

**ACCOMPAGNEMENT RH DU MINISTERE DU TOURISME PAR LA MISE A JOUR  
DES REFERENTIELS DES METIERS & DES COMPETENCES ET LA FORMATION  
DES FORMATEURS ET MANAGERS DES ETABLISSEMENTS**

**FICHES REM / REC**

**- DEUXIEME EDITION COMPLETEE ET MISE A JOUR -**

Mars 2015

**cide**



CONSORTIUM  
INTERNATIONAL DE DÉVELOPPEMENT  
EN ÉDUCATION

## TABLE DES MATIÈRES

1. Présentation générale .....	7
2. Répertoire Emplois – Métiers du secteur Tourisme-Hôtellerie .....	10
3. Référentiel Emplois – Compétences du secteur Tourisme-Hôtellerie.....	84

## ACRONYMES

Sigle	Intitulé
<b>ANAPEC</b>	Agence Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences
<b>ATAF</b>	Association Internationale des Transporteurs Aériens de la zone Franc
<b>BTS</b>	Brevet de Technicien Supérieur
<b>CA</b>	Chiffre d'Affaires
<b>CAP</b>	Certificat d'Aptitude Professionnelle
<b>CDD</b>	Contrat à Durée Déterminée
<b>CPT</b>	Conseil Provincial du Tourisme
<b>CQ</b>	Certificat de Qualification
<b>CQP</b>	Certificat de Qualification Professionnelle
<b>CRT</b>	Conseil Régional du Tourisme
<b>DFP</b>	Département de la Formation Professionnelle
<b>DG</b>	Direction Générale
<b>DRH</b>	Directeur des Ressources Humaines
<b>DTH</b>	Diplôme de Technicien en Hôtellerie
<b>ERP</b>	Enterprise Resource Planning
<b>FITAV</b>	Fédération de l'Informatique, des Télécommunications et de l'Audiovisuel
<b>FNH</b>	Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière
<b>FNT</b>	Fédération Nationale du Tourisme
<b>FP</b>	Formation Professionnelle
<b>GDS</b>	Global Distribution System
<b>GRH</b>	Gestion des Ressources Humaines
<b>HACCP</b>	Hazard Analysis Critical Control Points
<b>IATA</b>	International Air Transport Association
<b>ISO</b>	International Standard Organisation
<b>MEDA</b>	Mediterranean European Development Agreement
<b>NTIC</b>	Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication
<b>ONG</b>	Organisation Non Gouvernementale
<b>ONMT</b>	Office National Marocain du Tourisme
<b>PMC</b>	Prix Moyen Chambre
<b>R&amp;D</b>	Recherche et Développement
<b>REC</b>	Référentiel Emplois - Compétences
<b>REM</b>	Répertoire Emplois - Métiers
<b>RH</b>	Ressources Humaines
<b>RMC</b>	Recette Moyenne Chambre
<b>SPA</b>	Sanitas Per Aquam
<b>TIC</b>	Technologies de l'Information et de la Communication
<b>TLS</b>	Transport Léger Spécial
<b>TO</b>	Tour Opérateur
<b>VIP</b>	Very Important Person

## INTRODUCTION

Le présent document est une mise à jour du Répertoire des Emplois-Métiers (REM) et du Référentiel des Emplois-Compétences (REC) du secteur tourisme-hôtellerie produit en 2009 par le Département de la Formation Professionnelle. Il a été élaboré dans le cadre du projet d'« *Accompagnement RH du Ministère du Tourisme par la mise à jour des référentiels des métiers et des compétences et la formation des formateurs et managers des établissements* » financé par la Société Financière Internationale (SFI).

Ce travail s'inscrit dans le souci du Ministère du Tourisme d'améliorer la qualité de l'offre de formation et le renforcement de la gestion des ressources humaines (GRH). Ainsi, la mise à jour des fiches REM/REC (outils de référence en matière de GRH) vise principalement à rapprocher l'offre formative de la demande d'emplois et d'intermédiation sur le marché du travail.

La mise à jour des REM et des REC a concerné d'une part la révision et l'actualisation des fiches existantes et, d'autre part, l'élaboration de nouvelles fiches.

La révision des fiches REM / REC s'est faite sur la base de l'analyse des fiches existantes et d'une consultation documentaire incluant des études et rapports émis par les différents organismes marocains et internationaux. Ce travail a été appuyé par une analyse comparative des fiches métiers et répertoires provenant de sources étrangères, tel que le Conseil Québécois des Ressources humaines en Tourisme (CQRHT) et la Classification Nationale des Professions (CNP) du Canada, ainsi que les données françaises découlant du Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME), l'Organisme Paritaire Collecteur Agréé de l'Hôtellerie, de la Restauration et des activités de loisirs (FAFIH) et de l'Agence de Développement Touristique - Atout France.

Il en est ressorti que certaines fiches ont besoin d'être complétées par des compétences reliées aux activités touchant les connaissances des langues étrangères, les aptitudes managériales et commerciales, et la maîtrise des nouveaux canaux d'information, de communication et de commercialisation (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme). Par ailleurs, il a été aussi jugé utile de les compléter par l'introduction des nouveaux enjeux et stratégies touchant l'environnement et le tourisme durable.

