communication		

<b>UC 3 : Participer à la définition de la stratégie marketing, l'appliquer et l'adapter aux situations commerciales, en une langue étrangère</b>		
Critères (prendre en compte)	Objectifs de CERTIFICATION / Compétences associées	Savoirs associés
<i>Mesure</i>	<p>9. <u>S'informer ou s'enquérir auprès du client de l'adéquation entre le service offert et le service attendu, analyser les informations reçues en vue de contrôler l'optimisation des principaux indicateurs caractéristiques de l'activité hébergement et proposer les actions commerciales adaptées.</u></p>	S1.4 S1.6
	<p>10. <u>Suivre et évaluer les activités de l'équipe conformément aux instructions et procéder aux ajustements nécessaires.</u></p>	S1.7
	<p>11. <u>Contrôler et vérifier que les dispositions réglementaires en matière commerciales sont respectées.</u></p>	S2.4 S2.7 S2.8
	C2.1 S'assurer que les employés concernés accomplissent leurs tâches en respectant les procédures et agir en cas de non-respect des procédures	S3.1
	C7.1 Se tenir informé en permanence des dysfonctionnements des services et prendre les dispositions nécessaires	S3.2 S3.3
	C8.2 Évaluer les besoins du client et recenser les possibilités de loisir en fonction des caractéristiques du séjour et de sa durée, donner les informations attendues	S3.4
	C11.2 Vérifier que les prestations utilisées par le client sont enregistrées en temps voulu selon la procédure de l'établissement et selon les caractéristiques du séjour	S4
	C13.2 S'assurer que les informations utiles au moment du départ (mode d'envoi de la facture, cumul des points de fidélité, etc.) ou prestations prévues ont été exécutées (port des bagages, réservation de taxi)	S5
	C13.4 Demander au client de remplir le questionnaire de satisfaction	S6.4
	C13.7 Prendre congé et fidéliser le client en vue d'un prochain séjour	S6.5
	C18.1 Analyser les facteurs qui conditionnent l'offre et la demande touristique au niveau international, national et local	S6.6
	C18.4 Organiser, préparer et contrôler les actions promotionnelles dans son service et dans son champ de responsabilité	S7.2
	C19.2 Analyser la rentabilité des espaces d'hébergement en contrôlant les coûts et les marges bénéficiaires	S7.3
	C19.3 Collaborer à l'élaboration de la stratégie commerciale de l'établissement à l'aide d'indicateurs	S7.4
	C19.4 Analyser les systèmes et les processus de gestion	S8
	C19.5 Participer à l'établissement de la politique tarifaire et contrôler les services rendus	
	C19.6 Vérifier la rentabilité des actions promotionnelles auprès de prestataires extérieurs	
C20.3 Prendre des décisions après avoir examiné l'ensemble des solutions envisageables		

<b>UC 4 : Manager le département hébergement, en une langue étrangère</b>		
<b>Critères</b> (prendre en compte)	<b>Objectifs de Certification / compétences associées</b>	<b>Savoirs associés</b>
<i>Produits</i>	1. <u>Collecter les données chiffrées (C.A, statistiques, dépenses, ...), analyser la situation financière et comptable, élaborer les budgets de son département, dans le cadre de la procédure budgétaire de l'établissement et de la réglementation en vigueur.</u>	S1.1 S1.4 S1.5 S1.6 S1.7
	2. <u>Prendre les décisions opportunes</u>	S2.1 S2.2 S2.4 S2.5 S2.8 S2.9
	C3.1 Appliquer les procédures d'enregistrement et d'ouverture de compte en fonction de la typologie de la clientèle	S2.5
	C3.3 Faire face à des situations spéciales ou inattendues à l'arrivée du client, prendre des décisions qui s'imposent et en assurer la responsabilité	S2.8 S2.9
	C6.2 proposer et mettre en œuvre des actions qui correspondent aux attentes du client, lui fournir l'information souhaitée, enregistrer sa demande, et échanger avec les autres services les informations utiles	S3.2 S3.3
	C7.4 Saisir le niveau hiérarchique supérieur en cas de difficulté à trouver une solution et signaler tout problème y compris les problèmes récurrents	S3.3 S3.4
	C11.2 Vérifier que les prestations utilisées par le client sont enregistrées en temps voulu selon la procédure de l'établissement et selon les caractéristiques du séjour	S4
	C12. 2 S'assurer que les pièces comptables/documents administratifs sont à jour	S5
	C14.1 Collaborer à la constitution des ressources humaines, matérielles et financières	S5
	C18.4 Organiser, préparer et contrôler les actions promotionnelles dans son service et dans son champ de responsabilité	S6.1
	C19.1 Établir des budgets pour élaborer des programmes d'actualisation à court, à moyen et à long terme	S6.4 S6.5
	C19.6 Vérifier la rentabilité des actions promotionnelles auprès des prestataires extérieurs	S6.5
	C20.2 Recevoir et donner des instructions, échanger des idées et opinions, assigner des tâches et coordonner des projets	S7.1
	C20.3 Prendre des décisions après avoir examiné l'ensemble des solutions envisageables	S7.3
	C21.1 Faire face à des situations inattendues et assumer des responsabilités appropriées	S7.4
	C21.2 Sélectionner les moyens les plus appropriés à la situation	S8.3.1

<b>UC 4 : Manager le département hébergement, en une langue étrangère</b>		
<b>Critères</b> (prendre en compte)	<b>Objectifs de Certification / compétences associées</b>	<b>Savoirs associés</b>
<b>Méthodes</b>	3. <u><b>Concevoir, organiser et mettre en œuvre les systèmes d'information et de communication du service (administrative, financière, commerciale, comptable, juridique ...) dans le respect de la législation en vigueur.</b></u>	S1.1
	4. <u><b>Procéder à une veille des dispositions juridiques, concernant le département hébergement.</b></u>	S1.2 S1.3 S1.5
	5. <u><b>Utiliser des circuits et des outils de communication fiables et adaptés à chaque situation professionnelle.</b></u>	S1.6 S1.7
	<b>C2.5</b> Veiller à ce que le personnel assure régulièrement la promotion des produits et services offerts par l'établissement	S2.4 S2.5
	<b>C3.1</b> Appliquer les procédures d'enregistrement et d'ouverture de compte en fonction de la typologie de la clientèle	S2.7
	<b>C3.4</b> Communiquer et collaborer avec efficacité et rapidité avec tous les autres services de l'établissement afin de s'assurer que toutes les dispositions sont prises pour satisfaire les désirs du client	S2.8
	<b>C4.3</b> Informer le client sur le fonctionnement et les horaires des services de l'établissement et explique avec précision le fonctionnement de l'établissement	S3.2 S3.3
	<b>C6.1</b> Être à l'écoute du client, identifier ses attentes et lui manifester de l'intérêt	S3.4
	<b>C6.2</b> Proposer et mettre en œuvre des actions qui correspondent aux attentes du client, lui fournir l'information souhaitée, enregistrer sa demande, et échanger avec les autres services les informations utiles	S4
	<b>C7.1</b> Se tenir informées en permanence des dysfonctionnements des services et prendre les dispositions nécessaires	S5
	<b>C7.3</b> anticiper les situations conflictuelles, déterminer la procédure de résolution du problème ou mettre en œuvre les procédures de gestion de conflit, chercher à les régler et en informer, le cas échéant, la hiérarchie et les services	S6.3 S6.4
	<b>C7.4</b> Saisir le niveau hiérarchique supérieur en cas de difficulté à trouver une solution et signaler tout problème, y compris les problèmes récurrents	S7.1
	<b>C9.2</b> Effectuer le change	S7.2
	<b>C10. 1</b> Informer le client sur les moyens de communication adaptés à sa demande	S7.3
	<b>C13.1</b> Présenter la note au client ; effectuer les opérations d'encaissement	S8
	<b>C15.1</b> coordonner son activité avec celles des autres services	
	<b>C15.2</b> Transmettre les retours d'information au personnel ou aux services concernés	
<b>C20.5</b> Diriger, animer et participer aux réunions		
<b>C20.6</b> Créer un climat de travail motivant qui favorise l'esprit d'aupre entre ses collaborateurs et leur implication dans les objectifs de l'entreprise		



<b>UC 4 : Manager le département hébergement, en une langue étrangère</b>		
<b>Critères (prendre en compte)</b>	<b>Objectifs de Certification / compétences associées</b>	<b>Savoirs associés</b>
<b>Moyens</b>	<p>6. <u>Utiliser toutes les sources, supports d'information et les outils de gestion nécessaires aux activités du département hébergement en accord avec la réglementation.</u></p>	<p>S1.2 S1.3 S1.4 S1.5 S1.7</p>
	<p>7. <u>Participer au choix des outils, des équipements et des matériels en conformité avec la réglementation</u></p> <p>C2.3 Informer le personnel et la clientèle de toute modification affectant le service  C3.4 Communiquer et collaborer avec efficacité et rapidité avec tous les autres services de l'établissement afin de s'assurer que toutes des dispositions sont prises pour satisfaire les désirs du client  C7. 2 Analyser la situation (consulter le dossier du client, les données de gestion, s'informer auprès des services [ T7]  C8.1 Recenser et gérer en permanence les sources d'information internes et externes, constituer et tenir à jour une base d'informations internes et externes  C14. 1 Collaborer à la constitution des ressources humaines, matérielles et financières  C14. 2 Définir l'organisation de son service et optimiser son rendement  C15.2 Transmettre les retours d'information au personnel ou aux autres services concernés  C16.3 Inspecter et communiquer aux supérieurs les dysfonctionnements détectés dans les systèmes et l'équipement de prévention d'incendies  C17. 1 Veiller à la gestion des stocks pour garantir la continuité du service  C17. 2 Superviser et le cas échéant contrôler le renouvellement quotidien des produits de consommation courante et organiser la conservation des denrées périssables  C17. 3 Prendre des mesures efficaces de sécurité afin d'éviter le coulage, les pertes et les usages indus des matériels et des produits  C17. 4 Participer au choix des éléments d'ambiance conformément au style de l'établissement tout en veillant au respect de critères de confort, de fonctionnalité et de rentabilité  C20.1 Utiliser efficacement les techniques de communication dans son milieu de travail  C20.6 Créer un climat de travail motivant qui favorise l'esprit d'équipe entre les collaborateurs et leur implication dans les objectifs de l'entreprise  C20.7 organiser la transmission des consignes lors d'un changement d'équipe pour assurer le suivi du service à la clientèle  C22.1 Utiliser les techniques d'information et de communication  C22.2 Sélectionner les moyens les plus appropriés à la situation</p>	<p>S2.1 S2.2 S2.3 S2.4 S2.5 S2.8 S2.9 S3.1 S3.2 S3.3 S3.4 S4 S5 S6.1 S6.3 S6.4 S6.5 S7.1 S7.2 S7.3 S7.5 S8</p>

<b>UC 4 : Manager le département hébergement, en une langue étrangère</b>		
<b>Critères</b> (prendre en compte)	<b>Objectifs de Certification / compétences associées</b>	<b>Savoirs associés</b>
<b>Hommes</b>	8. <u>Constituer et recruter l'équipe du département en vue d'une production de service de qualité conformément à la politique de l'entreprise et à la législation en vigueur.</u>	
	9. <u>Créer une synergie de compétence au sein du département hébergement et animer une équipe de travail en tenant compte les objectifs de l'entreprise en matière de Service et d'Accueil, ainsi que de l'environnement professionnel et culturel.</u>	
	10. <u>Gérer et développer les compétences de son équipe.</u>	S1.1 S1.2
	11. <u>Former à ses missions professionnelles, dans les limites de son autonomie et l'informer du niveau d'intervention hiérarchique</u>	S1.4 S1.5
	C1.2 Donner au personnel les instructions du jour, s'assurer qu'elles sont bien comprises (langue)	S2.1 S2.2
	C2.1 S'assurer que les employés concernés accomplissent leurs tâches en respectant les procédures et agir en cas de non respect des procédures	S2.8
	C2.3 Informer le personnel et la clientèle de toute modification affectant le service	
	C2.5 Veiller à ce que le personnel assure régulièrement la promotion des produits et services offerts par l'établissement	S3.1 S3.2
	C3.3 Faire face à des situations spéciales ou inattendues à l'arrivée du client, prendre des décisions qui s'imposent et en assurer la responsabilité	S3.3
	C4.2 Donner les instructions nécessaire au personnel concerné	
	C14.1 Collaborer à la constitution des ressources humaines, matérielles et financières	S4
	C14.2 Définir l'organisation de son service et optimiser son rendement	
	C14.3 Évaluer et améliorer la qualité des prestations de son service	S5
	C14.6 S'assurer que la présentation et le comportement de son équipe sont conformes aux principes de l'entreprise	
	C15.1 Coordonner son activité avec celles des autres services	S6
	C15.2 Transmettre les retours d'information au personnel ou aux services concernés	
	C17.2 Superviser et le cas échéant contrôler le renouvellement quotidien des produits de consommation courante et organiser la conservation des denrées périssables	S7.1 S7.3
C18.4 Organiser, préparer et contrôler les actions promotionnelles dans son service et dans son champ de responsabilité		
C20.1 Utiliser efficacement les techniques de communication dans son milieu de travail	S8	
C20.2 Recevoir et donner des instructions, échanger des idées et opinions, assigner des tâches et coordonner des projets		
C20.3 Prendre des décisions après avoir examiné l'ensemble des solutions envisageables		
C20.4 Collaborer au recrutement		
C20.6 Créer un climat de travail motivant qui favorise l'esprit d'équipe entre ses collaborateurs et leur implication dans les objectifs de l'entreprise		
C20.5 Diriger, animer et participer aux réunions		
C20.7 Organiser la transmission des consignes lors d'un changement d'équipe pour assurer le suivi du service à la clientèle		

<b>UC 4 : Manager le département hébergement, en une langue étrangère</b>		
<b>Critères</b> (prendre en compte)	<b>Objectifs de Certification / compétences associées</b>	<b>Savoirs associés</b>
<b>Mesure</b>	<b>12. <u>Analyser et contrôler les résultats d'activité de département hébergement, les dispositions réglementaires et décider des actions à mener.</u></b>	
	<b>13. <u>Évaluer les retombées du niveau de qualité de la communication du département et procéder à des ajustements.</u></b>	
	<b>14. <u>Contrôler et vérifier que les dispositions réglementaires sont respectées</u></b>	S1.4
	<b>15. <u>Évaluer le degré de performance des employés et apporter les mesures correctives (perfectionnement, plan de formation, promotion, sanction)</u></b>	S1.5 S1.6 S1.7
	<b>C2.1</b> S'assurer que les employés concernés accomplissent leurs tâches en respectant les procédures et agir en cas de défaillances par rapport à ces critères	S2.2 S2.7
	<b>C2.5</b> Veiller à ce que le personnel assure régulièrement la promotion des produits et des services offerts par l'établissement	S2.8
	<b>C5.1</b> Vérifier et s'assurer que les dispositions prises pour la sécurité du client et de ses biens sont respectées par tous les services de l'établissement ; informer sur les opérations ponctuelles de sécurité et donner en toute confidentialité et à la demande du client des informations relatives à la sécurité hors de l'établissement	S3.2 S3.4
	<b>C7. 2</b> Analyser la situation (consulter le dossier client, les données de gestion, s'informer auprès des services)	S4
	<b>C12. 2</b> S'assurer que les pièces comptables/documents administratifs sont à jour	S5
	<b>C13.2</b> S'assurer que les informations utiles au moment du départ (mode d'envoi de la facture, cumul des points de fidélité, etc.) ou prestations prévues ont été exécutées (port des bagages, réservation de taxi)	S6.5 S6.6
	<b>C13.3</b> Obtenir les réactions/ observations du client ; gérer les demandes/ réclamations de la clientèle <b>C16.3</b> Inspecter et communiquer aux supérieurs les dysfonctionnements détectés dans les systèmes et l'équipement de prévention des incendies	S7.3 S7.4
	<b>C18.4</b> Organiser, préparer et contrôler les actions promotionnelles dans son service et dans son champ de responsabilité	S7.5
	<b>C19. 1</b> Établir les budgets pour élaborer des programmes d'actualisation à court, à moyen et à long terme	S8
	<b>C19. 2</b> Analyser la rentabilité des espaces d'hébergement en contrôlant les coûts et les marges bénéficiaires	
	<b>C19. 3</b> Collaborer à l'élaboration des stratégies commerciales de l'établissement à l'aide d'indicateurs	
<b>C19. 4</b> Analyser les systèmes et les processus de gestion		
<b>C19.6</b> Vérifier la rentabilité des actions promotionnelles auprès de prestataires extérieurs		

# **SUBSIDIARITÉ**

## **VOLET 4 : GUIDE pour la FORMATION**

Dont :

### **4.1 : A) OBJECTIFS DE FORMATION**

(ces objectifs sont à élaborer et à valoriser dans le cadre d'échanges de bonnes pratiques)

### **B) CONTENUS de FORMATION**

(ces contenus ont été élaborés dans le cadre d'échanges de bonnes pratiques)

### **4.2 : ACQUISITION PAR L'EXPÉRIENCE, VALIDATION DE L'EXPÉRIENCE**

(ces outils sont à élaborer et à valoriser dans le cadre d'échanges de bonnes pratiques)

## **VOLET 5 : PROCÉDURES NATIONALES DE CERTIFICATION**

## VOLET IV : **GUIDE** pour la **FORMATION** FORMATION INITIALE

### AXES DU **DIPLÔME** :

Les **AXES** du diplôme représentent des **Axes de formation** permettant de structurer les contenus de la formation.

