



UNIVERSITÉ DE NANTES

## RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS ET DE COMPÉTENCES

Faculté de Langues et Cultures Etrangères

<b>Intitulé</b>	<b>Licence professionnelle</b>	
<b>Mention(s)</b>	<b>Organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration</b>	
	Parcours	LEA Hôtellerie-restauration internationale

- Secteurs d'activités et emplois accessibles par le détenteur du diplôme dans ce parcours :

Les champs professionnels d'insertion du diplômé de ce parcours sont :

- Les métiers de l'hébergement et des étages,
- Les métiers de la restauration et de l'événementiel,
- Les métiers de l'hébergement spécialisé
- Les métiers de la santé et du bien-être,
- Les métiers de la commercialisation et de la communication en hôtellerie et en restauration,
- Les métiers des OTA pour Online Travel Agency en relation avec l'hôtellerie et la restauration

Pouvant être exercés dans des groupes hôteliers et de restauration d'envergure européenne et internationale.

Le diplômé est notamment apte à exercer des fonctions opérationnelles en début de carrière pour évoluer vers des fonctions d'encadrement :

- Chef de réception, Assistant-concierge, Responsable d'accueil et d'hébergement, Responsable de réservation, Responsable de vente, Gouvernante d'étages, Assistante-Gouvernante d'étages...,
- Responsable de salle, Maître d'hôtel, Assistant FandB manager, Assistant coordonnateur MICE,
- Responsable Hébergement et vie sociale, Assistant-directeur hospitalité, Gouvernante, Responsable de salle,
- Assistant Spa Manager, Responsable d'accueil et du planning, Responsable d'institut (balnéothérapie, thalasso-thérapie,...),
- Assistant responsables des ventes, assistant-communication...
- Assistant revenue-manager, e-commerce assistant manager, assistant community-manager, web and reporting coordinator....,

Compétences	Types d'activités
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manager, gérer des collaborateurs</li> </ul>	Encadrer, coordonner, superviser une équipe en mobilisant un management opérationnel et un management adapté au contexte professionnel
	Recruter et participer au recrutement du personnel
	Favoriser l'intégration du personnel au sein de l'environnement de l'entreprise par l'élaboration d'un parcours, d'un livret d'accueil
	Accompagner le personnel recruté aux procédures spécifiques de l'établissement et à son profil de poste
	Gérer des actions de RH en intégrant la responsabilité sociale (RSO)
	Anticiper les conflits en restant à l'écoute des équipes et maintenir un bon climat social
	Gérer la diversité de l'équipe en prenant en compte les aspects et les oppositions culturels
	Manager dans un environnement international et multiculturel en favorisant la cohésion d'équipe
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer le marketing, le Web Marketing des services et gérer des projets</li> </ul>	Participer à, ou animer la politique marketing (dont le e-marketing) en tenant compte des attentes de la clientèle, de la concurrence, du produit, et des canaux de distribution...
	Analyser les besoins de la clientèle en menant des enquêtes de terrain
	Réaliser une étude de marché en mettant en place un système de veille de l'offre concurrentielle et en analysant les données collectées par enquête
	Organiser des réseaux de distribution en s'appuyant notamment sur les canaux e-hôtellerie- restauration et m- hôtellerie-restauration

	Conseiller les clients sur leurs demandes de réservations groupes, envoyer les contrats
	Identifier des prestataires susceptibles de concevoir un outil web adapté à la politique commerciale définie
	Gérer et développer les différentes situations de la relation client (face à face, en ligne, etc.)
	Vendre les espaces de séminaires et les chambres en répondant aux demandes des clients
	Contribuer à la fixation des prix de vente des prestations hôtelières et de restauration, optimiser l'occupation hôtelière
	Concevoir des projets innovants en évaluant la faisabilité financière et technique
	Piloter la mise en œuvre technique d'un projet ou d'un événement
	Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres
	Préparer les dossiers techniques et analyser les réponses des prestataires
	Réaliser le bilan du projet ou de l'événement et proposer des axes d'amélioration
<ul style="list-style-type: none"> <li>Animer, gérer et organiser dans les différents services</li> </ul>	Informar, renseigner et conseiller les clients et les résidents en personnalisant l'accueil et en gérant la diversité culturelle
	Enregistrer les réservations, les arrivées, les départs, les encaissements
	Planifier le nettoyage des chambres et des espaces-clients en relation avec autre services
	Animer les actions commerciales d'un ou des points de vente
	Proposer des prestations de restauration en tenant compte des habitudes alimentaires, des manières de table

	Mettre en place et réaliser un événement (MICE) en respectant la commande-clients et les coûts d'exploitation
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer en interne et en externe</li> </ul>	Animer la politique de communication en choisissant le média le mieux adapté
	Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-commerce...)
	Mener des actions de communication en interne et en externe
	Entretenir des relations avec les acteurs locaux et les partenaires
	Mettre en place des opérations de relations publiques, communiquer avec la presse professionnelle
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respecter la qualité, la sécurité, l'environnement</li> </ul>	Veiller aux règles d'hygiène et aux standards de qualité en respectant les cahiers des charges mis en place
	Veiller au respect des normes réglementaires d'installation, de sécurité et de sûreté d'un ERP
	Superviser l'activité des équipes et contrôler l'application des règles d'hygiène et des procédures de qualité
	Contrôler l'entretien des équipements, matériels et installations et identifier les besoins de renouvellement ou de réparation
	Mesurer la qualité par l'analyse des enquêtes de satisfaction et apporter les mesures correctives nécessaires
	Participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manager la gestion et l'administration courante de l'exploitation</li> </ul>	Négocier des contrats avec les prestataires et les fournisseurs en recherchant le meilleur rapport qualité/prix et en mobilisant des techniques de négociations commerciales
	Réaliser le suivi, l'achat et l'approvisionnement des marchandises, des matières premières, et des produits divers
	Gérer les stocks en utilisant la méthode la mieux adaptée

	Proposer, préparer le budget d'exploitation (Chiffre d'affaires, charges...)
	Elaborer un reporting en s'appuyant sur les principaux indicateurs de gestion
	Analyser les tableaux de bord de gestion en regard des prévisions
	Proposer et prendre des décisions au regard de l'analyse

<p><b>Compétences transverses</b> (dont professionnelles et méthodologiques transverses)</p>
<p><b>Travailler en équipe et en autonomie dans un environnement international et multiculturel</b></p>
<p>Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité environnementale</p>
<p>Situer son rôle et sa mission au sein d'une organisation pour s'adapter et prendre des initiatives.</p>
<p>Travailler en équipe autant qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet.</p>
<p><b>Caractériser et valoriser son identité, ses compétences et son projet professionnel en fonction d'un contexte national et international</b></p>
<p>Se mettre en recul d'une situation, s'auto évaluer et se remettre en question pour apprendre.</p>
<p>Identifier et sélectionner diverses ressources spécialisées pour documenter un sujet.</p>
<p>Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation</p>

Développer une argumentation avec esprit critique.

**Compétences « bureautiques » transverses :**

Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe.

**Utiliser des applicatifs informatiques et numériques spécifiques aux domaines de l'hôtellerie et de la restauration**

**Compétences linguistiques transverses :**

Se servir aisément des différents registres d'expression écrite et orale de la langue française.

**Comprendre et se servir aisément de l'expression écrite et orale en langue anglaise et d'une deuxième langue étrangère**

**Mobiliser un vocabulaire générique et professionnel technique en langue anglaise et d'une deuxième langue étrangère**