Ce Répertoire a été enrichi avec l'ajout de 7 fiches REM et 8 fiches REC. Ces nouvelles fiches REM/REC ont concerné les sept métiers suivants, dont le choix a été fait en concertation entre les responsables du Ministère du Tourisme et les professionnels du secteur, il s'agit de :

Répertoire Emplois / Métiers (REM)	Référentiel Emplois / Compétences (REC)
– Revenue Manager / Yield Manager	– Revenue Manager / Yield Manager
– Cuisinier responsable de restauration collective	– Cuisinier responsable de restauration collective
– Boulanger	– Boulanger
– Pâtissier – glacier – confiseur – chocolatier	– Pâtissier – Glacier
– Directeur de golf	– Confiseur – Chocolatier
– Responsable de planification de congrès et d'événements.	– Directeur de golf
– Webmarketer	– Responsable de planification de congrès et d'événements.
	– Webmarketer



## 1. PRESENTATION GENERALE

## CONNAISSANCE DU MARCHÉ DE L'EMPLOI

L'objectif du Répertoire des Emplois - Métiers (REM) est de mettre à la disposition des multiples utilisateurs potentiels un référentiel d'informations structurées sur les emplois et les métiers.

Le Répertoire vise à couvrir les métiers et professions de l'ensemble des secteurs d'activités marocains et aussi à être utilisé par un large public.

L'EMPLOI est un ensemble de tâches, d'activités et de responsabilités accomplies et assumées par une même personne au sein d'une unité de production et/ou de réalisation d'un bien ou d'un service.

Le METIER est une spécificité d'emploi dont l'exercice exige généralement une formation professionnelle et/ou un apprentissage, ainsi que de l'expérience venant de la pratique, qui procurent une habileté pour accomplir certaines tâches et responsabilités professionnelles, lesquelles peuvent s'exercer dans un cadre légal et être contrôlées par les personnes qui les exercent ; de plus, ces activités professionnelles peuvent être reconnues socialement comme étant une fonction permanente pour l'individu qui les pratique.

La connaissance du marché de l'emploi se concrétise par deux documents : d'une part, les fiches descriptives des emplois et/ou métiers (REM) spécifiques au secteur qui constituent le Répertoire des Emplois et Métiers, d'autre part, les Référentiels des Emplois et Compétences (REC). Ces réalisations initiées à travers le projet MEDA2-FP se poursuivront pour couvrir la totalité des emplois existants au Maroc.

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU RÉPERTOIRE EMPLOIS - MÉTIERS

Ce Répertoire a pour vocation principale de faciliter la connaissance du marché de l'emploi, en décrivant les emplois et les métiers.

Le nombre d'emplois - métiers donnant lieu à l'élaboration d'une fiche du Répertoire est relativement restreint.

Chaque fiche du Répertoire correspond à un ensemble de postes de travail présentant un certain nombre de similitudes au niveau des activités réalisées et des compétences nécessaires pour les exercer.

Les fiches du Répertoire sont décrites de manière suffisamment large pour y intégrer une grande variété de situations concrètes de travail. Il s'agit d'éviter d'enfermer les chercheurs d'emploi dans des catégories trop restreintes, qui peuvent réduire leurs chances d'accès aux offres d'emploi disponibles sur le marché du travail.

En proposant un langage commun aux intermédiaires de l'emploi (ANAPEC) et aux entreprises, les descriptifs d'emplois (fiches REM) doivent faciliter les opérations d'élaboration et de traitement des offres d'emploi.

Le Répertoire Emplois - Métiers a pour but d'aider les autorités responsables de la formation professionnelle (Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, Ministères sectoriels, Opérateurs de formation) à mieux distinguer les métiers, les familles de métiers, les spécialités et les filières de formation. Il permet une vision plus précise des relations existantes entre les métiers et les formations initiales.

### Le Répertoire Emplois - Métiers comprend :

Un ensemble de fiches descriptives du profil de chaque emploi/métier identifié.

Un système de classement des Emplois - Métiers par domaines et sous domaines, correspondant à la Nomenclature des Emplois - Métiers dotée d'un code à 5 chiffres permettant de faciliter la recherche.

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU RÉFÉRENTIEL EMPLOIS - COMPÉTENCES

C'est un document qui décrit les activités des emplois, donne des éléments sur les indicateurs de performance propres à chaque emploi, décrit les évolutions pressenties ou repérées ainsi que les compétences nécessaires pour les exercer. Il est proche de la réalité vécue par les titulaires.

Les activités principales représentent les différentes situations de travail rencontrées dans chaque emploi ; elles sont décrites de manière assez précise et détaillée.

Les compétences correspondent aux connaissances et savoirs-faire mobilisés dans les situations professionnelles rencontrées par rapport au but productif visé. Il existe trois types de compétences : les connaissances, les savoirs-faire (méthodes, procédures, bureautique et informatique, et savoirs-faire liés à l'expérience) et les comportements professionnels.

À chaque fiche du Répertoire Emplois - Métiers correspond un ou plusieurs Référentiels Emplois - Compétences. En effet, pour une fiche du Répertoire Emplois - Métiers, plusieurs emplois légèrement différents au niveau des activités réalisées ont parfois été distingués et ont fait l'objet de descriptifs différents.

Les Référentiels Emplois - Compétences sont plus immédiatement tournés vers un usage interne aux entreprises du secteur. Ils sont mis à disposition pour servir de référence commune aux entreprises d'un même secteur, afin de les aider à élaborer leurs outils de gestion des ressources humaines.