AXE 1	<i>Gestion de l'hébergement : - Organisation et technique des services d'accueil en deux langues vivantes</i>
AXE 2	<i>Gestion de l'hébergement : - Organisation et Techniques des Étages</i>
AXE 3	<i>Mercatique et techniques de commercialisation</i>
AXE 4	<i>Droit appliqué à l'hébergement</i>
AXE 5	<i>Langues vivantes</i>
AXE 6	<i>Gestion et techniques de ressources humaines</i>
AXE 7	<i>Organisation et gestion administrative et comptable</i>
AXE 8	<i>Communication</i>

### CONTENUS DE FORMATION :

#### **S1 :**

##### **AXE 1 - Gestion de l'hébergement : Organisation et technique des services d'accueil en deux langues vivantes**

- S1.1 Organisation et structure des services d'accueil
- S1.2 Organisation de l'équipe des services d'accueil
- S1.3 Équipement et aménagement des services d'accueil
- S1.4 Politiques d'accueil
- S1.5 Des politiques d'accueil à la conception de processus de travail
- S1.6 La qualité dans les services d'accueil
- S1.7 L'optimisation de l'activité du département hébergement

#### **S2**

##### **AXE 2 - Gestion de l'hébergement : Organisation et Techniques des Étages**

- S2.1 Le département d'étages, zones communes, blanchisserie et lingerie
- S2.2 La direction des étages dans les différents types d'entreprises.
- S2.3 Équipements de la zone d'étages, des zones communes, de la laverie et la lingerie
- S2.4 Techniques et procédés administratifs
- S2.5 Gestion des stocks
- S2.6 Plan de nettoyage
- S2.7 Organisation et contrôle de qualité du département
- S2.8 Sécurité et prévention dans les procédés de nettoyage, du traitement des surfaces et de l'hygiène du linge
- S2.9 Plan d'entretien
- S2.10 Mobilier et décoration

## **CONTENUS DE FORMATION (suite) :**

### **S3**

#### **AXE 3 Mercatique et techniques de commercialisation**

- S3.1 Analyse du marché de l'hébergement et de l'intermédiation des services touristiques et de voyages.
- S3.2 Le Marketing touristique
- S3.3 Le "Marketing – mix"
- S3.4 Instruments de la communication commerciale

### **S4**

#### **AXE 4 Droit appliqué à l'hébergement**

- S4.1 Initiation au Droit des Obligations ou les bases d'une éthique professionnelle
- S4.2. L'environnement juridique des établissements hébergeant du public, selon les différents types de personnes morales et les différentes offres du secteur de l'hébergement
- S4.3. La pratique du Droit dans l'exercice des fonctions de Responsable de l'hébergement
  - S4.3-1 Vis à vis de l'employeur/ donneur(s) d'ordre
  - S4.3-2 Vis à vis des clients ou bénéficiaires d'un service
  - S4.3-3 Vis à vis des partenaires (privés et publics)
  - S4.3-4 Vis à vis des employés (droit du travail)

### **S5**

#### **AXE 5 Langues vivantes**

- S5.1 Utilisation de la langue orale
- S5.2 Aspects sociaux culturels
- S5.3 Utilisation de la langue dans le cadre spécifique des activités du responsable de l'hébergement

### **S6**

#### **AXE 6 Gestion et techniques de ressources humaines**

- S6.1 L'organisation du travail
- S6.2 Le recrutement
- S6.3 La formation
- S6.4 L'animation
- S6.5 La rémunération du personnel
- S6.6 L'évaluation du personnel

### **S7**

#### **AXE 7 L'organisation et la gestion administrative et comptable**

- S7.1 L'organisation de l'entreprise
- S7.2 Les opérations administratives et comptables
- S7.3 Le budget de développement
- S7.4 Le processus de gestion et de contrôle de la qualité de l'entreprise
- S7.5 La gestion des stocks

## **S8**

### **AXE 8 Communication**

S8.1 Les bases de la communication

S8.2 La communication orale

S8.2-1 Éléments caractéristiques d'une communication orale efficace

S8.2-2 Les principes de l'écoute active

S8.3 La communication écrite

## **S9**

### **AXE 9 Langue vivante étrangère non européenne**

## **S10**

### **AXE 10 Suivi de la formation en entreprise (annexe n° 2)**

**AXE 1 : Gestion de l'hébergement :**  
**Organisation et techniques des services d'accueil en deux langues vivantes**

Connaissances	Seuils de connaissances et contexte d'apprentissage
<p><b>S1.1 ORGANISATION ET STRUCTURE DES SERVICES D'ACCUEIL</b></p> <p>Objectifs et fonctions des différents services (Front Office et Back office)  Relations entre les services selon les différents types d'établissement d'hébergement (Hôtels de tourisme, Complexes Hôteliers, résidences médicalisées, Résidences de Tourisme, ...)  Place des Services d'accueil dans la structure de l'entreprise  Relations avec l'extérieur (fournisseurs)</p> <p><b>S1.2 ORGANISATION DE L'EQUIPE DES SERVICES D'ACCUEIL</b></p> <p>Les compétences et qualités attendues du personnel des services d'accueil  Champs d'activité  Missions de l'équipe de travail  Répartition des postes de travail (horaires, effectifs, rotation, ...)  Recrutement  Animation d'une équipe  Formation et gestion des compétences d'une équipe</p> <p><b>S1.3 ÉQUIPEMENT ET AMENAGEMENT DES SERVICES D'ACCUEIL</b></p> <p>Répartition des espaces d'accueil  Flux de circulation des clients et du personnel  Hygiène et sécurité  Aménagement de la station de travail : l'ergonomie, les critères de choix des emplacements, le mobilier, les matériels, les équipements (dont Techniques d'Information et de Communication [TIC]), les documents  Décoration et facteurs d'ambiance  Supports d'information</p>	<p>À partir de visites d'hôtels, de conférences avec des professionnels, d'analyses de sites Internet l'élève sera en mesure de dégager les caractéristiques d'un type d'hôtellerie ou d'hébergement, d'en ressortir ses composantes structurelles principales pour arriver à déterminer les fonctions et les missions d'un service accueil donné, le personnel nécessaire en argumentant ses conclusions. Il sera en mesure de dégager les organisations qui en découlent .</p> <p>À partir de tables rondes avec des professionnels, de cas concrets d'entreprise, d'articles de la presse professionnelle et les contraintes budgétaires et réglementaires, l'élève sera en mesure d'analyser et d'apporter des solutions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Calcul d'effectif</li> <li>- De définir le nombre de poste</li> <li>- De répartir les tâches et les missions</li> <li>- De définir un poste en recrutement</li> <li>- D'argumenter les modes d'animation d'une équipe</li> </ul> <p>À partir de visites d'hôtels ou d'autres établissements, de plans d'architectes d'intérieurs, d'articles de presse, de sites Internet, de catalogues et de cas concrets, l'élève organisera l'espace d'accueil d'un établissement donné dans une optique à la fois d'ergonomie, de confort et d'esthétique en respectant la réglementation, l'image de marque, la culture d'entreprise.  En ce qui concerne le choix du matériel professionnel, les contraintes d'ergonomie, d'efficacité et de budget seront prises en compte dans les choix et l'argumentation proposée.</p>



**AXE 1 : Gestion de l'hébergement :  
Organisation et techniques des services d'accueil en deux langues vivantes (suite)**

<p><b>S1.4 POLITIQUES D'ACCUEIL</b></p> <p>Définition de l'accueil en milieu hôtelier Segmentation et besoins de la clientèle Psychologie de la clientèle nationale et internationale Adéquation Produit/prix et Besoins clientèle Personnalisation de l'accueil de la clientèle Fidélisation du client</p> <p><b>S1.5 DES POLITIQUES D'ACCUEIL A LA CONCEPTION DE PROCESSUS DE TRAVAIL</b></p> <p>Choix des stratégies des processus de travail des services d'accueil Les processus de travail au service de la vente et réservation (Yield) Les processus de travail au service de l'accueil des clients selon les segments de clientèle Mise en place des procédures dans le cadre : - des réservations - de la préparation de l'arrivée - du séjour du client (information, animation du séjour, services rendus à la clientèle ...) - du départ du client - du suivi du dossier client (débiteurs, contentieux, ...) - des réclamations et litiges - de l'accueil téléphonique</p> <p><b>S1.6 LA QUALITE DANS LES SERVICES D'ACCUEIL</b></p> <p>La démarche qualité à l'hôtel Détermination de la norme de qualité dans les services d'accueil Mise en œuvre de la qualité dans les services d'accueil Conception des outils de mesure de la qualité Contrôle et mesure de la performance</p>	<p>L'élève est en mesure de valoriser la dimension de l'accueil d'un hôte, d'en tirer les incidences à la fois humaines au sein de l'équipe et auprès de la clientèle. Dans ses choix stratégiques, cette primauté se retrouve dans chacune des orientations professionnelles et commerciales</p> <p>À partir d'études de cas de synthèse ou de cas d'entreprises réelles, l'élève sera en mesure d'analyser les enjeux d'une ou de plusieurs politiques d'accueil et les incidences sur une organisation du travail, de réaliser un choix stratégique qui permet d'atteindre les objectifs commerciaux et financiers. Il sera en mesure de justifier ses choix dans le contexte donné.</p> <p>Il est en mesure d'expliquer et de mettre en œuvre ses choix en terme de procédures, d'accueil et de comportement face à des situations complexes ou conflictuelles.</p> <p>Il apportera également les instruments de mesure de l'atteinte de la qualité, tant sur l'accueil de la clientèle que sur l'atteinte des objectifs financiers (Yield)</p>
---	---

**AXE 1 : Gestion de l'hébergement :**  
**Organisation et techniques des services d'accueil en deux langues vivantes (suite et fin)**

<p><b>S1.7 L'OPTIMISATION DE L'ACTIVITE DU DEPARTEMENT HEBERGEMENT</b></p> <p>La gestion des supports d'information avec les acteurs du tourisme Les supports d'information : rapports, tableaux de bord ... Les indicateurs d'activité (ratio hébergement) Analyse des résultats, mesure des écarts et actions correctives Prévision de l'activité :     Objectifs budgétaires     Décisions tarifaires     Volumes des ventes     Contingent de clientèle     Périodes de tarification     Les variables de l'occupation</p>	<p>Il apportera également les instruments de mesure de l'atteinte de la qualité, tant sur l'accueil de la clientèle que sur l'atteinte des objectifs financiers (Yield)</p>
--	---

## AXE 2 : Gestion de l'hébergement : Organisation et techniques des étages

Connaissances	Seuils de connaissances et contexte d'apprentissage
<p><b>S2. 1. LE DEPARTEMENT DES ETAGES, ZONES COMMUNES, BLANCHISSERIE ET LINGERIE.</b></p> <p>1.1. Objectifs.            1.2. Structure organisationnelle et fonctionnelle: flux de relations.            1.3. L'espace des services caractéristiques, principes d'ergonomie et ressources matérielles.            1.4. Chambres des clients : zones d'hôte et zones de service.            1.5. Services des étages : blanchisserie, repassage et lingerie.            1.6. Personnel du département : fonctions, opérations et relations ; supervision.            1.7. Relations humaines : objectifs, types de relations, styles de communication.</p> <p><b>S2. 2. LA DIRECTION DES ETAGES DANS LES DIFFERENTS TYPES D'ENTREPRISE.</b></p> <p>2.1. Secteur d'hôtellerie (hôtels, appartements, croisières, camping...): services et fonctions, organigramme des relations.            2.2. Secteur de la santé (hôpitaux, cliniques, centres de jour) : services et fonctions, organigramme des relations.            2.3. Secteur de l'éducation (éducation formelle et non formelle) : fonctions, organigramme et relations.            2.4. Institutions d'accueil.</p> <p><b>S2. 3. ÉQUIPEMENTS DE LA ZONE D'ETAGES, DES ZONES COMMUNES, DE LA LAVERIE ET LA LINGERIE.</b></p> <p>3.1. Machines, matériel et équipements : caractéristiques, fonctions et applications.            3.2. Procédés et techniques d'opération et contrôle pour chaque sorte d'équipement.            3.3. Entretien des équipements.            3.4. Emplacement et distribution.            3.5. Gestion des espaces : flux de mouvement, manipulation et temps.            3.6. Nouvelles technologies.</p>	<p>Les connaissances seront abordées sur un plan théorique et pratique</p> <p>Les connaissances s'appuieront sur des cas professionnels et les savoirs pratiques seront mis en application dans les contextes professionnels définis aux paragraphes 1,2,3,4,5,6,7,8,9 et 10.</p> <p>Ainsi, dans la classe on traitera les cas pratiques suivants simulés et mis dans un contexte approprié :</p> <p>a. Distribution des espaces physiques:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des conditions physiques du local, des flux de circulation et des équipes.</li> <li>• Interprétation de la norme de sécurité et hygiène sur la manipulation de produits et de machines.</li> <li>• Obtention d'informations sur l'offre de services et processus à développer.</li> <li>• Vérification des principes ergonomiques, de la circulation et de la communication.</li> <li>• Détermination des postes de travail et des fonctions.</li> </ul> <p>b. Organisation des groupes de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition des objectifs.</li> <li>• Détermination des ressources disponibles.</li> <li>• Analyse du facteur humain.</li> <li>• Assignation de fonctions.</li> <li>• Évaluation de l'efficacité et de l'efficience.</li> </ul> <p>c. <b>Traitement informatique des données.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition du service et du type de contrôle à réaliser.</li> <li>• Détermination des données d'entrée et de sortie.</li> <li>• Vérification et contrôle des procédés.</li> </ul>