Les Référentiels Emplois - Compétences ont pour but de faciliter la gestion prévisionnelle des emplois et compétences au niveau des Associations Professionnelles et des entreprises du secteur.

Ces Référentiels Emplois - Compétences, structurés par grandes familles professionnelles, ne couvrent pour l'instant que les métiers spécifiques du secteur. Les métiers transversaux, correspondant aux fonctions communes à toutes les entreprises ne sont pas décrits.

Un tableau récapitulatif reprend l'ensemble des fiches emplois - métiers et permet de faire le lien avec les référentiels Emplois - Compétences correspondants.

## MÉTHODOLOGIE D'ÉLABORATION DES REM ET REC

### Première étape : la préparation et la collecte des données

#### 1. Identifier et caractériser les sous secteurs constitutifs du secteur étudié

Établir une liste exhaustive des emplois du secteur en s'appuyant à la fois sur la documentation existante et sur la connaissance de terrain des représentants des professionnels.

Organiser ces emplois par grandes familles d'emploi, en se basant sur les regroupements habituellement utilisés dans les entreprises, souvent sur la base du découpage du processus de production en grandes séquences.

#### 2. Enquêter

Établir un échantillon d'entreprises à enquêter dans chacun des sous-secteurs, en visant pour chacune, une famille donnée d'emplois à étudier.

Procéder à des enquêtes en entreprise auprès d'un nombre représentatif de titulaires d'emplois et de leurs encadrants, dans chacune des familles pré-identifiées.

Établir le descriptif des activités réalisées par chacun de ces salariés et comparer ces descriptifs, en s'attachant particulièrement aux activités réalisées.

Constituer sur cette base, des regroupements (agrégats ou emplois / métiers) en fonction de la proximité des activités réalisées.

### Deuxième étape : l'élaboration des fiches du Répertoire Emplois - Métiers (REM) et du Référentiel Emplois - Compétences (REC)

#### 3. Décliner et formaliser l'analyse de chaque emploi/métier en termes de :

Description générale, d'organisation du travail, de conditions générales d'exercice, de lieu d'exercice et de conditions de travail.

Activités de base communes et de conditions de réalisation.

Conditions d'accès, de connaissances théoriques et procédurales, de savoir-faire et savoirs pratiques, et de capacités généralement liées à l'Emploi/Métier.

#### 4. Formaliser les contenus des fiches REM et REC de tous les emplois - métiers identifiés.

#### 5. Stabiliser les catégories ou familles de métiers structurant le répertoire sectoriel, établir des correspondances avec les domaines d'activité de la nomenclature des emplois et codifier en conséquence les emplois - métiers.

### Troisième étape : la formalisation et la validation

#### 6. Vérifier au fil de leur production, la conformité des contenus des différentes rubriques des fiches emplois - métiers au sens à donner à chacune d'elles et aux règles d'écriture.

#### 7. Faire valider les contenus techniques des REM et des REC, en procédant à des relectures individuelles ou collectives (ateliers) des fiches avec les professionnels.

#### 8. Procéder à une révision et une harmonisation des fiches.

#### 9. Organiser une validation institutionnelle, après les étapes de validations méthodologiques et techniques.

#### 10. Mettre en forme le Répertoire Emplois - Métiers et le Référentiel Emplois - Compétences.

## LA MAINTENANCE DU RÉPERTOIRE EMPLOIS – MÉTIERS ET DES RÉFÉRENTIELS EMPLOIS - COMPÉTENCES

Seize cadres marocains du Département de la Formation Professionnelle et de l'ANAPEC ont bénéficié d'une formation méthodologique et seront amenés à participer à l'actualisation du Répertoire Emplois - Métiers et des Référentiels Emplois - Compétences.

La maintenance du Répertoire Emplois - Métiers relève de la responsabilité de l'ANAPEC, qui organise, en interne, une veille sur le secteur couvert et met en place un dispositif de concertation avec le Département de la Formation Professionnelle et la Fédération Professionnelle (FNT) pour débattre des modalités d'intégration des propositions d'ajouts ou de transformation de fiches Emplois - Métiers. À cette occasion, des regroupements/fusions de fiches métiers pourront s'avérer possibles, des proximités entre des fiches issues de secteurs différents pouvant apparaître suffisantes pour emporter l'adhésion des professionnels.

En ce qui concerne les Référentiels Emplois - Compétences, leur actualisation est confiée dans un premier temps au Département de la Formation Professionnelle afin d'organiser la concertation, et de mettre en place les moyens pour effectuer concrètement l'actualisation. A terme, cette responsabilité sera du ressort de la FNT et de l'ANAPEC qui sont en prise directe avec les besoins en compétences des entreprises et à même de réaliser une veille sur les évolutions dans les contenus d'emploi et de compétences.

## PRÉSENTATION DU SECTEUR TOURISME

Le Maroc est une destination touristique qui bénéficie de nombreux atouts avec ses 3 500 km de côtes, la richesse et la diversité de sa nature, son histoire millénaire, l'hospitalité de sa population et ses traditions séculaires.

Dès l'indépendance, le pays a positionné le tourisme comme l'un des leviers prioritaires de développement socio-économique. Grâce à une politique d'incitation à l'investissement dans le secteur, à une diversification de l'offre et une adaptation aux attentes des visiteurs, grâce à l'adaptation continue de la législation aux exigences du secteur, le Maroc se donne les moyens d'atteindre ses objectifs.