## AXE 2 : Gestion de l'hébergement : Organisation et techniques des étages (suite)

Connaissances	Seuils de connaissances et contexte d'apprentissage
<p><b>S2. 4. TECHNIQUES ET PROCÉDES ADMINISTRATIFS :</b></p> <p>4.1. Documentation du département : types, registres, circuits d'information.</p> <p>4.2. Systèmes de classification, codification et archive.</p> <p>4.3. Support informatique : applications, programmes standardisés.</p> <p><b>S2. 5. GESTION DES STOCKS</b></p> <p>5.1. Dotations : types de matériaux, équipements et mobilier.</p> <p>5.2. Inventaires : gestion et évaluation.</p> <p>5.3. Méthodes de contrôle des existants, critères d'évaluation acceptés par les normes comptables.</p> <p><b>S2.6 PLAN DE NETTOYAGE.</b></p> <p>6.1. Procédés et méthodes de nettoyage et de mise au point :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'eau.</li> <li>• Installation et équipements..</li> <li>• Procédés et méthodes de nettoyage et de traitement des surfaces</li> <li>• Procédés et méthodes d'hygiénisation et de mise au point du linge. Différents types de fibres : lavage, repassage et couture. Produits de nettoyage.</li> <li>• Rendement.</li> <li>• Stockage rangement.</li> </ul> <p><b>S2.7 ORGANISATION ET CONTROLE DE QUALITE DU DEPARTEMENT.</b></p> <p>7.1. Organisation, distribution et supervision du travail.</p> <p>7.2. Contrôle des chambres.</p> <p>7.3. Qualité du service : paramètres de contrôle.</p>	<p><b>d. Formalisation de documents et de rapports.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification du but, du document ou du rapport.</li> <li>• Analyse du contenu, du document ou du rapport.</li> <li>• Obtention de données et de l'information nécessaire.</li> <li>• Détermination des données à insérer.</li> <li>• Réalisation et vérification du contenu et de la forme.</li> <li>• Registre et archive de la copie.</li> <li>• Transmission du document.</li> </ul> <p><b>e. Procédés de contrôle d'inventaires et de dotations dans la zone d'hébergement.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détermination des systèmes d'enregistrement de stocks.</li> <li>• Établissement des niveaux optimaux de stocks.</li> <li>• Registre des entrées et des sorties.</li> <li>• Détection de décalages dans les commandes et dans les inventaires.</li> </ul> <p><b>f. Planification des procédés de nettoyage des surfaces.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse des zones, des chambres et des salles à nettoyer.</li> <li>• Détermination de la méthode de travail.</li> <li>• Sélection des équipements et des matériaux à employer.</li> <li>• Établissement du circuit à suivre.</li> <li>• Calcul des temps de travail.</li> <li>• Formalisation de l'ordre de travail.</li> <li>• Vérification de la qualité du travail fourni.</li> </ul> <p><b>g. Planification des travaux de lavage et contrôle du linge.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissement des critères de classification et de présentation du linge.</li> <li>• Identification et classification des tâches détectées.</li> <li>• Détermination du traitement à employer et de la manière de l'effectuer.</li> <li>• Vérification et contrôle des procédés.</li> </ul>

## AXE 2 : Gestion de l'hébergement : Organisation et techniques des étages (suite)

Connaissances	Seuils de connaissances et contexte d'apprentissage
<p><b>S2.8 SECURITE ET PREVENTION DANS LES PROCÉDES DE NETTOYAGE, DU TRAITEMENT DES SURFACES ET DE L'HYGIENE DU LINGE.</b></p> <p>8.1. Conditions nécessaires pour les locaux, les installations, les matériaux et l'outillage d'accord avec les règles d'hygiène, santé et de sécurité. Interdictions.</p> <p>8.2. Conditions pour l'utilisation des produits de nettoyage.</p> <p>8.3. Vêtements de travail et éléments de protection personnelle.</p> <p>8.4. Risques : identification, causes plus communes et prévention.</p> <p>8.5. Normes régulatrices des équipements de prévention d'incendies.</p> <p><b>S2.9 PLAN D'ENTRETIEN.</b></p> <p>Installation d'une entreprise hôtelière : types, caractéristiques et conditions.</p> <p>Le département d'entretien : objectifs et fonctions.</p> <p>Plan général d'entretien du mobilier et des équipements selon le degré de conservation et les normes de sécurité et d'hygiène.</p> <p><b>S2.10 MOBILIER ET DECORATION.</b></p> <p>10.1. Critères d'esthétique architecturale et tendances décoratives.</p> <p>10.2. Revêtements. Tapis et rideaux.</p> <p>10.3. D'autres éléments de décoration.</p> <p>10.4. Éclairage.</p> <p>10.5. Mobilier : styles et types.</p> <p>10.6. Techniques de décoration</p> <p>10.7. Décoration florale.</p>	<p><b>h. Procédés de contrôle de la qualité dans la zone des étages.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des éléments intégrant le service du client.</li> <li>• Établissement du niveau de service à offrir dans chaque zone.</li> <li>• Détermination des aspects que les clients apprécient.</li> <li>• Observation du service offert.</li> <li>• Élaboration de rapports.</li> </ul> <p><b>i. Programmation des actions d'entretien et de réparation .</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détection de l'état des chambres et des défauts de fonctionnement dans les installations et les équipements.</li> <li>• Analyse et évaluation des erreurs. Relation des causes.</li> <li>• Détermination des actions à réaliser.</li> <li>• Formalisation de l'ordre d'intervention ou de réparation.</li> <li>• Évaluation des résultats.</li> </ul> <p><b>j. Décoration et ornementation des salles:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Étude d'un projet de dessin .</li> <li>• Sélection des éléments et des matériaux.</li> <li>• Proposition d'exécution de la décoration.</li> <li>• Évaluation de l'harmonisation de l'ensemble.</li> <li>• Détermination des services de nettoyage et de remplacement à faire.</li> </ul> <p>...</p>

### AXE 3 : Mercatique et techniques de commercialisation

Connaissances	Seuils de connaissances et contexte d'apprentissage
<p><b>S 3.1. ANALYSE DU MARCHÉ DE L'HEBERGEMENT ET DE L'INTERMEDIATION DES SERVICES TOURISTIQUES ET DE VOYAGES.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sources d'information touristique : primaires et secondaires, externes et internes, les acteurs professionnels et institutionnels.</li> <li>- Techniques de recherche et de traitement de l'information : méthodes d'évaluation.</li> <li>- Traitement statistique de l'information : codification et tabulation, données qualitatives et quantitatives.</li> <li>- Structure du marché touristique : international, national et local. Évolution. Opportunités et menaces.</li> <li>- L'offre et la demande d'hébergement : internationales, nationales et locales.</li> <li>- Identification des professionnels directement rattachés au secteur touristique.</li> <li>- Évaluation de l'offre et la demande d'emploi dans le secteur de l'hébergement dans l'Union Européenne.</li> <li>- Le consommateur : caractéristiques et typologie. Besoins et segmentation.</li> </ul>	<p>Les connaissances seront abordées sur un plan théorique et pratique</p> <p>Les connaissances s'appuieront sur des cas professionnels et les savoirs pratiques seront mis en application des contextes professionnels définis aux paragraphes 1,2,3,4,5,6,7,8,9 et 10.</p> <p>Ainsi, on développera en classe les cas pratiques détaillés ensuite, simulés et convenablement contextualisés :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obtention d'information de sources primaires et secondaires (études documentaires, enquêtes, sondages) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des variables</li> <li>• Interprétation des objectifs de l'étude</li> <li>• Sélection des sources d'information internes et externes</li> <li>• Définition de la mesure de l'échantillon et nombre d'individus</li> <li>• Concrétisation des paramètres à évaluer</li> <li>• Recueil d'informations</li> <li>• Traitement des données</li> <li>• Élaboration d'un rapport de résultats</li> </ul> </li> </ol>
<p><b>S 3.2. LE MARKETING TOURISTIQUE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Marketing : concept, évolution et applications</li> <li>- Caractéristiques des services et des produits.</li> <li>- Déterminants externes du marketing : consommateurs, acheteurs, marché, cadre socio-économique et légal.</li> <li>- Le marketing de services et le marketing de produits.</li> <li>- Le plan de marketing comme instrument de gestion : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Caractéristiques et avantages</li> <li>- Étapes du projet: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse de la situation</li> <li>- Inventaire de problèmes et opportunités</li> <li>- Objectifs</li> <li>- Stratégies</li> <li>- Plans d'action</li> <li>- Budget</li> <li>- Contrôle</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Processus de prise de décisions en politique de marketing <ul style="list-style-type: none"> <li>• Détermination des objectifs</li> <li>• Obtention d'information sur les faits passés, présents et à venir</li> <li>• Détermination d'alternatives</li> <li>• Sélection d'une alternative</li> <li>• Exécution</li> <li>• Contrôle et suivi</li> </ul> </li> </ol>

### AXE 3 : Mercatique et techniques de commercialisation

Connaissances	Seuils de connaissances et contexte d'apprentissage
<p><b>S 3.3. LE “MARKETING – MIX”</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Composantes de la politique de marketing :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Produit – service : concept et attributs                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Classification des produits – services</li> <li>- Nouveau produit</li> <li>- Cycle de vie du produit – service</li> <li>- Analyse du portefeuille de produits – services: analyse DAFO et analyse BCG</li> </ul> </li> <li>- Prix : concept, procédure pour fixer les prix                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objectifs de la politique de prix</li> <li>- Facteurs qui influencent les prix: cadre interne de l’entreprise, aspects légaux, concurrence et marché, fournisseurs, intermédiaires, élasticité de la demande, coûts.</li> <li>- Calcul du point mort et du seuil de rentabilité</li> </ul> </li> <li>- Distribution : concept et fonctions                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coûts</li> <li>- Flux</li> <li>- Circuits et canaux de distribution</li> <li>- Stratégies</li> <li>- Élaboration de rapports</li> </ul> </li> <li>- Communication : la communication comme variable du marketing                   <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le processus de communication dans le marketing</li> <li>- Le programme de communication</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p><b>S 3.4. INSTRUMENTS DE LA COMMUNICATION COMMERCIALE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La publicité :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notion et objectifs</li> <li>- Types</li> <li>- Le message publicitaire</li> <li>- Analyse des moyens publicitaires</li> <li>- La campagne publicitaire</li> <li>- Évaluation de l’efficacité publicitaire</li> <li>- Les agences publicitaires et le “<i>briefing</i>”</li> <li>- La réglementation de la publicité</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Promotion et vente de produits / services touristiques :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigation des caractéristiques de l’objet de la promotion et des objectifs prévus.</li> <li>• Détermination des personnes ou du canal de distribution à utiliser pour la promotion</li> <li>• Argumentaire de vente – Négociation (vente, achat)</li> <li>• Définition du contenu du message</li> <li>• Sélection du type d’information ou motivation</li> <li>• Calcul des coûts de promotion</li> <li>• Lancement de la promotion</li> </ul> </li> <li>4. Contrôle budgétaire du plan de marketing et promotion               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisir et déterminer les standards des résultats relatifs</li> <li>• Mesurer les résultats</li> <li>• Comparaison des résultats et standards</li> <li>• Déterminer les différences</li> </ul> </li> <li>5. Production de rapports :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concrétisation de la finalité du rapport</li> <li>• Recueil d’information et de données</li> <li>• Organisation de l’information et des données</li> <li>• Préparation du scénario, schéma et disposition</li> <li>• Rédaction</li> <li>• Révision de la structure, contenu et expression</li> </ul> </li> <li>6. Plan de communication :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interprétation des objectifs de la communication</li> <li>• Détermination du public objet de la communication</li> <li>• Sélection de la stratégie de communication commerciale et des moyens</li> <li>• Estimation des résultats prévus</li> <li>• Calcul des coûts</li> <li>• Application de la stratégie sélectionnée</li> <li>• Analyse des résultats</li> <li>• Évaluation de l’efficacité de la stratégie utilisée</li> </ul> </li> </ul>

### AXE 3 : Mercatique et techniques de commercialisation

Connaissances	Seuils de connaissances et contexte d'apprentissage
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La promotion des ventes :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contenu et objectifs</li> <li>- Avantages et inconvénients</li> <li>- Techniques</li> <li>- Budgets</li> <li>- Rentabilité et efficacité</li> </ul> </li> <li>- La vente personnelle</li> <li>- Le marketing direct</li> <li>- Le “<i>merchandising</i>”</li> <li>- Les relations publiques</li> <li>- Élaboration de rapports de communication</li> <li>- Planification et contrôle des actions de communication</li> </ul>	<p>7. Contrôle de la promotion d’une unité de responsabilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des objectifs de la promotion et du groupe cible</li> <li>• Obtention du matériel de promotion</li> <li>• Planification des méthodes de distribution</li> <li>• Détermination des personnes et fonctions de promotion à réaliser</li> <li>• Suivi des actions réalisées</li> </ul> <p>Vérification des effets de la promotion sur la clientèle ou le volume des ventes</p>
<p><b>S 3.5. LA NEGOCIATION COMMERCIALE</b></p>	<p>Phases et mise en œuvre de la négociation commerciale à traiter conjointement avec les axes 1 et 2.</p>



#### AXE 4 : Droit appliqué à l'hébergement

Connaissances	Seuils de connaissances et contexte d'apprentissage
<p><b>S 4 1 INITIATION AU DROIT DES OBLIGATIONS OU LES BASES D'UNE ETHIQUE PROFESSIONNELLE</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pratiques contractuelles générales</li> <li>2. Les contractants et les partenaires des contrats</li> <li>3. Les obligations des contractants</li> <li>4. Les usages et privilèges hôteliers</li> </ol> <p><b>S4 2. L'ENVIRONNEMENT JURIDIQUE DES ETABLISSEMENTS HEBERGEANT DU PUBLIC, SELON LES DIFFERENTS TYPES DE PERSONNES MORALES ET LES DIFFERENTES OFFRES DU SECTEUR DE L'HEBERGEMENT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Établissements commerciaux</li> <li>- Établissements associatifs</li> <li>- Établissements à caractère paramédical (accueillant des personnes valides, des personnes dépendantes, des personnes « incapables<sup>6</sup> », etc...)</li> <li>- Établissements à caractère médical (accueillant des personnes valides, des personnes dépendantes, et des personnes « incapables », etc...)</li> </ul> <p>Les différents interlocuteurs légaux ou officiels Les sources, les textes régissant leurs activités, leurs devoirs, leurs droits, leurs limites de compétence. Les déclarations préalables auprès des organismes légaux (administratifs, préfecture, trésor public)</p> <p><b>S4 3. LA PRATIQUE DU DROIT DANS L'EXERCICE DES FONCTIONS DE RESPONSABLE DE L'HEBERGEMENT</b></p> <p>S 4-3 1 Vis à vis de l'employeur/ donneur(s) d'ordre</p> <p>Responsabilités et droits du Responsable Hébergement par rapport à la personnalité juridique de l'employeur/ donneur(s) d'ordre : son statut de propriétaire, gérant, employé – cadre - dirigeant, employé-cadre, ... par rapport aux EURL, sociétés familiales, SARL, Groupes, maisons d'hôtes, hôpital, maison médicalisée (privée/ para-publique ou associatif / publique) etc...</p>	<p>I. Dans le cadre d'études de cas liées avec des cas pratiques d'hébergement, l'étudiant sera à même <i>d'analyser la nature des obligations</i> qu'il contracte dans le cadre du travail dans l'hébergement, <i>prenant en compte les particularismes de l'hôtellerie et du monde médicalisé et forger ainsi les bases d'une éthique pratique dans le cadre de son activité professionnelle.</i></p> <p>II. L'étudiant est en mesure de différencier la nature des contraintes juridiques selon qu'il travaille dans l'un ou l'autre des contextes du secteur de l'hébergement. Il saura par ailleurs rechercher les informations nécessaires à la connaissance de la nature de ces contraintes et s'adresser à l'interlocuteur adapté.</p> <p>III. 1. L'étudiant sera en mesure de prendre conscience des droits et des obligations, des responsabilités qui lui reviennent dans l'exercice de son travail, selon son statut juridique et celui qui le rémunère.</p> <p>III. 2 L'étudiant réalisera, à partir d'études de cas, une analyse juridique pratique de situations plus ou moins complexes et <i>y apportera les réponses adaptées aux situations proposées</i>, notamment dans le cadre de ses relations <i>avec</i> ou <i>vis à vis</i> de tout type de clientèle et en fonction des obligations qu'il a contractées avec ou vis à vis de lui ou vis à vis d'un tiers (fiscalité, agences, partenaire, ...).</p> <p>Les études de cas peuvent aussi être réalisées sous forme de jeux de rôles, dans la mesure où des réponses juridiquement adaptées peuvent être données à l'occasion d'échanges verbaux ou d'action concrète <i>avec</i> le client ou <i>vis à vis</i> du client</p>

<sup>6</sup> Il s'agit ici de capacité juridique d'une personne physique

**AXE 4 : Droit appliqué à l'hébergement (suite)**

Connaissances	Seuils de connaissances et contexte d'apprentissage
<p>S 4-3 2 Vis à vis des clients ou bénéficiaires d'un service</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Qui est mon client ou le bénéficiaire du service ? : client individuel (comme personne physique / droit des consommateurs), client personne morale, ressortissants étrangers, mineurs, personnes incapables juridiquement (milieu hospitalier ou paramédical)</li> <li>2. Les contrats hôteliers (dont la pratique du yield management)</li> <li>3. Les contrats de vente</li> <li>4. La location de salle avec ou sans prestation de repas ou de pauses</li> <li>5. Les paiements d'avances en hôtellerie</li> <li>6. Les affichages obligatoires hors domaine social</li> <li>7. Les affichages obligatoires dans le domaine social</li> <li>8. L'affichage des prix en hôtellerie et hébergement à caractère commercial</li> <li>9. L'affichage des prix dans les lieux d'hébergement sociaux</li> <li>10. L'affichage des prix dans les lieux d'hébergement médicalisés et/ ou hôpitaux</li> <li>11. La délivrance d'une note ou d'une facture à un particulier</li> <li>12. La délivrance d'une facture à une personne morale</li> <li>13. Les cartes bancaires en hôtellerie</li> <li>14. Les fiches de police pour les clients étrangers</li> <li>15. Les contentieux avec les clients</li> <li>16. Les impayés</li> </ol>	<p>IV. 3. L'étudiant sera en mesure <i>de proposer ou de valider à bon escient les documents à présenter</i> à un partenaire dans le cadre d'une activité ou d'une situation normale.</p> <p>Il sera par contre en mesure de <i>chercher et de trouver l'interlocuteur adapté</i> à une situation complexe ou hors du commun.</p> <p>Il manipule avec aisance les documents commerciaux ou contractuels et les interprète correctement du point de vue juridique.</p> <p>Dans ce cadre, on peut proposer des études de cas ou des jeux de rôle où des situations juridiques normales dans l'activité d'hébergement (commercial ou médical) doivent être résolues.</p>

**AXE 4 : Droit appliqué à l'hébergement (suite)**

Connaissances	Seuils de connaissances et contexte d'apprentissage
<p><u>Responsabilités du fait de l'hôtelier :</u>            Protection de la santé publique (alcoolisme, vente de tabacs), vente de substances illicites (drogue)            Protection de la moralité publique : protection des mineurs, proxénétisme, les jeux et les paris            Protection de la clientèle : droits des libertés individuelles vidéosurveillance, interventions en chambre, contrefaçons et délits commerciaux            Hygiène et sécurité d'un établissement recevant du public avec ou sans service de restauration, même légère (petits déjeuners, minibar, bar, pauses)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hygiène relative à l'hôtellerie-restauration dans le domaine commercial</li> <li>- Hygiène relative à l'hôtellerie-restauration dans le domaine médical ou para médical</li> <li>- Sécurité relative à l'hôtellerie-restauration dans le domaine commercial</li> <li>- Sécurité relative à l'hôtellerie-restauration dans le domaine médical ou para médical</li> <li>- La construction, les normes de classement et autres éléments normatifs relatifs aux structures d'établissements d'hébergement commerciaux, associatifs ou médicaux</li> </ul> <p><u>Responsabilité du fait du client ou d'un tiers</u>            Dégradation, grivèlerie, filouterie, vol, homicide.</p> <p>S 4-3 -3 Vis à vis des partenaires (privés et publics)</p> <p>Partenaires touristiques (Agences de voyages, Tour operator, autocaristes, etc...) - La vente de produits touristiques et la loi de 92 (pour la France)            Sociétés de sous-traitance (Qualité, hygiène et sécurité : exemples de cahier des charges applicables aux sociétés de sous-traitance [restauration/ nettoyage des locaux etc.]            Organismes sociaux gestionnaires (URSSAF/ CPAM/ DASS - Région pour la France)            Expert comptable            Assureurs : indemnités, dégradations du matériel, des locaux            Établissements bancaires : modes de paiement, assurances (« no-show », etc...).</p>	<p>V. 3. L'étudiant sera en mesure <i>de proposer ou de valider à bon escient les documents à présenter</i> à un partenaire dans le cadre d'une activité ou d'une situation normale.</p> <p>Il sera par contre en mesure de <i>chercher et de trouver l'interlocuteur adapté</i> à une situation complexe ou hors du commun.</p> <p>Il manipule avec aisance les documents commerciaux ou contractuels et les interprète correctement du point de vue juridique.</p> <p>Dans ce cadre, on peut proposer des études de cas ou des jeux de rôle où des situations juridiques normales dans l'activité d'hébergement (commercial ou médical) doivent être résolues.</p>

**AXE 4 : Droit appliqué à l'hébergement (suite)**

Connaissances	Seuils de connaissances et contexte d'apprentissage
<p>S 4 3 4 Vis à vis des employés (droit du travail)</p> <p><u>1 Relations individuelles :</u></p> <p>Types de contrats Paie Embauches Sanctions Licenciements</p> <p><u>2 - Relations collectives :</u></p> <p>Droit collectif : représentation du personnel, droit de grève, hygiène et sécurité au travail, etc.</p> <p>Temps de travail, congés, formations, Conventions collectives : Documents sources et applications concrètes</p> <p>Les différents interlocuteurs légaux ou officiels Les sources et les textes régissant les dispositions à caractère social Les déclarations préalables auprès des organismes légaux (administratifs, préfecture, etc.)</p>	<p>VI. Dans le cadre du travail des ressources humaines, l'étudiant sera en mesure de répondre à des situations ou des cas où le droit social doit être respecté (relations individuelles ou collectives) ou de les interpréter correctement</p> <p>Il est en mesure de rechercher et de trouver l'information ou l'interlocuteur approprié en fonction du cas proposé à l'étude. Il pourra ainsi appliquer le droit du travail selon le contexte dans lequel il évoluera.</p>

**AXE 5 : Langues vivantes étrangères 1 (anglais) et 2 (autre langue étrangère européenne)**

Connaissances	Seuils de connaissances et contexte d'apprentissage
<p><b>S5 1 UTILISATION DE LA LANGUE ORALE</b></p> <p>Acquisition des règles phonétiques</p> <p><b>S5 2 ASPECTS SOCIAUX CULTURELS</b></p> <p>Habitudes horaires, alimentaires Approche psychologique du client, centres d'intérêt Normes de courtoisie Conditions de travail</p> <p><b>S5 3 UTILISATION DE LA LANGUE DANS LE CADRE SPECIFIQUE DES ACTIVITES DU RESPONSABLE HE-BERGEMENT</b></p> <p><u>1 Lexique spécifique relatif :</u></p> <p>Aux types d'établissements À l'aménagement du hall, des services d'accueil, de l'unité chambre, salon, salle de bains, cuisine À la décoration Aux services proposés</p> <p><u>2 Utilisation du téléphone</u></p> <p>Vocabulaire et expressions adaptés à tout type de situation d'accueil relative à la réservation, l'arrivée, le séjour et le départ des clients</p> <p><u>3 Indication de directions</u></p>	<p>Être capable de prononcer les mots correctement et de respecter l'intonation de la langue afin d'être compris d'un interlocuteur étranger grâce à l'utilisation d'un laboratoire de langues.</p> <p>Par le biais de textes et de documents vidéo, articles de presse et documents audio-visuels, être capable d'identifier et d'anticiper les attentes d'une clientèle internationale.</p> <p>Être capable de citer, décrire les produits et services proposés à la clientèle, de comprendre et exprimer clairement les dysfonctionnements éventuels, de répondre aux besoins de la clientèle à partir de documents réels d'établissements d'hébergement, dépliants et sites internet.</p> <p>Maîtriser parfaitement les heures, les dates, les chiffres et l'alphabet. Être capable de se présenter, de mettre en attente et de transférer un appel. Transmettre par écrit ou oral un message (maîtrise du style indirect avec concordance de temps). Utilisation du laboratoire de langues et mise en situation réelle ou simulée.</p> <p>Indiquer clairement le chemin à emprunter pour se rendre sur un site, indiquer les moyens d'accès, maîtriser l'impératif ainsi que les fonctions communicatives telles que le conseil, les suggestions.</p>

**AXE 5 : Langues vivantes étrangères 1 (anglais) et 2 (autre langue étrangère européenne)**  
(suite)

Connaissances	Seuils de connaissances et contexte d'apprentissage
<p><u>4 Utilisation du lexique spécifique :</u></p> <p>1 lors des opérations d'accueil et d'enregistrement, de l'arrivée au départ du client.</p> <p>2 réponses aux plaintes et réclamations des clients</p> <p>3 Lors des relations avec l'équipe, transmission de consignes d'instructions et d'observations</p> <p>4 Lors des situations de vente des produits et services de l'établissement</p> <p>5 Lors des situations de communication écrites :</p> <p>Élaboration d'un rapport, compte-rendu, note de service destinés au personnel, ou tout autre document destiné à la hiérarchie.</p> <p>Élaboration d'enquêtes de satisfaction, de questionnaires, rédaction de lettres commerciales ou d'excuses</p> <p>6 Rédaction des offres d'emploi</p> <p>7 Lors des situations de communication orales :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- participation active et passive à des réunions de direction</li> <li>- prises de notes</li> <li>- exposé</li> <li>- animation de réunion avec le personnel</li> </ul>	<p>Accueillir le client avec un niveau de langue soutenu, maîtriser le nom correspondant aux outils utilisés : ordinateur, logiciel...</p> <p>Utiliser les formules adaptées pour s'enquérir du séjour d'un client, pour prendre congé et pour le fidéliser.</p> <p>Repérer et comprendre les problèmes énoncés par le client, demander des précisions, interpréter correctement l'information, rassurer et proposer des solutions adaptées.</p> <p>Exercices en laboratoire puis sous formes de jeux de rôles.</p> <p>Utiliser les fonctions de communication selon les cas : l'obligation, l'absence d'obligation, le devoir, l'interdiction et le conseil.</p> <p>Présenter les services et produits, les valoriser, argumenter la vente.</p> <p>Maîtriser la langue écrite courante, disposer une lettre sous format anglais et américain, utiliser le lexique adapté à la situation.</p> <p>Maîtriser le questionnement.</p> <p>Être capable de tirer les informations d'une offre, de répondre à une offre d'emploi, de rédiger un C.V, en connaissant quelques équivalences de diplômes des autres pays européens.</p> <p>Utilisation de la presse spécialisée.</p> <p>Comprendre un exposé oral à un rythme normal, prendre des notes, être capable de réagir, de demander un complément d'informations, vérifier que l'on a été compris ou que l'on a bien compris.</p> <p>Utilisation du laboratoire de langues et sous forme de jeux de rôles.</p>

## *AXE 6 : Gestion et techniques de ressources humaines*

<b>Connaissances</b>	<b>Seuils de connaissances et contexte d'apprentissage</b>
<p><b>S 6.1 L'ORGANISATION DU TRAVAIL</b></p> <p>Structure du personnel du département hébergement            Processus d'organisation            Postes de travail : activités, fonctions, tâches, missions            Les documents de référence : fiches de postes, profils, procédures...            Le rendement du travail            Les rythmes de travail            Calcul d'effectifs            L'environnement du travail            L'ergonomie au travail</p>	<p>Les connaissances seront abordées sur un plan théorique et pratique, elles s'appuieront sur des cas professionnels dans des types d'entreprises différentes sous la forme d'interventions d'experts et ou d'études de cas.</p> <p>Ils seront capables d'organiser le travail, de constituer les équipes nécessaires et d'aménager les stations de travail des services du département hébergement dans un contexte d'entreprise donné (objectifs et culture d'entreprise) et en respectant les cadres réglementaires.</p>
<p><b>S 6.2 LE RECRUTEMENT</b></p> <p>La politique de recrutement de l'entreprise            Les étapes du recrutement            L'annonce d'une offre d'emploi            L'entretien de recrutement</p>	<p>À partir de cas concrets sous forme de mises en situations professionnelles ou d'études de cas :</p> <p>L'élève doit pouvoir définir les besoins en recrutement, les méthodes à privilégier et conduire un entretien de recrutement d'un candidat.</p>
<p><b>S 6.3 LA FORMATION</b></p> <p>La politique de formation            Le budget de formation et les sources de financement            Les besoins et objectifs de formation            Les techniques de formation            L'évaluation de la formation</p>	<p>À partir de cas concrets sous forme de mises en situations professionnelles ou d'études de cas :</p> <p>L'élève doit pouvoir définir les besoins en formation, les méthodes à privilégier et animer une séquence de formation.</p> <p>Il est en mesure d'évaluer l'efficacité de la formation interne et externe.</p>
<p><b>S 6.4 L'ANIMATION</b></p> <p>La dynamique des équipes            Les styles de management            La motivation            La gestion des compétences            La gestion des conflits</p>	<p>À partir de cas concrets sous forme de mises en situations professionnelles ou d'études de cas :</p> <p>L'élève doit pouvoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Choisir les modes d'animation en fonction des objectifs visés.</li> <li>- Impliquer (délégation et motivation) l'équipe dans la dynamique de développement des compétences (individuel ou d'équipe).</li> <li>- Adapter un « style de management » en fonction des situations.</li> <li>- Repérer les éléments parasites à la vie de l'équipe et y apporter les solutions et les moyens appropriés.</li> <li>- Animer une réunion ou un entretien avec le personnel du département.</li> <li>- Rédiger et diffuser un compte rendu.</li> <li>- Assurer le suivi des décisions de réunion.</li> </ul>

**AXE 6 : Gestion et techniques de ressources humaines (suite)**

Connaissances	Seuils de connaissances et contexte d'apprentissage
<p><b>S 6.5 LA REMUNERATION DU PERSONNEL</b></p> <p>La politique salariale Les modes de rémunération Les modes d'intéressement</p> <p><b>S 6.6 L'EVALUATION DU PERSONNEL</b></p> <p>La performance du travail Les outils d'évaluation Le suivi de l'évaluation La promotion du personnel Les sanctions du personnel</p>	<p>À partir de cas concrets sous forme de mises en situations professionnelles ou d'études de cas : L'élève doit pouvoir proposer une grille de salaire en fonction du budget et des objectifs fixés par l'entreprise.</p> <p>À partir de cas concrets sous forme de mises en situations professionnelles ou d'études de cas, l'élève doit pouvoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place les outils de mesure des performances de l'équipe (<i>contrôle d'une activité, entretien d'évaluation, analyse des tableaux de bords, questionnaire de satisfaction, résultats de l'activité ...</i>).</li> <li>- Établir et négocier un parcours de perfectionnement progressif prenant en compte les projets personnels et le projet de l'entreprise.</li> <li>- Conduire un entretien d'évaluation.</li> <li>- Réaliser le bilan à l'aide des supports d'aide à l'évaluation.</li> </ul>



## AXE 7 : L'organisation et la gestion administrative et comptable

Connaissances	Seuils de connaissances et contexte d'apprentissage
<p><b>S.7.1 L'ORGANISATION DE L'ENTREPRISE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La structure et l'organisation de l'entreprise</li> <li>- L'organigramme de l'établissement</li> <li>- Les instruments de l'organisation</li> <li>- Le manuel de l'organisation</li> <li>- Le planigramme de rotation du personnel (horaires, services, etc..)</li> <li>- Les instructions et les procédures</li> <li>- Le système d'information comptable</li> <li>- La situation et l'exploitation de l'entreprise</li> <li>- Les plans comptables professionnels</li> </ul>	<p>Les connaissances et leurs applications seront développées en simulant des cas professionnels.</p> <p>L'élaboration des organigrammes permettra d'acquérir une maîtrise du système d'organisation d'entreprise.</p> <p>Les applications s'appuieront sur des fiches de postes pour faciliter l'identification du rôle dans la structure de l'établissement.</p>
<p><b>S.7.2 LES OPERATIONS ADMINISTRATIVES ET COMPTABLES COURANTES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'ouverture de compte en fonction de la typologie de la clientèle</li> <li>- L'enregistrement des prestations de service utilisées par le client</li> <li>- La clôture du compte client</li> <li>- La facture ou le reçu</li> </ul>	<p>Les connaissances seront abordées sur un plan théorique et pratique.</p> <p>Les connaissances et leurs applications seront développées en situations simulées, en utilisant les systèmes – registres papier ou informatiques – manuels et/ou informatisés.</p> <p>Les savoirs pratiques reposeront sur des cas réels ou simulés en appliquant la taxe sur la valeur ajoutée.</p> <p>Les applications s'appuieront sur la législation en matière de contrats (individuels, agences, etc.).</p> <p>Les applications de change seront développées dans des situations réelles ou simulées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avec l'utilisation de formulaires adaptés dans les hôtels de toute catégorie ;</li> <li>- avec l'utilisation des moyens d'applications informatiques.</li> </ul>
<p><b>S.7.3. LE BUDGET DE DEVELOPPEMENT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les techniques de planification de secteur</li> <li>- Le contrôle économique et budgétaire</li> <li>- Les systèmes de contrôle des coûts</li> <li>- Le calcul des coûts du département</li> <li>- Le budget du département</li> </ul>	<p>Les connaissances s'appuieront sur des cas professionnels et les savoirs pratiques seront mis en application dans les contextes professionnels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analyse de rentabilité ;</li> <li>- analyse et contrôle des coûts ;</li> <li>- contrôle économique et budgétaire.</li> </ul> <p>Usage courant du logiciel de gestion hôtelière pour établir des budgets et pour élaborer des programmes d'actualisation à court, à moyen et à long terme.</p>