En 2001, le Maroc s'est doté d'une stratégie prospective pour aborder le secteur du tourisme avec une vision à long terme confortée par un contrat programme appelé « Vision 2010 ». Ainsi, Le nombre de touristes internationaux se rendant au Maroc est passé de 4.4 millions en 2001 à près de 9.3 millions en 2010, soit une croissance annuelle moyenne de 8.7%, très supérieure à la moyenne mondiale. Le Maroc a atteint de ce fait 93% de l'objectif qu'il s'était fixé en 2001 dans le cadre de cette Vision, confirmant ainsi sa capacité à changer durablement de rythme de croissance.

Depuis 2011, Le Maroc s'est engagé à continuer à faire du tourisme l'un des moteurs du développement économique, social et culturel du Maroc. En effet, Les profondes et rapides transformations du pays dans son ensemble depuis 2001, les solides fondations posées par la Vision 2010 et les opportunités offertes par les nouvelles tendances du tourisme mondial, on permis de nourrir de grandes ambitions pour la nouvelle décennie, fondées sur les valeurs fondamentales du pays et ses points de différenciation. Telles sont les ambitions de la nouvelle stratégie 2020 qui a pour ambition de faire du Maroc l'une des 20 plus grandes destinations mondiales et s'imposer comme une référence du pourtour méditerranéen en matière de développement durable.

### Les métiers du secteur

L'atteinte de ces objectifs passe, entre autres, par une professionnalisation continue des métiers du tourisme à savoir :

**L'hôtellerie :** Des efforts sont actuellement consentis en vue d'adapter les demandes en hébergement à chaque catégorie de touristes. Il s'agit également de sensibiliser les opérateurs hôteliers pour améliorer constamment le niveau de leurs structures, grâce aux facilitations accordées pour le financement des projets de rénovation. La capacité d'hébergement des établissements classés progresse régulièrement et s'élève à près de 140 000 lits dont plus de la moitié est encore concentrée sur Marrakech, Agadir et Casablanca. On trouvera dans cette famille professionnelle tous les métiers connus liés à l'accueil et au fonctionnement de l'hôtel (réceptionniste, gouvernante, employé d'étage,...).

**La restauration :** La restauration marocaine est considérée comme un moyen incontestable de promotion de la destination Maroc. On dénombre, actuellement quelque 407 restaurants classés au Maroc, totalisant environ 49 400 couverts, ces derniers offrent un large éventail de spécialités nationales comme étrangères. La plupart de ces établissements sont situés à Casablanca, Marrakech, Rabat et Fès. On trouve dans cette famille professionnelle, des métiers liés à la cuisine (cuisinier, plongeur), au service en salle (maître d'hôtel, serveur), au bar (barman,...).

**Les agences de voyages et de transport touristiques :** Le parc des agences de voyages au Maroc compte actuellement 540 unités. La ville de Casablanca se positionne au 1er rang, suivie de Marrakech et d'Agadir. Ce secteur est en évolution et ces dernières années ont connu une croissance, en termes de création d'agences de voyages. La profession de transporteur touristique est actuellement en train de s'organiser. On trouve des métiers liés à la conception et à la vente de séjour (agent de tourisme, billettiste,...) et au transport des touristes (chauffeur touristique,...).

**Les services touristiques et guides de tourisme :** Il s'agit de l'animation des clubs de vacances (responsable, animateur), du personnel des SPA (responsables, agent SPA,...), des guides touristiques locaux, des guides accompagnateurs et des guides des espaces naturels (montagne et désert).

**Le secteur de la promotion et de l'information touristiques** est en émergence et comprend des métiers tels que responsable de développement touristique, responsable de promotion touristique, agent d'accueil,... qui vise à donner envie de voyager au Maroc.

Le Maroc est conscient des enjeux de la professionnalisation, du fait de la concurrence à laquelle se livrent tous les pays à vocation touristique pour mieux se positionner sur l'échiquier touristique international. C'est pourquoi le professionnalisme doit être présent dans tous les aspects de l'activité touristique et se développer en permanence pour satisfaire les besoins des touristes, répondre à leurs attentes et contribuer à façonner l'image d'un Maroc authentique, moderne et accueillant.



## 2. REPERTOIRE EMPLOIS – METIERS DU SECTEUR TOURISME- HOTELLERIE

## INDEX DES EMPLOIS-MÉTIERS DU SECTEUR TOURISME-HÔTELLERIE

N°	REM
01	Directeur d'établissement touristique ou hôtelier
02	Revenue Manager / Yield Manager
03	Responsable hébergement
04	Réceptionniste
05	Concierge
06	Employé du hall
07	Gouvernante d'hôtel
08	Employée d'étage
09	Responsable de restaurant
10	Maître d'hôtel
11	Serveur
12	Barman
13	Chef de cuisine
14	Cuisinier
15	Cuisinier responsable de restauration collective
16	Boulangier
17	Pâtissier – confiseur – chocolatier – glacier
18	Employé polyvalent de restauration
19	Plongeur
20	Responsable animation club de vacances
21	Animateur club de vacances
22	Directeur de golf
23	Responsable de planification de congrès et d'événements
24	Responsable de SPA
25	Agent SPA (Sanitas Per Aquam)
26	Guide des villes et circuits touristiques
27	Guide des espaces naturels
28	Responsable d'agence de voyages
29	Conseiller en voyage
30	Agent de tourisme
31	Webmarketer
32	Chauffeur touristique
33	Responsable de développement touristique
34	Responsable de promotion touristique
35	Responsable de la commercialisation touristique
36	Agent d'accueil touristique

# Répertoire Emplois / Métiers

## Directeur d'établissement touristique ou hôtelier

CODE 01

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur</li> <li>• Directeur général</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur adjoint</li> <li>• Directeur de village (ou club) de vacances</li> <li>• Gestionnaire de club de vacances</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable d'hébergement</li> <li>• Responsable commercial hôtelier touristique</li> </ul>
<b>NE PAS CONFONDRE</b>		

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Directeur d'établissement touristique ou hôtelier a pour mission d'exploiter et de rentabiliser l'établissement hôtelier.</p> <p>Il supervise son fonctionnement en collaboration avec les chefs de départements. Il détermine les objectifs et les règles d'exploitation dans le cadre, le cas échéant, de la politique générale du groupe dont peut dépendre l'établissement.</p> <p>Il définit la politique commerciale de l'établissement dont il assure parfois lui-même la mise en œuvre. Il élabore avec les chefs de départements les budgets prévisionnels et fixe les objectifs spécifiques à atteindre. Il représente l'hôtel auprès des tiers et des autorités. Il est responsable de l'économie d'énergie et du respect de l'environnement.</p>	<p>Cet emploi de directeur d'établissement hôtelier ou touristique est accessible aux professionnels ayant une expérience significative dans différentes fonctions de responsables de service dans l'hébergement ou la restauration.</p> <p>Un diplôme de l'enseignement supérieur dans des spécialités du tourisme ou de la gestion est de plus en plus exigé.</p> <p>La maîtrise d'au moins deux langues étrangères (français et anglais) est indispensable.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer les objectifs et le cadre général de fonctionnement selon la politique générale définie par le propriétaire et/ou par le groupe</li> <li>• Définir la mission de chaque responsable, élaborer les budgets (fonctionnement, investissement, formation...) de chaque département et fixer les objectifs opérationnels</li> <li>• Superviser et, le cas échéant, mettre en œuvre la politique commerciale</li> <li>• Superviser l'activité des différents services en veillant au respect des objectifs fixés</li> <li>• Représenter l'établissement auprès des tiers et des autorités</li> <li>• Rendre compte de sa gestion auprès du propriétaire et/ou du groupe</li> </ul>	<p><b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Marché touristique au plan international, national et local</li> <li>• Techniques de ventes de produits hôteliers</li> <li>• Réglementation commerciale et spécificités des contrats touristiques au Maroc et avec les clients étrangers</li> <li>• Cultures et us et coutumes des différents types de clientèles et des salariés</li> <li>• Techniques approfondies de gestion hôtelière (finance, marketing, gestion du personnel, communication...)</li> <li>• Législation du travail</li> <li>• Normes d'hygiène, de sécurité, de protection de l'environnement, d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage appliquées à l'exploitation hôtelière</li> <li>• Législation et normes de classements en vigueur dans l'industrie hôtelière et touristique</li> <li>• Enjeux environnementaux et stratégies de développement durable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborer et argumenter auprès du conseil d'administration un budget d'exploitation, un plan de commercialisation, un programme d'investissement, un plan de formation</li> <li>• Animer des équipes pluriculturelles de manière à éviter les incompréhensions liées aux différentes cultures</li> <li>• Conduire des briefings quotidiens pour favoriser une bonne coordination de l'activité entre les différents départements</li> <li>• Apporter sans tarder les ajustements permettant d'optimiser les résultats</li> <li>• Analyser les remarques des clients afin de pallier les éventuelles défaillances constatées</li> <li>• Établir et entretenir des relations commerciales avec les clients et les fournisseurs</li> <li>• Sélectionner, recruter et former le personnel d'encadrement</li> </ul>
	<p><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures de reporting en gestion hôtelière</li> <li>• Procédures de recrutement et d'évaluation du personnel</li> <li>• Procédures de travail des différents services hôteliers et de respect des règles d'hygiène et de sécurité</li> <li>• Utilisation de systèmes informatiques de gestion hôtelière</li> <li>• Utilisation de systèmes informatiques de gestion et de commercialisation hôtelière (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)</li> </ul>	<p><b>SAVOIRS PRATIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretenir son réseau de relations personnelles et commerciales</li> <li>• Développer une connaissance personnelle des différents collaborateurs pour favoriser leur motivation (signes de reconnaissance, encouragement à se former...)</li> </ul>

## Répertoire Emplois / Métiers

### Directeur d'établissement touristique ou hôtelier

CODE

01

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir la politique d'animation du club ou village de vacances et contribuer, le cas échéant, à sa mise en œuvre.</li> <li>Élaborer les procédures internes de gestion et contrôler leur application.</li> <li>Déterminer les travaux de rénovation ou d'aménagements de l'établissement et rechercher des prestataires</li> <li>Définir l'aménagement et la décoration de l'établissement, des chambres, des salles de restaurant (ou appliquer les consignes provenant du propriétaire et/ou du groupe hôtelier)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Spécificités des clubs et villages de vacances (produits, clientèles, fonctionnement...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concevoir des produits d'animation</li> <li>Coordonner une équipe d'animation</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procédures spécifiques d'un club de vacances (règles de vie, animation...)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>SAVOIRS PRATIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se rendre disponible auprès de la clientèle et du personnel d'un club de vacances</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

Cet emploi suppose des permanences les week-ends et les jours fériés. Les horaires de travail sont irréguliers. La fonction d'encadrement et de commercialisation de l'établissement implique de nombreux déplacements à l'extérieur, y compris parfois à l'étranger. Les exigences en matière de disponibilité et de relation auprès de la clientèle et des autorités sont importantes.