## AXE 7 : L'organisation et la gestion administrative et comptable (suite)

Connaissances	Seuils de connaissances et contexte d'apprentissage
<p><b>S.7.4. LE PROCESSUS DE GESTION ET DE CONTROLE DE LA QUALITE DE L'ENTREPRISE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse des coûts du département</li> <li>- Le contrôle de l'exploitation</li> <li>- Le contrôle financier et l'analyse de profitabilité</li> </ul> <p><b>S.7.5 LA GESTION DES STOCKS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'organisation des approvisionnements du département</li> <li>- Le contrôle approvisionnements du département</li> </ul>	<p>Les connaissances et leurs applications viseront à faciliter l'élaboration des fiches de procédures et des graphiques pour le contrôle de gestion.</p> <p>L'utilisation avec maîtrise des logiciels adaptés au contrôle de la gestion (logiciels)</p> <p>Les applications seront développées dans des situations réelles ou simulées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avec l'utilisation des fiches de stock, des fichiers de fournisseurs, des formulaires de gestion de stocks ;</li> <li>- avec l'utilisation des moyens d'applications informatiques ;</li> <li>- avec la présentation graphique du niveau de consommation, du degré de rotation et de conservation des produits ;</li> <li>- avec l'utilisation de fiches pour les inventaires périodiques.</li> </ul> <p>Apports des méthodes de contrôle des existences et des critères d'évaluation pour la détermination des stocks :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'établissement des niveaux optimaux de stocks ;</li> <li>- le registre des entrées et des sorties ;</li> <li>- le minimum de stocks de produits ;</li> <li>- l'élaboration des inventaires.</li> </ul>

## ***AXE 8 : Communication***

<b>Connaissances</b>	<b>Seuils de connaissances et contexte d'apprentissage</b>
<p><b>S8.1 LES BASES DE LA COMMUNICATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La notion de Service</li> <li>- La notion d'autorité et le « leadership » (Les styles de communication : autocratique, directif, participatif, non directif)</li> <li>- La notion de Hiérarchie</li> <li>- La personnalité et la maîtrise de soi</li> <li>- La responsabilité et l'autonomie</li> </ul> <p>Les notions de bases de la communication</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'information</li> <li>- Le processus</li> <li>- Les critères d'une communication efficace</li> </ul>	<p>Les connaissances seront abordées sur un plan théorique et pratique.</p> <p>Les connaissances s'appuieront sur des cas professionnels et les savoirs pratiques seront mis en application dans les contextes professionnels définis aux paragraphes S.1.2 et S.1.3 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dans un environnement adapté à l'accueil et à la réception (locaux, mobilier et matériels)</li> <li>- dans des situations réelles ou simulées</li> <li>- dans des types d'entreprises différentes (hôtels de toutes catégories, résidences hôtelières...)</li> <li>- avec l'utilisation d'équipements adaptés permettant l'observation et l'analyse des comportements (audio-visuels...).</li> </ul>
<p><b>S8.2 LA COMMUNICATION ORALE</b></p> <p><u>S8.2.1 Éléments caractéristiques d'une communication orale efficace</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents niveaux de communication (verbale et non verbale, etc.)</li> <li>- Les registres de langage : particularismes nationaux, locaux, culturels, professionnels...) et les codes sociaux et les convenances commerciales</li> </ul> <p><u>S8.2.2 Les principes de l'écoute active</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les obstacles, les freins à la communication orale (bruits, déféctuosité du processus de communication, freins organisationnels, obstacles comportementaux...)</li> <li>- Les situations conflictuelles : origine, signes révélateurs, nature des blocages, des inhibitions, du stress, de l'agressivité</li> <li>- La gestion des conflits : techniques de résolution, stratégies et tactiques de négociation</li> </ul>	<p>Les connaissances et leurs applications viseront à développer la faculté de réactivité devant des situations inédites, difficiles, en face de clients de typologies différentes.</p> <p>Elles permettront d'acquérir une maîtrise de soi en toutes situations.</p> <p>Apports des outils et des modèles de communication en usage en entreprise.</p> <p>Apports de la mercatique pour analyser et traiter une situation de communication orale commerciale.</p> <p>Les connaissances sont découvertes ou approfondies à partir de situations professionnelles en rapport avec son niveau de responsabilité dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accueil et réception de clients : en face-à-face ou au téléphone en français et en langue étrangère...</li> <li>- Conduite d'un entretien avec les acteurs internes et externes à l'entreprise : embauche, litige, évaluation, observations à propos d'un travail réalisé ou d'un comportement contestable, etc.</li> <li>- Prise de parole en public</li> <li>- Formation du personnel</li> <li>- Animation de réunion</li> <li>- Passation de consigne</li> </ul>

## AXE 8 : Communication (suite)

Connaissances	Seuils de connaissances et contexte d'apprentissage
<p><b>S8.3. LA COMMUNICATION ÉCRITE</b></p> <p><u>Éléments caractéristiques d'une communication écrite efficace</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les supports de l'information écrite (papier, électronique, message, rapport , note de service, lettre professionnelle)</li> <li>- Les outils de communication et de recherche d'information (Intranet, Internet...)</li> <li>- La recherche d'informations : outils, méthode, sources, utilisation</li> <li>- Les flux de circulation de l'information écrite à l'interne et à l'externe (dont courrier électronique)</li> <li>- L'environnement bureautique : logiciels (TTX, tableurs, diaporama, bases de données, ...)</li> <li>- Les critères de qualité de la communication écrite dans sa conception et sa rédaction</li> <li>- Méthodologie, présentation, disposition des éléments du message,</li> <li>- Nature du document, disposition des éléments du message écrit, style, vocabulaire, formules de politesse...</li> <li>- Objectif, parties en présence, nature et structuration du message...</li> </ul>	<p>Les connaissances sont découvertes ou approfondies à partir de situations de communications écrites professionnelles de référence, par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La communication écrite avec les partenaires extérieurs (clients, fournisseurs) : <ul style="list-style-type: none"> <li>- documents professionnels (courriers clients, contrats, devis, bons de commande, etc...),</li> <li>- publipostage,</li> <li>- contentieux,</li> <li>- enquêtes, questionnaires de satisfaction,</li> <li>- plaquettes d'établissements, supports publicitaires, notices d'utilisation.</li> </ul> </li> <li>▪ La communication écrite interne : <ul style="list-style-type: none"> <li>- documents professionnels (base de données clients, planigrammes...),</li> <li>- messages, télécopies, notes de service, rapports</li> </ul> </li> </ul> <p>Les documents produits s'appuient sur des informations actualisées et conçus, rédigés à partir de logiciels bureautiques courants.</p>

**AXE 9 : Langue vivante étrangère non européenne (facultatif)**

Connaissances	Seuils de connaissances et contexte d'apprentissage
<p><b>S9 1 UTILISATION DE LA LANGUE ORALE</b></p> <p>Acquisition des règles phonétiques</p> <p><b>S9 2 ASPECTS SOCIAUX CULTURELS</b></p> <p>Habitudes horaires, alimentaires Approche psychologique du client, centres d'intérêt Normes de courtoisie Conditions de travail</p> <p><b>S9 3 UTILISATION DE LA LANGUE DANS LE CADRE SPECIFIQUE DE CERTAINES ACTIVITES DU RESPONSABLE DE L'HEBERGEMENT</b></p> <p><u>1 Lexique spécifique relatif :</u> Aux types d'établissements À l'aménagement du hall, des services d'accueil, de l'unité chambre, salon, salle de bains, cuisine À la décoration Aux services proposés</p> <p><u>2 Utilisation du téléphone</u></p> <p>Vocabulaire et expressions adaptés à tout type de situation d'accueil relative à la réservation, l'arrivée, le séjour et le départ des clients</p>	<p>Être capable de prononcer les mots correctement et de respecter l'intonation de la langue afin d'être compris d'un interlocuteur étranger grâce à l'utilisation d'un laboratoire de langues.</p> <p>Par le biais de textes et de documents vidéo, articles de presse et documents audio-visuels, être capable d'identifier et d'anticiper les attentes d'une clientèle internationale.</p> <p>Être capable de citer, décrire les produits et services proposés à la clientèle, de comprendre et exprimer clairement les dysfonctionnements éventuels, de répondre aux besoins de la clientèle à partir de documents réels d'établissements d'hébergement, dépliants et sites internet.</p> <p>Maîtriser parfaitement les heures, les dates, les chiffres et l'alphabet. Être capable de se présenter, de mettre en attente et de transférer un appel. Transmettre par écrit ou oral un message (maîtrise du style indirect avec concordance de temps). Utilisation du laboratoire de langues et mise en situation réelle ou simulée.</p>
<p><b>S9.3. LA COMMUNICATION ÉCRITE</b></p> <p><u>Éléments caractéristiques d'une communication écrite efficace</u></p>	<p>Les connaissances sont découvertes ou approfondies à partir de situations de communications écrites professionnelles de référence.</p>

**Unités communes entre certaines épreuves du BTS hôtellerie restauration  
option A mercatique et gestion hôtelière et certaines épreuves du  
BTS « responsable de l'hébergement à référentiel européen »**

Brevet de technicien supérieur Hôtellerie restauration <b>option A mercatique et gestion hôtelière</b> (arrêté du 3 septembre 1997)		Brevet de technicien supérieur Responsable de l'hébergement à référentiel commun européen Défini par le présent arrêté	
E3 Étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière	U3	E2 Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	U2
E5 Analyse et présentation d'une situation commerciale hôtelière	U5	E3 Mercatique et culture commerciale	U3



Les titulaires du brevet de technicien supérieur Hôtellerie restauration option B art culinaire, art de la table et du service sont dispensés de l'épreuve E2 étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement du brevet de technicien supérieur responsable de l'hébergement à référentiel commun européen.

Les bénéficiaires de l'épreuve E3 (U3) étude économique, juridique et de gestion de l'entreprise hôtelière du brevet de technicien supérieur Hôtellerie restauration option B art culinaire, art de la table et du service, sont dispensés de l'épreuve E2 (U2) étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement du brevet de technicien supérieur responsable de l'hébergement à référentiel commun européen.

**ANNEXE II**

**STAGE  
EN MILIEU PROFESSIONNEL**

## STAGE EN MILIEU PROFESSIONNEL

Les stages en milieu professionnel sont obligatoires pour les candidats au Brevet de Technicien Supérieur *Responsable de l'hébergement à référentiel commun Européen*.

Pour répondre à la diversité des établissements d'hébergement visés, ils seront organisés comme suit :

- Une période de 16 semaines à 18 semaines, dont 14 consécutives, dans un établissement hôtelier d'un pays européen différent de celui dans lequel s'effectue la formation. Elle doit se dérouler en fin de première année et peut s'effectuer en partie sur la période des vacances scolaires, dans le respect de la réglementation en vigueur ;
- au minimum deux périodes de deux semaines entières ou fractionnées dans deux types d'environnements professionnels différents (social, loisir, médical ...) . Elles peuvent se dérouler pendant la deuxième année de formation.

Les semaines restantes peuvent être fractionnées en une ou plusieurs parties dans une ou plusieurs entreprises en fonction du projet de l'équipe pédagogique, du projet de l'étudiant, des offres ou pour mener des missions. Ces périodes doivent néanmoins être intégrées dans la progressivité du programme et ne pas être une simple juxtaposition. Les modalités du fractionnement, comme celles du prolongement sur la période de vacances scolaires, devront faire l'objet d'une convention.

Le stage à l'étranger a lieu dans une ou deux entités proposant des services à une clientèle de particuliers ou de professionnels (utilisateurs, prescripteurs, revendeurs) et d'une taille suffisante pour justifier le recours à un technicien supérieur. Ces entreprises doivent mettre le stagiaire dans une situation professionnelle conforme aux exigences et à l'esprit du diplôme.

Garantes de la qualité de la formation et de son adaptation aux opportunités et contraintes du métier visé, les périodes en entreprise constituent un gage d'insertion professionnelle durable.

### A - Objectifs

Le ou les stages en milieu professionnel a ou ont pour objectif de permettre à l'étudiant d'acquérir et/ou d'approfondir des compétences professionnelles en situation réelle de travail et d'améliorer sa connaissance du milieu professionnel et de l'emploi. L'entreprise est un lieu de mobilisation des savoirs technologiques et de production de savoirs pratiques et sociaux. Elle joue un rôle de formation qui s'inscrit dans la progression élaborée par l'équipe pédagogique et induit naturellement une approche interdisciplinaire qui combine des savoirs et savoir-faire issus des enseignements professionnels.

- Le stage à l'étranger doit permettre à l'étudiant d'approfondir au sein des services (gestion des étages, accueil-réception...) les réalités d'un responsable de l'hébergement en appréhendant le vécu professionnel et des problèmes d'ensemble qui se posent dans ce contexte. Il pourra se familiariser avec les principes et les méthodes les plus récentes en matière d'animation des services, d'organisation, de gestion, de vente... dans le cadre de cet établissement européen.
- Les stages en France sont à la fois l'occasion de se familiariser avec des contextes d'hébergement variés mais aussi d'y accomplir des missions ponctuelles.

Les stages en milieu professionnel sont particulièrement valorisés lors des épreuves du Brevet de technicien supérieur *responsable de l'hébergement* :

Le stage long constitue la base du projet professionnel en deux langues vivantes.

Les stages courts sont le support d'activités présentées à l'épreuve de missions appliquées en établissement hébergement.

### B - Modalités

#### 1 - Voie scolaire

Les stages sont organisés avec le concours des milieux professionnels et sont placés sous le contrôle des autorités académiques dont relève l'étudiant et, le cas échéant, des services du conseiller culturel près de l'ambassade de France du pays d'accueil pour le stage à l'étranger.



Les recherches des entreprises d'accueil et la négociation du contenu des stages sont assurées conjointement par l'étudiant et l'équipe pédagogique de l'établissement de formation, sous la responsabilité de l'équipe pédagogique.

**Chaque période de stage en établissement d'hébergement fait l'objet d'une convention signée entre les représentants de l'organisme d'accueil et ceux de l'établissement de formation.** Cette convention est établie conformément aux dispositions en vigueur (circulaires du 30 octobre 1959, BOEN n°24 du 14 décembre 1959, circulaire n° 54 bis du 27 juin 1960 et du 26 mars 1970, BOEN n°17 du 23 avril 1970). Cette convention pourra être adaptée pour tenir compte des contraintes imposées par la législation du pays d'accueil.