#### LIEU D'EXERCICE

Cet emploi s'exerce dans tous les établissements d'hébergement hôtelier et touristique classés ainsi que dans les villages ou clubs de vacances.

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'activité implique des allées et venues dans l'établissement et un rythme intense de travail en période de forte activité.

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert un excellent relationnel, du dynamisme, de la rigueur et de l'organisation, une capacité de délégation et de leadership.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après une expérience confirmée dans le métier, le titulaire de l'emploi pourra accéder au poste de Directeur dans un établissement de gamme et/ou de taille plus importantes, puis à des fonctions de directeur au niveau d'un groupe. Il peut également devenir formateur.

# Répertoire Emplois / Métiers

## Revenue Manager / Yield Manager

CODE 02

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revenue Manager</li> <li>• Yield Manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyste Revenue Management</li> <li>• Assistant Yield Manager</li> <li>• Responsable de l'optimisation des produits touristiques</li> <li>• Responsable du rendement de produits du tourisme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable d'hébergement</li> </ul>
		<b>NE PAS CONFONDRE</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de la commercialisation touristique</li> </ul>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Revenue Manager a pour mission d'adapter et réajuster en temps réel le prix de prestations, chambres d'hôtels, sièges d'avion, de train, circuits et forfaits ...) afin de mettre en adéquation l'offre et la demande, avec l'objectif d'atteindre une rentabilité maximale et d'optimiser la compétitivité de l'entreprise. Il définit les périodes et les ajustements de prix afin de susciter les réservations en périodes creuses et optimiser le remplissage d'un établissement hôtelier ou d'un avion. Peut coordonner une équipe.</p>	<p>Cet emploi de Revenue Manager est accessible aux professionnels ayant une expérience significative en gestion et marketing dans le domaine hôtelier, touristique et/ou aérien.</p> <p>Un diplôme de l'enseignement supérieur dans des spécialités de gestion hôtelière (DTH) niveau bac et bac +2/3 (licence-master) ou de commerce est de plus en plus exigé.</p> <p>La maîtrise d'au moins deux langues étrangères (français et anglais) est indispensable.</p> <p>Bonnes connaissances en informatique (Excel).</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIRS FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecter et analyser les taux d'occupation, réservation, tarifs sur le rendement de nuitées, de places d'avion, ...</li> <li>• Analyser l'environnement socioéconomique et les caractéristiques de la demande touristique</li> <li>• Déterminer les prévisions de vente</li> <li>• Animer des réunions d'information et d'échange avec les autres départements</li> <li>• Organiser et mettre en place le circuit d'information et diffuser les données tarifaires sur Internet et par des centrales de réservation...</li> <li>• Sensibiliser les services (réception, commercial, ...) aux modalités d'optimisation des produits et leur apporter un appui technique</li> <li>• Suivre et analyser les indicateurs de performance des produits et proposer des ajustements</li> <li>• Élaborer ou participer à l'élaboration de la grille tarifaire (période, segmentation, catégorie, ...)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCE THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation et fonctionnement de l'industrie touristique et hôtelière.</li> <li>• Organisation de la chaîne de transport national et international</li> <li>• Réglementation du transport</li> <li>• Enjeux environnementaux et stratégies de développement durable</li> <li>• Périodes creuses et fortes du secteur du tourisme</li> <li>• Principes de base de la publicité et de la communication</li> <li>• Règles déterminant l'offre et la demande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler de façon orientée client</li> <li>• Effectuer des prévisions rigoureuses</li> <li>• Établir une stratégie tarifaire et de ventes claire et organisée auprès des autres services</li> <li>• Remanier rapidement les grilles tarifaires</li> <li>• Dénicher les produits à valoriser, à mettre en promotion ou à augmenter</li> <li>• Détecter toute opportunité de vente au meilleur coût</li> <li>• Entretenir des relations avec les acteurs et fournisseurs du marché</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques de contrôle de gestion et d'analyse financière</li> <li>• Techniques de communication</li> <li>• Techniques de marketing</li> <li>• Techniques de négociation</li> <li>• Analyse statistique</li> <li>• Procédures tarifaires</li> <li>• Procédures de reporting</li> <li>• Systèmes informatiques de gestion, de tarification et de distribution (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)</li> </ul>	

## Répertoire Emplois / Métiers

### Revenue Manager / Yield Manager

CODE

02

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIRS FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser une cellule de veille concurrentielle pour déterminer la politique tarifaire des principaux concurrents</li> <li>Élaborer les budgets prévisionnels pour des actions commerciales</li> <li>Négocier des contrats d'allotements</li> <li>Coordonner l'activité d'une équipe</li> <li>Participer au recrutement du personnel</li> <li>Former les divers services de l'entreprise pour améliorer les revenus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie marketing</li> <li>Analyse les performances mensuelles d'un hôtel.</li> <li>Suivi des segmentations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer du personnel</li> <li>Création de classes tarifaires</li> <li>Cotations</li> <li>Ouverture et fermeture des tarifs</li> <li>Recommandations de tarifs</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques commerciales</li> <li>Gestion budgétaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mobiliser ses relations professionnelles pour optimiser les ventes</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

La durée hebdomadaire du travail peut varier dans les limites fixées par la législation du travail en vigueur. Le travail le week-end est possible selon les besoins de l'établissement.