Elle comporte en outre une annexe pédagogique qui précise :

- les objectifs poursuivis libellés en termes de compétences à acquérir ou à approfondir,
- les modalités prévues pour atteindre les objectifs pré-cités (responsabilités et missions confiées au stagiaire),
- les informations que l'entreprise ou l'organisation s'engage à fournir afin d'aider le stagiaire dans son travail,
- les conditions matérielles de déroulement du stage (lieu(x), conditions d'utilisation du matériel mis à disposition, horaires),
- les modalités de tutorat (nom du tuteur au sein de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil, modalités de suivi du stagiaire par ce tuteur),
- les modalités d'échange entre le représentant de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil, le tuteur et l'équipe pédagogique (fréquence et dates des visites du représentant de l'équipe pédagogique au sein de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil, procédures d'échanges d'informations en cas de difficultés rencontrées par le stagiaire...),
- les modalités de l'évaluation conjointe (équipe pédagogique, représentant de l'entreprise ou de l'organisation d'accueil, tuteur, stagiaire) de la période de stage.

Pendant le stage, l'étudiant a obligatoirement la qualité d'étudiant - stagiaire et non de salarié.

Les stages en milieu professionnel reposent sur une relation à caractère pédagogique entre 3 partenaires, (le 4<sup>ème</sup> pour le stage à l'étranger pouvant être le ou les centres de formation étrangers préparant à ce diplôme) :

- l'entreprise partenaire confie à l'étudiant des activités professionnelles correspondant au référentiel et au niveau d'exigence du diplôme ;
- l'étudiant définit avec l'entreprise et l'équipe pédagogique les objectifs et les missions de sa présence en entreprise ;
- l'équipe pédagogique encadre, conseille, met en cohérence et articule les différentes modalités d'appropriation des compétences et des savoirs. Elle veille notamment à ce qu'ils soient transférables à d'autres situations professionnelles comparables. Elle précise les modalités du suivi (réseau de centres de formation européens, comptes-rendus périodiques transmis par exemple par Internet, visites...).

Afin d'en assurer le caractère formateur, les périodes de stage sont placées sous la responsabilité des professeurs assurant les enseignements professionnels. Mais l'équipe pédagogique dans son ensemble est responsable de l'explicitation de leurs objectifs, de leur mise en place, de leur suivi, de l'exploitation qui en est faite. Elle doit veiller à informer les responsables des entreprises ou des établissements d'accueil des objectifs et des modalités de leurs prises en compte dans la certification (épreuve de projet professionnel en trois langues vivantes, missions appliquées en deux langues).

Les établissements de formation européens pourront constituer un réseau pour optimiser la qualité du suivi dans leur pays des étudiants étrangers d'autres centres de formation.

En fin de stage, **une attestation est remise au stagiaire** par le responsable de l'entreprise d'accueil. Elle précise les dates et la durée du stage. Les différentes attestations sont envoyées au service académique des examens selon des modalités précisées par le Recteur de l'académie et conformément à la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

## **2 - Voie de l'apprentissage**

Le stage long à l'étranger est obligatoire. Il se déroule dans une autre entreprise à l'étranger (par exemple au sein du même groupe ou bien dans une entreprise participant à un échange de stagiaire, etc.)

Les activités ponctuelles et les missions effectuées au sein de l'entreprise doivent être définies en cohérence avec les exigences du référentiel. La diversité des missions confiées au sein d'au moins deux établissements (social, loisir, médical) n'est pas exigée mais est souhaitable et devrait être facilitée au sein des groupes hôteliers.

Les certificats de stage sont remplacés par la photocopie du contrat de travail ou par une attestation de l'employeur confirmant le statut d'apprenti ou de membre de son personnel.

Les objectifs pédagogiques sont les mêmes que ceux des étudiants sous statut scolaire.

L'organisme de formation peut concourir à la recherche de l'entreprise d'accueil. Le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.

Lorsque cette préparation s'effectue dans le cadre d'un contrat de travail de type particulier, le stage obligatoire est inclus dans la période de formation dispensée en milieu professionnel si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus.

## **3 - Voie de la formation continue**

### **a. candidat en situation de première formation ou en situation de reconversion**

La durée de stage est de 20 à 22 semaines. Elle s'ajoute à la durée de formation dispensée dans le centre de formation continue en application de l'article 11 du décret n°95-665 du 9 mai 1995 modifié portant règlement général du brevet de technicien supérieur.

L'organisme de formation peut concourir à la recherche de l'entreprise d'accueil. Le stagiaire peut avoir la qualité de salarié d'un autre secteur professionnel.

Lorsque cette préparation s'effectue dans le cadre d'un contrat de travail de type particulier, le stage obligatoire est inclus dans la période de formation dispensée en milieu professionnel si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus.

### **b. candidat en situation de perfectionnement**

Les attestations de stages en établissements hôteliers français peuvent être remplacées par un ou plusieurs certificats de travail attestant que l'intéressé a été occupé dans le secteur de l'hébergement.

Les activités ponctuelles et les missions confiées doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs et aux modalités générales définis ci-dessus.

Elles doivent avoir été effectuées en qualité de salarié à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

Pour le stage à l'étranger, un ou des certificats de travail exercés dans ce contexte peuvent remplacer l'attestation de stage à condition de respecter les mêmes conditions que celles énoncées ci-dessus pour les stages en France.

## **4 – Candidats en formation à distance**

Les candidats relèvent, selon leur statut (scolaire, apprenti, formation continue), de l'un des cas précédents. Sauf, positionnement, la durée globale des stages est de 20 semaines selon la périodicité la plus appropriée en fonction des objectifs et des modalités décrites ci-dessus.

## 5 – Candidat qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle

Les attestations de stage peuvent être remplacées par un ou plusieurs certificats de travail justifiant de la nature et de la durée de l'emploi occupé. Un ou des certificats de travail menés à l'étranger dans le secteur de l'hébergement au niveau d'exigence du diplôme sont indispensables.

Ces candidats doivent fournir un travail analogue à celui défini pour les candidats scolaires. Ils rédigent un dossier support de leur projet professionnel en trois langues et des fiches d'activités pour les missions appliquées.

### C – Aménagement de la durée du stage

La durée obligatoire minimale des stages est de 20 semaines. Cette durée peut être réduite soit pour une raison de force majeure dûment constatée soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement à une durée qui ne peut être inférieure à 12 semaines.

Toutefois, les candidats qui produisent une dispense des unités 3 et 6, notamment au titre de la validation des acquis de l'expérience, ne sont pas tenus d'effectuer de stage. Si la dispense ne porte que sur l'une ou l'autre de ces unités la durée du stage est réduite en conséquence.

	Durée normale	Durée minimale
Durée totale	20 à 22 semaines	12 à 14 semaines
Période consécutives à l'étranger	16 à 18	10 à 12 semaines
Périodes fractionnées	4 à 6 (1)	2 semaines

(1) si stage à l'étranger limité à 16 semaines

### D – Candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen

Les candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen bénéficient du maintien des notes obtenues supérieures à 10 ou des dispenses d'épreuves conformément à la réglementation en vigueur. Ils peuvent, s'ils le jugent nécessaire au vu des éléments d'appréciation portés par la commission d'interrogation et des notes obtenues lors des épreuves E3 et E6, effectuer de nouveaux stages.

Toutefois les candidats doublants doivent s'impliquer normalement dans les missions et les projets professionnels et effectuer les stages que leur établissement organise pendant leur période de redoublement.

Les candidats apprentis doublants peuvent présenter à la session suivante celle au cours de laquelle ils n'ont pas été déclarés admis :

- soit leur contrat d'apprentissage initial prorogé pendant un an ;
- soit un nouveau contrat conclu avec un autre employeur (en application des dispositions de l'article L.117-9 du code du travail).

**ANNEXE III**

**HORAIRES  
D'ENSEIGNEMENT**

**ANNEXE III**  
**HORAIRES D'ENSEIGNEMENT hebdomadaire**  
**Formation initiale sous statut scolaire**

	1 ère ANNÉE	2ème ANNÉE
AXE 1 : ORGANISATION ET TECHNIQUES DE LA RÉCEPTION EN DEUX LANGUES ÉTRANGÈRES (1)	6 (2+0+4)	6 (2+0+4)
AXE 2 : ORGANISATION ET TECHNIQUES DES ÉTAGES (1)	3 (1+0+2)	3 (1+0+2)
AXE 3 : MERCATIQUE ET TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION (2)	4 (2+2)	3 (1+2)
AXE 4 : DROIT APPLIQUÉ À L'HÉBERGEMENT	1	2
AXE 5 : ANGLAIS (3)	5 (1+4+0)	5 (1+4+0)
AXE 5 : LANGUE VIVANTE EUROPÉENNE 2 (3)	4 (1+3+0)	4 (1+3+0)
AXE 6 : GESTION ET TECHNIQUES DES RESSOURCES HUMAINES (1)	1	3 (1+0+2)
AXE 7 : ORGANISATION ET GESTION ADMINISTRATIVE ET COMPTABLE (2)	3 (2+1)	3 (2+1)
AXE 8 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE EN LANGUE NATIONALE (2)	3 (1+2)	3 (1+2)
<b>TOTAL des AXES 1 à 8</b>	<b>30</b>	<b>32</b>
Facultatif		
AXE 9 : MODULE RÉGIONAL Hébergement médical, social, ou autres initiatives modules culturels, voyages d'études, etc.)	3	3
Axe 10 : Langue vivante étrangère facultative (3)	1 + 2	1 + 2
<b>TOTAL AXES Nationaux+AXE Région</b>	<b>33</b>	<b>35</b>

(1) L'accès à un espace de communication (guide équipement) doit être possible durant les heures de travaux pratiques

(2) L'accès à un des postes informatiques (guide équipement) doit être possible durant les heures de travaux dirigés

(3) L'accès à un laboratoire de langues (guide équipement) doit être possible durant les heures de travaux dirigés

**Co-animation en HSE (heures de service effectif)**

**1<sup>ère</sup> année : 22 semaines 110 heures**

1<sup>ère</sup> année : 44 heures LV1 et enseignement professionnel durant l'horaire d'enseignement professionnel

1<sup>ère</sup> année : 22 heures LV2 et enseignement professionnel durant l'horaire d'enseignement professionnel

1<sup>ère</sup> année : 22 heures LV1 et enseignement professionnel durant l'horaire d'enseignement général

1<sup>ère</sup> année : 22 heures Axe 3 et enseignement professionnel durant l'horaire d'enseignement professionnel  
(horaires d'enseignement professionnel à réaliser en langue étrangère)

**2<sup>ème</sup> année 25 semaines 125 heures**

2<sup>ème</sup> année : 50 heures LV1 et enseignement professionnel durant l'horaire d'enseignement professionnel

2<sup>ème</sup> année : 25 heures LV2 et enseignement professionnel durant l'horaire d'enseignement professionnel

2<sup>ème</sup> année : 25 heures LV1 et enseignement professionnel durant l'horaire d'enseignement général

2<sup>ème</sup> année : 25 heures Axe 3 et enseignement professionnel durant l'horaire d'enseignement professionnel  
(horaires d'enseignement professionnel à réaliser en langue étrangère)

**Langue vivante étrangère 1 Anglais obligatoire**

**Langue étrangère 2 : toute langue vivante étrangère européenne d'un pays ayant participé à la rédaction du référentiel.**

**Langue vivante étrangère 3 (facultative) : obligatoirement différente de LV1 et LV2.**

**ANNEXE IV**

**RÈGLEMENT  
D'EXAMEN**

BTS Responsable de l'hébergement			Voie scolaire, apprentissage, formation professionnelle continue, enseignement à distance, candidats justifiant 3 ans d'expérience professionnelle	Formation professionnelle continue dans des établissements publics habilités	
Épreuves	Unités	Coef .	Forme ponctuelle	Durée	Évaluation en cours de formation
E1 Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes (a) (b)	U1	5	Écrite	4 h	Épreuve ponctuelle
E2 Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	U2	3	Écrite	3 h	2 situations d'évaluation écrites
E3 Projet professionnel en deux langues vivantes (b)	U3	3	Orale	50 minutes	2 situations d'évaluation
E4 Mercatique et culture commerciale	U4	2	Orale	30 min prépa 30 mn	2 situations d'évaluation orales
E5 Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes (a) (b)	U5	4	Orale et pratique	1 heure prépa 30 mn	3 situations d'évaluation
E6 Missions d'hébergement appliquées en deux langues (a)	U6	3	Orale et pratique	45 min prépa 15 mn	2 situations d'évaluation
<b>Épreuve facultative</b>					
EF1 Langue vivante étrangère 3 (c)	UF1		Orale	20 mn prépa 20 mn	Ponctuelle orale
EF2 Approfondissement professionnel régional	UF2		Orale	30 mn	Ponctuelle orale

Note : tout candidat utilise seulement **deux** langues étrangères européennes, dont l'anglais en E1 et en E5. Il peut présenter E3 ou/et E6 en anglais ou dans la deuxième langue choisie.

(a) anglais et une langue vivante européenne étrangère choisie parmi celle des pays ayant participé à l'élaboration du référentiel commun : Espagnol, Grec, Italien, Hongrois, Tchèque, Holandais, Anglais Allemand, Danois, Portugais

(b) la deuxième langue étrangère autre que l'anglais est identique en E1 et E5

(c) langue vivante étrangère non retenue parmi celle des autres épreuves.

Épreuves	Coef .	Forme ponctuelle	Axe 1	Axe 2	Axe 3	Axe 4	Axe 5	Axe 6	Axe 7	Axe 8	
E1 Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	5	Écrite 4 h									
E2 Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	3	Écrite 3 h									
E3 Projet professionnel en deux langues vivantes	3	Orale 50 min									Le projet s'inscrit dans un ou plusieurs axes
E4 Mercatique et culture commerciale	2	Orale 30 mn prépa 30 mn									
E5 Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes	4	Orale et pratique 1 heure prépa 30 mn									
E6 Missions d'hébergement appliquées en deux langues	3	Orale et pratique 45 mn									

AXE 1	Gestion de l'hébergement : - Organisation et technique du service de la réception en deux langues vivantes	AXE 5	Langues vivantes
AXE 2	Gestion de l'hébergement : - Organisation et Techniques des Étages	AXE 6	Gestion et techniques de ressources humaines
AXE 3	Mercatique et techniques de commercialisation	AXE 7	Organisation et gestion administrative et comptable
AXE 4	Droit appliqué à l'hébergement	AXE 8	Communication



## ANNEXE V

# Définition des épreuves

**E1** - Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes

**E2** – Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement

**E3** – Projet professionnel en deux langues vivantes

**E4** – Mercatique et culture commerciale

**E5** – Management d'activités d'hébergement en 3 langues vivantes

**E6** – Missions d'hébergement appliquées en deux langues

**EF1** – Langue vivante étrangère 3

**EF2** – Approfondissement professionnel régional

Français

Langue vivante étrangère obligatoire : Anglais

Autres langues vivantes étrangères : une autre langue étrangère des pays européens ayant participé à l'élaboration du référentiel commun.

### **1. Objectif de l'épreuve :**

L'épreuve a pour but de vérifier l'aptitude du candidat à analyser et résoudre par écrit et en 3 langues vivantes, différents types de situations professionnelles faisant appel à des capacités d'analyse, de conception, d'organisation, de contrôle et de communication.

Les thèmes proposés aux candidats s'appuieront sur des travaux réels traités par un responsable de l'hébergement dans un contexte professionnel européen.

### **2. Critères d'évaluation** (en français et en langues étrangères) :

- Maîtrise des connaissances et des savoir-faire mobilisés ;
- Compréhension du contexte professionnel ;
- Pertinence des analyses et diagnostics réalisés ;
- Rigueur des synthèses formulées ;
- Choix adapté des méthodes et des outils utilisés ;
- Réalisme, cohérence et pertinence des solutions proposées ;
- Qualité de la communication écrite.

### **3. Modalités de l'évaluation :**

#### **Forme ponctuelle : (écrite, durée : 4 heures)**

Elle prend la forme d'une étude de cas liée à l'hébergement dans toute entreprise hôtelière ou para-hôtelière définie dans le référentiel.

Cette épreuve écrite porte sur l'analyse d'une ou plusieurs situations réelles en vue de formuler des prises de décision, des propositions de solutions et une argumentation des choix opérés.

Elle évalue les connaissances acquises en gestion de l'hébergement (axes 1 et 2), en droit appliqué à l'hébergement (axe 4), en langues vivantes (axe 5) et en communication (axe 8).

Elle peut comporter deux parties techniques :

- la première liée au domaine des services d'accueil en référence à l'unité UC1 du référentiel commun ;
- la deuxième liée au domaine des services des étages en référence à l'unité UC2 du référentiel commun.

Rappel : les axes de formation définissent les savoirs à maîtriser, les objectifs de certification, les savoirs associés et les compétences à évaluer.

La ou les situations à étudier est ou sont explicitées à partir de documents exprimés dans l'une des trois langues étrangères européennes (français, anglais, deuxième langue étrangère européenne), la documentation devant comporter obligatoirement des informations différentes exprimées dans les trois langues. La problématique ainsi posée donne lieu à des travaux rédactionnels (courrier, note de service, rapport, tableau...) à effectuer dans les trois langues précitées.

La commission de correction est constituée par un professeur enseignant l'hébergement assurant une partie de son enseignement en langue, un professeur d'anglais, un professeur de langue vivante 2.

### **1. Objectif de l'épreuve :**

L'épreuve a pour but d'évaluer les capacités du candidat :

- à connaître l'environnement économique, juridique, commercial et de gestion comptable et financière des établissements d'hébergement définis par le référentiel ;
- à résoudre des cas concrets en préparant, prenant et justifiant des décisions dans ces domaines dans le cadre de l'exercice de sa fonction de responsable de l'hébergement ;
- à collaborer au management et à la gestion de l'entreprise ;
- à mettre en œuvre une démarche méthodologique et à formuler des recommandations ;
- à réaliser des travaux rédactionnels.

Les thèmes proposés aux candidats s'appuieront sur des travaux réels traités par un responsable de l'hébergement dans un contexte professionnel français.

### **2. Critères d'évaluation :**

- Maîtrise des connaissances et des savoir-faire mobilisés ;
- Compréhension du contexte professionnel ;
- Pertinence des analyses et diagnostics réalisés ;
- Rigueur des synthèses formulées ;
- Choix adapté des méthodes et des outils (de gestion, mathématiques, statistiques, informatiques...) utilisés ;
- Réalisme, cohérence et pertinence des solutions proposées ;
- Qualité de la communication écrite.

### **3. Modalités de l'évaluation :**

#### **31. Forme ponctuelle : (écrite, durée : 3 heures)**

Elle prend la forme d'une étude de cas puisée dans le secteur de l'hébergement d'une entreprise hôtelière ou para hôtelière française.

Cette épreuve écrite porte sur l'analyse d'une ou plusieurs situations réelles en vue de formuler des prises de décision, des propositions de solutions et une argumentation des choix opérés. Elle évalue les connaissances acquises dans les domaines touristique, mercatique et commercial (axe 3), du droit appliqué à l'hébergement (axe 4), de la gestion de ressources humaines (axe 6) et de l'organisation de la gestion administrative et comptable (axe 7). Elle trouve ses principales applications dans les champs professionnels définis par les axes 1 et 2. Elle peut comporter plusieurs parties liées ou indépendantes pour évaluer les connaissances associées à ces quatre axes.

La commission de correction est composée de professeurs enseignant la gestion, la mercatique, l'économie et le droit appliqué au secteur de l'hébergement.

### 32. Contrôle en cours de formation

Il consiste en deux situations d'évaluation écrites pour lesquelles la composition de la commission de correction et les exigences sont semblables à celles de l'évaluation ponctuelle. Les membres de la commission sont issus de l'équipe pédagogique de l'établissement selon les mêmes critères que ceux de l'épreuve ponctuelle.

Ces situations, réparties dans le temps de formation, sont complémentaires en terme de compétences évaluées et caractéristiques des domaines de compétences et des savoirs constitutifs de l'épreuve.

Situation d'évaluation n° 1 : étude de cas d'un établissement para-hôtelier français.

**Cette situation a une durée d'une heure 30 minutes et est affectée d'un coefficient 1.**

Cette épreuve écrite porte sur l'analyse d'une ou plusieurs situations réelles en vue de formuler des prises de décision, des propositions de solutions et une argumentation des choix opérés. Elle repose sur des problématiques à résoudre par un responsable de l'hébergement exerçant dans un établissement para-hôtelier.

Elle évalue les connaissances correspondantes nécessaires en économie touristique, mercatique et techniques de commercialisation (axe 3), en droit appliqué à l'hébergement (axe 4), en gestion de ressources humaines (axe 6) et en organisation de la gestion administrative et comptable (axe 7). Elle trouve ses principales applications dans les champs professionnels définis par les axes 1 et 2.

Situation d'évaluation n° 2 : étude de cas d'un établissement hôtelier français.

**Cette situation a une durée de deux heures 30 minutes et est affectée d'un coefficient 2.**

Cette épreuve écrite porte sur l'analyse d'une ou plusieurs situations réelles en vue de formuler des prises de décision, des propositions de solutions et une argumentation des choix opérés. Elle repose sur des problématiques à résoudre par un responsable de l'hébergement exerçant dans un établissement hôtelier.

Elle évalue les connaissances correspondantes nécessaires en économie touristique, mercatique et techniques de commercialisation (axe 3), en droit appliqué à l'hébergement (axe 4), en gestion de ressources humaines (axe 6) et en organisation de la gestion administrative et comptable (axe 7). Elle trouve ses principales applications dans les champs professionnels définis par les axes 1 et 2.

Le corps d'inspection veille au bon déroulement du contrôle en cours de formation. Le candidat est prévenu à l'avance des modalités et des dates des évaluations.

L'établissement de formation adresse au jury, pour une date limite fixée par le Recteur de l'académie, une proposition de note pour chaque candidat. En appui de celle-ci, il doit tenir à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et conserver jusqu'à la session suivante :

- les sujets sur lesquels les candidats ont composé ;
- les fiches d'évaluation du travail réalisé par le candidat ;
- les travaux réalisés par chaque candidat.

La proposition de note qui ne sera arrêtée que lors du jury final ne doit en aucun cas être communiquée au candidat.

Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

(1) Projet professionnel présenté en français et dans une langue vivante étrangère européenne choisie parmi : anglais, allemand, espagnol et italien.

### **1. Objectif de l'épreuve :**

L'épreuve a pour but d'évaluer les capacités du candidat à mener un projet dans le cadre de son activité de responsable de l'hébergement et à soutenir oralement en français et dans la langue vivante étrangère citée ci-dessus (1) la nature des actions, les choix effectués, les résultats obtenus et les prolongements possibles.

Elle permet en outre d'apprécier l'aptitude du candidat :

- à définir un projet et à le mener au sein de l'entreprise étrangère d'accueil, dont l'activité s'exerce dans le cadre défini par le référentiel ;
- à en rendre compte à l'écrit et à l'oral en français et dans la langue vivante étrangère choisie (1) ;
- à percevoir la culture de l'entreprise d'accueil.

### **2. Critères d'évaluation (en français et en langue vivante) :**

- Maîtrise des connaissances et des savoir-faire mobilisés ;
- Qualité de l'analyse du contexte professionnel dans son aspect global ;
- Capacité de synthèse écrite ;
- Rigueur de la méthodologie de recherche d'informations ;
- Responsabilité et autonomie dans le projet confié ;
- Qualité des diagnostics réalisés et de la démarche suivie pour les formuler ;
- Rigueur des analyses et synthèses réalisées ;
- Choix adapté des méthodes et des outils utilisés ;
- Réalisme, cohérence et pertinence des solutions proposées ;
- Qualité de la communication orale.

### **3. Modalités de l'évaluation :**

#### **31. Forme ponctuelle : (orale, durée : 50 minutes)**

L'épreuve revêt la forme d'un entretien de 50 minutes (dont 15 minutes en langue vivante étrangère choisie (1)) à partir d'un dossier conçu pour rendre compte d'un projet mené durant le stage (16 à 20 semaines) dans une entreprise d'hébergement étrangère (hôtelière, sociale, hospitalière).

#### **1) Pour les candidats de formation initiale scolaire**

L'interrogation s'appuie sur un dossier rédigé à l'aide d'un logiciel de traitement de texte comportant au plus DIX pages synthétiques en dehors des annexes choisies et apportées éventuellement par le candidat pour illustrer ses propos durant l'épreuve.

Ce dossier est structuré en trois parties :

- un compte-rendu synthétique décrivant le contexte du stage (l'entreprise et son environnement économique, juridique et social) et les missions essentielles accomplies ;
- le projet portant sur un ou plusieurs aspects du fonctionnement du département d'hébergement dans lequel le candidat s'est vu confier une activité de responsable ;
- un résumé de ce projet dans la langue vivante étrangère choisie (1).

Le projet rend compte d'une des activités de responsable de l'hébergement menée personnellement par le candidat dans l'entreprise étrangère. Il se fonde sur une problématique, la présentation d'une méthodologie de résolution, le compte-rendu des initiatives et des responsabilités assumées et l'énoncé des résultats obtenus. Ce projet est élaboré avec le responsable du stage dans l'entreprise, sous la responsabilité de l'équipe pédagogique.

L'épreuve comporte deux phases :

- Pendant les dix premières minutes, le candidat présente à sa convenance en français et en langue le contexte de l'entreprise étrangère et le projet qu'il y a mené.
- Cet exposé est ensuite suivi d'un entretien réalisé successivement en français (25 minutes) et en langue vivante étrangère (15 minutes).

Cette épreuve évalue la qualité de la communication orale du candidat en français et en langue, sa capacité à adopter un comportement professionnel pour traiter un projet, son aptitude à exercer des missions de responsable de l'hébergement au sein d'une entreprise d'hébergement étrangère et ses acquis en particulier culturels issus de cette activité à l'étranger.

La commission d'interrogation est constituée d'un professeur enseignant l'hébergement, d'un professeur de langue, d'un professionnel. En l'absence du professionnel, celui-ci peut être remplacé par un formateur ayant en charge les enseignements ci-dessus, voire d'un professeur enseignant l'économie et gestion dans cette formation.

Cette épreuve, en forme ponctuelle, peut être organisée dès le début de la deuxième année de formation selon des modalités qui seront précisées dans la circulaire nationale d'organisation.

### **32. Apprentis et candidats de la formation continue**

Ils passent une épreuve dont les modalités et la nature sont identiques à celles définies pour les candidats de formation initiale scolaire.

Le stage à l'étranger support du projet à mener dans une entreprise d'hébergement européenne autre que celle du pays d'origine est une condition nécessaire pour l'obtention de cette unité.

Sa durée pourra néanmoins être aménagée pour ces candidats sans pouvoir être inférieure à 10 semaines en continu. Les échanges entre les centres de formations européens doivent permettre d'assurer la continuité du service assuré dans les entreprises d'origine.

### **33. Contrôle en cours de formation**

Il consiste en deux situations d'évaluation orales pour lesquelles la composition de la commission d'interrogation et les exigences sont semblables à celles de l'évaluation ponctuelle et plus particulièrement aux exigences concernant les langues vivantes et les deux domaines des services d'étages et d'accueil. Les membres de la commission sont issus de l'équipe pédagogique de l'établissement selon les mêmes critères que ceux de l'épreuve ponctuelle. Les professionnels sont désignés par l'établissement et en cas d'absence remplacés comme le prévoit la définition de l'épreuve ponctuelle.

Ces situations, réparties dans le temps de formation, sont complémentaires en terme de compétences évaluées et caractéristiques des domaines de compétences et des savoirs constitutifs de l'épreuve.

#### **Situation d'évaluation n° 1 : projet professionnel en français**

Cette situation d'une durée de quarante minutes est affectée d'un coefficient 2.

L'épreuve comporte deux phases :

- Pendant les dix premières minutes, le candidat présente à sa convenance le contexte de l'entreprise étrangère et le projet qu'il y a mené.
- Cet exposé est ensuite suivi d'un entretien en français pour apprécier l'aptitude du candidat à communiquer oralement, sa capacité à adopter un comportement professionnel pour traiter un projet et son aptitude à exercer des missions de responsable de l'hébergement au sein d'une entreprise d'hébergement étrangère.

Le professeur d'hébergement et un professionnel effectuent cette évaluation.

#### **Situation d'évaluation n° 2 : projet professionnel en langue étrangère (choisie dans la liste fournie).**

Cette situation d'une durée de trente minutes est affectée d'un coefficient 1.

L'épreuve comporte deux phases :

- Pendant les cinq premières minutes, le candidat présente en langue étrangère à sa convenance le contexte de l'entreprise étrangère et la nature de l'activité qu'il y a menée.
- Cet exposé est ensuite suivi d'un entretien en langue étrangère pour apprécier l'aptitude du candidat à communiquer oralement et sa capacité à valoriser ses acquis culturels.

Le professeur de langue et un professionnel réalisent cette évaluation.

Notation du candidat :

L'établissement de formation adresse au jury, pour une date limite fixée par le Recteur de l'académie, une proposition de note pour chaque candidat. En appui de celle-ci, il doit tenir à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et conserver jusqu'à la session suivante :

- les fiches d'évaluation des deux situations d'évaluation ;
- le dossier conçu par le candidat.

La proposition de note qui ne sera arrêtée que lors du jury final ne doit en aucun cas être communiquée au candidat.

Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.



**1. Objectif de l'épreuve :**

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à :

- mobiliser des connaissances et savoir-faire commerciaux ;
- adopter une démarche méthodologique rigoureuse ;
- identifier une problématique à partir d'une documentation d'actualité fournie en français et éventuellement en anglais portant sur le domaine de l'hébergement dans des établissements hôteliers et para-hôteliers français et européens ;
- synthétiser les idées générales exprimées dans la documentation ;
- proposer des solutions et argumenter des choix pour traiter le problème posé ;
- élargir le débat à des aspects commerciaux liés à la problématique posée ;
- communiquer oralement.

**2. Critères d'évaluation :**

- Maîtrise des savoirs et des savoir-faire commerciaux mobilisés ;
- Maîtrise d'une culture commerciale actuelle ;  
(appliquée aux domaines de la responsabilité de l'hébergement dans des établissements hôteliers et para-hôteliers européens) ;
- Capacité à synthétiser les idées générales exprimées dans une documentation en français et éventuellement en langue puis à identifier et expliciter une problématique ;
- Aptitude à adopter une démarche méthodologique rigoureuse, à fournir des solutions pertinentes et à argumenter des choix pour traiter le problème posé ;
- Capacité à élargir le débat ;
- Qualité de la communication orale.

**3. Modalités de l'évaluation :****31. Forme ponctuelle : (orale, durée : 30 minutes maximum ; préparation 30 minutes)**

Elle s'appuie sur l'analyse d'une documentation d'actualité, fournie en français ou éventuellement en langue européenne étrangère, et portant sur le domaine de l'hébergement dans les établissements hôteliers et para-hôteliers français et européens.

Chaque sujet national invite les candidats à s'approprier la problématique posée, à la traiter avant de répondre à une question qui élargit ou approfondit ce thème d'étude.

Le déroulement de l'épreuve comporte trois étapes :

- le candidat prépare le sujet national ;
- il expose en français la problématique et sa résolution pendant 10 minutes maximum ;
- la commission mène un entretien en français de 20 minutes maximum à partir de la question posée et d'autres interrogation liée à la problématique initiale.

La commission d'interrogation est composée de deux professeurs enseignant la mercatique et voire d'un professeur de mercatique et d'un professeur enseignant l'hébergement.

### **32. Contrôle en cours de formation**

Il consiste en deux situations d'évaluation orales pour lesquelles la composition de la commission d'interrogation et les exigences sont semblables à celles de l'évaluation ponctuelle. Les membres de la commission sont issus de l'équipe pédagogique de l'établissement selon les mêmes critères que l'épreuve ponctuelle.

Ces situations, réparties dans le temps de formation, sont complémentaires en terme de compétences évaluées et caractéristiques des domaines de compétences et des savoirs constitutifs de l'épreuve. Elles peuvent placer la mercatique dans des contextes de complexité croissante.

#### **Situation d'évaluation n° 1 : thème commercial présenté par le candidat**

Cette situation d'une durée de vingt minutes au maximum est affectée d'un coefficient 1.