LIEU D'EXERCICE	CONDITIONS DE TRAVAIL
Cet emploi s'exerce au sein de centrales de réservation, tour-opérateurs, chaînes hôtelières, compagnies de transport...	L'emploi s'exerce en relation directe avec les prestataires de services et exige une forte disponibilité et un rythme intense de travail en période creuse et forte du secteur du tourisme

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉS À L'EMPLOI / MÉTIER

Esprit d'analyse, goût pour les chiffres et les nouvelles technologies, sensibilité à l'approche commerciale et marketing et une bonne compréhension des enjeux et des contraintes rencontrées par les commerciaux.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après une expérience confirmée dans le métier, le titulaire peut accéder à l'emploi de directeur marketing, directeur commercial, directeur d'hébergement, et à plus long terme directeur adjoint ou directeur d'hôtel.

# REPertoire EMPLOIS / METIERS

## RESPONSABLE HEBERGEMENT

CODE 03

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable hébergement</li> <li>Directeur hébergement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Front office superviseur,</li> <li>Assistant hébergement,</li> <li>Attaché de direction chargé de l'hébergement,</li> <li>Front office manager</li> </ul>	Directeur d'Hôtel <b>NE PAS CONFONDRE</b>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Responsable de l'hébergement a pour mission d'assurer l'organisation et la qualité des prestations en matière de réservations, d'accueil et d'hébergement, dans le cadre des normes et procédures internes et des objectifs fixés par la direction générale. Il supervise les services du département Hébergement, détermine avec ses chefs de service les budgets prévisionnels, l'organisation du travail et le plan de formation. Il veille en permanence à la bonne marche des équipements et installations d'hébergement dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité et des engagements de service. Il assure à tour de rôle, la fonction de <i>Duty Manager</i> et remplace ponctuellement le directeur de l'hôtel. Il veille aux économies d'énergie et au respect de l'environnement.</p>	<p>Cet emploi est accessible aux professionnels de l'hôtellerie possédant une expérience confirmée, aux différents niveaux de responsabilité dans les métiers de l'hébergement.</p> <p>Un diplôme en gestion hôtelière (BTS ou DTH) peut permettre un accès plus rapide à cet emploi et facilite l'évolution de carrière.</p> <p>La maîtrise d'au moins deux langues étrangères (français et anglais) est indispensable.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser la mise en place des prestations d'hébergement selon les prévisions d'occupation et les objectifs de qualité de service</li> <li>Ajuster et adapter les moyens matériels et humains en fonction de l'évolution du planning d'occupation prévisionnel</li> <li>Coordonner le fonctionnement quotidien des services d'hébergement</li> <li>Contrôler en permanence la bonne marche des équipements et installations d'hébergement</li> <li>Établir et analyser le rapport mensuel d'hébergement et les statistiques à l'aide du système de gestion hôtelière et rendre compte à la direction générale de l'activité de son département</li> </ul>	<b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Marché touristique au plan international, national et local</li> <li>Produits hôteliers, produits chambres</li> <li>Équipements d'hébergement hôtelier</li> <li>Habitudes des différents types de clientèles</li> <li>Richesses culturelles et touristiques de la région</li> <li>Gestion du personnel et législation du travail</li> <li>Normes d'hygiène, de sécurité, de protection de l'environnement, d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage appliqué à l'hébergement hôtelier</li> <li>Enjeux environnementaux et stratégies de développement durable</li> </ul>	<b>SAVOIR-FAIRE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer les budgets d'investissement et d'exploitation de manière à atteindre les objectifs attendus</li> <li>Définir des profils de poste et recruter le personnel correspondant</li> <li>Identifier les besoins en formation, organiser, suivre et valider la formation des chefs de services</li> <li>Argumenter la recherche de la qualité de service (respect du concept et des normes) auprès des chefs de services et leur donner les moyens de motiver les équipes</li> <li>Analyser les problèmes quotidiens et les résoudre en fonction des priorités</li> </ul>
	<b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques de gestion hôtelière</li> <li>Techniques de communication</li> <li>Technique de reporting en gestion hôtelière</li> <li>Procédures d'exécution des tâches prescrites dans les différents services d'hébergement</li> <li>Procédures de duty management</li> <li>Utilisation de systèmes informatiques de gestion, de communication et de commercialisation hôtelière (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)</li> <li>Techniques de yield management</li> </ul>	

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### RESPONSABLE HEBERGEMENT

CODE

03

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Représenter l'établissement dans certaines manifestations (salons,...)</li> <li>Négocier les tarifs</li> <li>Organiser le relogement des clients</li> </ul>		
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques de ventes de produits hôteliers</li> <li>Procédures tarifaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Improviser une présentation</li> <li>Mobiliser ses relations professionnelles pour faciliter la résolution de certains problèmes (délogement...)</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

Cet emploi implique d'être en relation constante avec la clientèle. La durée hebdomadaire de travail peut varier dans les limites de la législation du travail. Les week-ends et jours fériés sont ouverts.

#### LIEU D'EXERCICE

Cet emploi s'exerce principalement dans les établissements hôteliers de catégorie supérieure (4 et 5\*) et dans les villages de vacances de taille importante (au-delà de 200 lits).