Le candidat présente un thème commercial d'actualité s'appuyant sur une recherche personnelle et répondant aux exigences du contexte professionnel correspondant au diplôme. Il peut se référer partiellement à des informations exprimées en anglais.

L'exposé par le candidat puis l'entretien mené par la commission ne peuvent excéder 20 minutes.

#### **Situation d'évaluation n° 2 : sujet proposé au candidat**

Cette situation d'une durée de trente minutes au maximum est affectée d'un coefficient 1.

Le thème commercial est proposé au candidat par l'équipe pédagogique chargée de l'évaluation. Il est rappelé que ce thème concerne les établissements d'hébergement hôteliers et par-hôteliers à l'échelle européenne. Il peut se référer partiellement à des informations exprimées en anglais.

L'exposé par le candidat puis l'entretien mené par la commission ne peuvent excéder 30 minutes.

Notation du candidat :

L'établissement de formation adresse au jury, pour une date limite fixée par le Recteur de l'académie, une proposition de note pour chaque candidat. En appui de celle-ci, il doit tenir à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et conserver jusqu'à la session suivante :

- les fiches d'évaluation des deux situations d'évaluation ;
- le sujet présenté par le candidat.
- le sujet conçu par l'équipe pédagogique.

La proposition de note qui ne sera arrêtée que lors du jury final ne doit en aucun cas être communiquée au candidat.

Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

Épreuve orale et pratique portant sur des situations professionnelles en français, en anglais et dans une autre langue vivante étrangère européenne 2 (même langue que celle choisie en E1).

### **1. Objectif de l'épreuve :**

Cette épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à réagir en français et en langues étrangères à un enchaînement d'événements simulés dans un cadre professionnel hôtelier et para-hôtelier européen. Ces situations professionnelles relèvent de la compétence d'un responsable de l'hébergement dans le domaine des services d'accueil et des étages en référence avec l'UC1 et l'UC2 du référentiel commun. Il s'agit d'apprécier sa capacité à :

- analyser et traiter une succession d'événements en français et en langues vivantes ;
- réagir à un enchaînement d'événements professionnels caractéristiques du métier de responsable de l'hébergement ;
- et utiliser les méthodes, procédures et outils adaptés.

### **2. Critères d'évaluation :**

- Maîtrise des savoirs et des savoir-faire mobilisés ;
- Qualité de l'analyse du contexte professionnel ;
- Qualité des diagnostics réalisés sur les événements à traiter et de la démarche suivie pour les traiter ;
- Capacité à réagir à une succession d'événements ;
- Réalisme, cohérence et pertinence des solutions proposées ;
- Maîtrise des procédures et des techniques informatiques et de communication (TIC) ;
- Qualité de la communication orale en français et en langues étrangères.

### **3. Modalités de l'évaluation :**

#### **31. Forme ponctuelle : (pratique, durée : 1 h 30 minutes dont préparation 30 minutes)**

L'épreuve orale s'appuie sur des cas concrets de production de service en relation avec la clientèle ou avec les fournisseurs et impliquant :

- l'application des méthodes et procédures de travail,
- la coordination des activités d'accueil ou/et de gestion des étages,
- l'utilisation des techniques et des outils,
- le contrôle et l'évaluation des performances ou d'un dispositif.

Ces cas prennent la forme de sujets nationaux qui définissent des jeux de rôles entre le candidat et les membres du jury. Des plaquettes d'établissements définiront le contexte professionnel de ces sujets. Elles seront précisées par la circulaire nationale d'organisation des épreuves.

Chaque sujet situe l'environnement professionnel (entreprise, services d'accueil, services d'étages) et précise une suite d'événements (deux cas en français, un en anglais, un en langue vivante étrangère 2). Il peut recourir à des techniques d'information et de communication.

À partir du sujet national, préparé en 30 minutes, les 4 situations se décomposent comme suit :

- |                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| -2 situations en français             | 30 minutes |
| - une situation en anglais            | 15 minutes |
| - une situation en langue étrangère 2 | 15 minutes |
- dans un ordre précisé par le sujet.

La commission d'interrogation est composée d'un professeur enseignant l'hébergement, d'un professeur d'anglais, d'un professeur de langue 2 et d'un professionnel.

### **33. Contrôle en cours de formation**

Il consiste en trois situations d'évaluation pratiques et orales pour lesquelles la composition de la commission d'interrogation et les exigences sont semblables à celles de l'évaluation ponctuelle et plus particulièrement aux exigences concernant les langues vivantes et les deux domaines des services d'étages et d'accueil. Les membres de la commission sont issus de l'équipe pédagogique de l'établissement selon les mêmes critères que l'épreuve ponctuelle. Les professionnels sont désignés par l'établissement.

#### **Situation d'évaluation n° 1 : management d'activités d'étages en 2 langues vivantes**

Cette situation d'une durée de vingt minutes est affectée d'un coefficient 1.  
Préparation : 10 minutes.

Le sujet conçu par les formateurs propose dans une situation professionnelle de gestion des étages, deux événements (un en Français, un en langue étrangère), que le candidat traite successivement après une préparation globale de 10 minutes

#### **Situation d'évaluation n° 2 : management d'activités de réception en 2 langues vivantes**

Cette situation d'une durée de trente minutes est affectée d'un coefficient 1.  
Préparation : 10 minutes.

Le sujet conçu par les formateurs propose dans une situation professionnelle de gestion des services de réception, une mise en situation pratique d'utilisation des outils informatique et de communication faisant intervenir en outre un événement dans la même langue étrangère que celle de la situation 1.

#### **Situation d'évaluation n° 3 : management d'activités de réception en 2 langues vivantes**

Cette situation d'une durée de trente minutes est affectée d'un coefficient 2.  
Préparation : 15 minutes.

Le sujet conçu par les formateurs propose dans une situation professionnelle de gestion des services de réception, deux événements (un en Français, un dans la langue étrangère non encore évaluée), que le candidat traite successivement.

Dans chacune des trois situations, l'évaluation est menée par un enseignant d'hébergement, un formateur de langue et éventuellement par un professionnel. L'équipe pédagogique définit la langue associée à chaque situation, sachant que l'anglais et la deuxième langue vivante choisie par le candidat (la même qu'à l'épreuve E1) doivent être évaluées.

Notation du candidat :

L'établissement de formation adresse au jury, pour une date limite fixée par le Recteur de l'académie, une proposition de note pour chaque candidat. En appui de celle-ci, il doit tenir à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et conserver jusqu'à la session suivante :

Les fiches d'évaluation des deux situations d'évaluation.

Le dossier conçu par le candidat.

La proposition de note qui ne sera arrêtée que lors du jury final ne doit en aucun cas être communiquée au candidat.

Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

Épreuve orale et pratique exploitant des missions professionnelles en français et en langue (anglais, allemand, espagnol, italien) menées dans des établissements français hôteliers et para-hôteliers différents de la catégorie de celui retenu pour le stage long à l'étranger.

### **1. Objectif de l'épreuve :**

L'épreuve a pour but d'évaluer l'aptitude du candidat à exercer des activités réalisées dans les divers types d'établissements d'hébergement, à l'occasion des stages fractionnés. L'épreuve place le candidat dans une situation de simulation de 2 actions professionnelles, l'une en français, l'autre dans une des quatre langues définies).

Elle vise à évaluer la capacité du candidat (scolaire ou apprenti) à mobiliser ses savoirs et savoir-faire dans le cadre de missions à caractère professionnel et son aptitude à analyser et comparer les caractéristiques des produits, marchés, méthodes, moyens et ressources de différents types d'établissements d'hébergement.

Les objectifs de l'évaluation se rapportent au volet III, objectifs de certification du référentiel commun, et plus précisément au niveau de l'U.C 3 et de l'U.C 4.

### **2. Critères d'évaluation :**

- Maîtrise des savoirs et des savoir-faire mobilisés ;
- Diversité des actions réalisées et des types d'hébergement fréquentés ;
- Cohérence des actions menées et des choix effectués ;
- Maîtrise des caractéristiques des produits, méthodes, moyens et ressources liées aux missions accomplies ;
- Qualité de la communication en français et en langue vivante.

### **3. Modalités de l'évaluation :**

#### **31. Forme ponctuelle : (pratique, durée : 45 minutes + préparation 15 minutes)**

L'épreuve s'appuie sur 2 des missions confiées au candidat durant les 2 périodes courtes voire fractionnées réalisées en entreprise française (une en établissement hôtelier, l'autre en établissement para-hôtelier). Ces 2 missions portent obligatoirement pour :

- l'une sur la commercialisation du département hébergement ;
- l'autre sur le management du département hébergement.

Chaque mission doit permettre la réalisation, sous la responsabilité de l'équipe pédagogique, d'une série d'actions professionnelles dans des contextes d'entreprise différents et dans des types d'établissements différents.

Exemple :

Période 1 : contexte d'entreprise : un village de vacances

Mission 1 la fidélisation du client dans un village de vacances

Actions professionnelles réalisées sur le site :

- l'accueil d'une famille ;
- l'animation du séjour ;
- le suivi du client ;

Les missions sont répertoriées dans un « livret de la formation en entreprise » sous la responsabilité de l'équipe pédagogique et en relation avec les professionnels du secteur concerné. Ces missions ont été réalisées en dehors du stage à l'étranger dans deux types d'établissements français d'hébergement différents (l'un hôtelier, l'autre para-hôtelier).

La forme de ce livret et sa remise au membre du jury avant le début de l'épreuve seront précisées par la circulaire nationale d'organisation des épreuves.

### **L'épreuve se déroule en trois étapes :**

- **un entretien en français de 15 minutes** maximum permet au candidat de présenter les 2 missions effectuées dans 2 types d'établissements d'hébergement et les actions professionnelles réalisées pour les accomplir.

- La commission sélectionne 1 des 2 missions présentées et propose au candidat de réaliser, au minimum 2 actions professionnelles au travers d'un ou plusieurs jeux de rôles en français et en anglais mis en place par la commission d'interrogation.

Le candidat dispose alors d'une **préparation de 15 minutes**.

- À l'issue de cette préparation, les **actions professionnelles sont menées durant au maximum 30 minutes**. Elles se déroulent sous forme de mises en situation professionnelle :

- en français pour une durée de 15 minutes ;
- en langue vivante pour une durée de 15 minutes.

La commission d'interrogation se compose d'un professeur enseignant l'hébergement, d'un professeur de langue et éventuellement d'un professionnel des entreprises d'accueil.

### **33. Contrôle en cours de formation**

Il consiste en deux situations d'évaluation pratiques pour lesquelles la composition de la commission d'interrogation et les exigences sont semblables à celles de l'évaluation ponctuelle et plus particulièrement aux exigences concernant la langue vivante et la diversité des types d'hébergement. Les candidats doivent mener deux missions à présenter dans un livret de la formation, établi sous la responsabilité des formateurs, et qui précise les activités réalisées pour les accomplir.

Les membres de la commission sont issus de l'équipe pédagogique de l'établissement selon les mêmes critères que ceux de l'épreuve ponctuelle. Les professionnels sont désignés par l'établissement.

#### **Situation d'évaluation n°1 : commercialisation du département hébergement**

Cette situation d'une durée de 30 minutes est affectée d'un coefficient de 1,5.

Elle se répartit successivement en : 20 minutes en français, 10 minutes en langue étrangère.

Elle se déroule dans un établissement d'hébergement de type différent de celui de la période à l'étranger ou de celui du salarié.

Le candidat doit à partir du livret de la formation en entreprise, réaliser une mission qui relève de la commercialisation du département hébergement de cette entreprise et qui implique une série d'actions professionnelles à y exercer.

Ce sont ces actions professionnelles réelles qui font l'objet de l'évaluation en français et en langue étrangère.

### **Situation d'évaluation n°2 : management du département hébergement**

Cette situation d'une durée de 30 minutes est affectée d'un coefficient de 1,5.

Elle se répartit successivement en : 20 minutes en français, 10 minutes en langue étrangère.

Elle se déroule dans établissement d'hébergement de type différent de celui de la première période courte, de celui de la période à l'étranger et de celui du salarié.

Le candidat doit à partir du livret de la formation en entreprise, réaliser une mission qui relève du management du département hébergement de cette entreprise et qui implique une série d'actions professionnelles à y exercer.

Ce sont ces actions professionnelles exercées sur le site en situation réelle et non simulée qui font l'objet de l'évaluation en français et en langue étrangère.

Notation du candidat :

L'établissement de formation adresse au jury, pour une date limite fixée par le Recteur de l'académie, une proposition de note pour chaque candidat. En appui de celle-ci, il doit tenir à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et conserver jusqu'à la session suivante :

- les fiches d'évaluation des deux situations d'évaluation ;
- le sujet présenté par le candidat.
- le sujet conçu par l'équipe pédagogique.

La proposition de note qui ne sera arrêtée que lors du jury final ne doit en aucun cas être communiquée au candidat.

Après examen attentif des documents fournis, le cas échéant, le jury formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.



**1. Objectif de l'épreuve :**

Cette épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à comprendre et à s'exprimer dans cette langue.

Il s'agit d'apprécier sa capacité à :

- comprendre une documentation rapportant une situation professionnelle relative à des contextes ou des activités liées aux établissements d'hébergement ;
- s'exprimer oralement de manière cohérente, structurée et à l'aide d'un vocabulaire adapté ;
- dialoguer avec une certaine aisance.

**2. Critères d'évaluation :**

- Maîtrise des savoirs mobilisés ;
- Maîtrise des règles grammaticales et syntaxiques ;
- Compréhension de la documentation ;
- Justesse du vocabulaire utilisé ;
- Structuration des idées exprimées ;
- Qualité de la communication orale.

**3. Modalités de l'évaluation :****31. Forme ponctuelle : (orale, durée : 30 minutes)**

L'épreuve consiste en un entretien prenant appui sur un ou des documents appropriés en relation avec le domaine de l'hébergement. Les documents peuvent être textuels ou / et audiovisuels.

Après avoir présenté brièvement les idées générales exprimées par la documentation et répondu à une question posée et traitée pendant la préparation, le candidat s'entretient avec le membre du jury, professeur de langue.

**32. Contrôle en cours de formation**

Le formateur organise deux situations d'évaluation dans le respect des exigences et de l'esprit qui fonde l'épreuve ponctuelle.

Le référentiel prévoit la possibilité de concevoir un module de formation d'approfondissement répondant soit à des besoins spécifiques régionaux, inter-régionaux ou frontaliers soit à des projets complémentaires de formation.

Les équipes pédagogiques déposent auprès des services rectoraux des projets de contenus. L'horaire correspondant peut par exemple viser à approfondir un des aspects suivants :

- le recours aux outils de techniques et de communication pour favoriser le travail personnel, parfaire les compétences comportementales... ;
- les spécificités économiques et touristiques régionales et la connaissances du terroir pour valoriser l'accueil ;
- la maîtrise d'une langue vivante frontalière et l'acquisition d'une approche interculturelle pour enrichir la connaissance de l'autre ;
- la prise en considération d'un contexte spécifique de types d'hébergement de proximité ;
- la valorisation de partenariats menés avec l'étranger...

Cet horaire est attribué après validation de sa pertinence et de sa cohérence par les inspecteurs pédagogiques régionaux et en fonction des moyens académiques disponibles.

### **1. Objectif de l'épreuve :**

Cette épreuve vise à évaluer l'aptitude du candidat à rendre compte de l'enrichissement professionnel et culturel issu de cet approfondissement professionnel.

Il s'agit d'apprécier la capacité du candidat à :

- s'impliquer dans le projet mené sous la responsabilité de l'équipe pédagogique ;
- présenter les actions réalisées ;
- mesurer son enrichissement en matière professionnelle et culturelle.

### **2. Modalités de l'évaluation :**

#### **Forme ponctuelle : (orale, durée : 30 minutes)**

L'épreuve consiste en un entretien prenant appui sur un dossier qui rend compte des acquis professionnels et culturels et des actions menées à partir de documents synthétiques sélectionnés par le candidat qui les juge caractéristiques de son implication et de ses acquis.

Les modalités de constitution de ce dossier et de déroulement de l'entretien devront être précisés en fonction des domaines d'approfondissement concernés et soumis à la validation des corps d'inspection territoriaux.