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'activité implique de nombreuses allées et venues dans tout l'établissement. Le rythme est particulièrement intense lors des arrivées et départs des clients et/ou le contact direct avec des personnalités (VIP).

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert une excellente présentation, de la courtoisie, de l'attention et de la diplomatie envers le client, un sens commercial. Il nécessite de faire preuve d'assurance, de présence et de dynamisme dans son mode de management.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après une expérience confirmée dans le métier, le titulaire peut accéder à l'emploi de Directeur ou Gérant d'hôtel. Il peut également devenir formateur.

# REPertoire EMPLOIS / METIERS

## RECEPTIONNISTE

CODE

04

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Réceptionniste</li> <li>Employé de réception</li> <li>Employé d'accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agent de réservation</li> <li>Réceptionniste de nuit (night audit)</li> <li>Chef de brigade de réception</li> <li>Assistant chef de réception</li> <li>Chef de réception</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concierge d'hôtel</li> <li>Responsable Hébergement</li> </ul>
		<b>NE PAS CONFONDRE</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Réceptionnaire de marchandise</li> </ul>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le réceptionniste d'hôtel a pour mission l'accueil de la clientèle, la vente des chambres disponibles en veillant à optimiser le taux d'occupation et la recette moyenne chambre (RMC). Il enregistre les clients individuels ou les groupes, affecte les chambres arrivées (check-in), et répond aux demandes et réclamations des clients relatives à leur confort. Il les informe et oriente sur les services internes et externes (renseignements pratiques et touristiques).</p> <p>Il prépare et effectue les départs (check-out). Selon les établissements, il peut encaisser les factures, assurer le service de nuit (night-audit,) gérer les réservations, et effectuer certains services à la demande des clients pour faciliter ou agréments leur séjour.</p>	<p>Cet emploi est accessible aux jeunes lauréats des formations professionnelles de niveau de technicien hôtelier (DTH ou BTS), ou à de jeunes diplômés de l'enseignement supérieur (bac+3/4) pratiquant au moins 2 langues étrangères (français et anglais) en plus de l'arabe.</p> <p>On peut également accéder à cet emploi dans certains établissements avec un niveau inférieur, mais avec une expérience et une formation sur le terrain, notamment en langues.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre connaissance de la situation d'occupation de l'établissement et préparer les mouvements de chambres du jour</li> <li>Accueillir les clients, enregistrer et confirmer les réservations</li> <li>Affecter les chambres arrivées (check-in)</li> <li>Répondre aux besoins d'information et de confort des clients et traiter les réclamations</li> <li>Préparer et effectuer les départs (check out)</li> <li>Passer les consignes à l'équipe suivante</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Us et coutumes des principales clientèles étrangères</li> <li>Produits hôteliers et conditions d'accueil adaptées aux différentes catégories de clientèles : groupes, familles, individuels, corporate, personnes handicapées, personnalités (VIP)</li> <li>Législation relative à l'accueil et au séjour des voyageurs</li> <li>Techniques de ventes</li> <li>Règles d'hygiène</li> <li>Types d'accords conclus avec les tours opérateur (TO), agences et entreprises clientes (tarifs, gratuité, mode de règlement...)</li> <li>Ressources touristiques susceptibles d'intéresser la clientèle</li> <li>Enjeux environnementaux et stratégies de développement durable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mémoriser les tarifs, orientations et équipements des chambres</li> <li>Affecter les chambres selon le système de gestion manuel ou informatisé en tenant compte des différentes contraintes liées à la clientèle</li> <li>Présenter et faire visiter l'établissement</li> <li>Renseigner les clients et prendre des réservations par téléphone</li> <li>Transmettre les messages, consignes, réclamations aux destinataires et s'assurer de leur bon traitement</li> <li>Éditer et transmettre les différents états (arrivées, départs, rooming list...) à l'équipe suivante et aux autres services en y apportant les précisions utiles</li> <li>Optimiser les ventes pour améliorer le prix moyen chambre (PMC)</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procédures et outils de réception et de réservation</li> <li>Établissement et édition des états et statistiques</li> <li>Sécurité et secourisme</li> <li>Utilisation de systèmes informatiques de gestion et de commercialisation hôtelière (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)</li> </ul>	

# REPertoire EMPLOIS / METIERS

## RECEPTIONNISTE

CODE

04

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifier les encaissements de tous les points de vente, mettre à jour les comptes de chaque client, clôturer la facturation du jour et produire les états de nuit (fonction de night audit)</li> <li>Gérer les comptes débiteurs (relances, suivis, litiges)</li> <li>Changer des devises</li> <li>Présenter des prestations touristiques et effectuer, le cas échéant, les réservations afférentes</li> <li>Prendre en charge l'accueil des VIP</li> <li>Tenir le planning d'occupation des chambres (fonction réservation)</li> <li>Réaliser des opérations promotionnelles (mailings, etc.) et le suivi des relations clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux et conditions du change</li> <li>Conditions d'accès aux services utiles à la clientèle</li> <li>Spécificités des clientèles VIP</li> <li>Techniques de gestion des systèmes de réservation hôtelière</li> <li>Techniques de suivi des contrats conclus avec les TO, agences de voyage et sociétés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Balancer et clôturer les factures</li> <li>Rechercher les informations utiles à la clientèle</li> <li>Établir des factures pro forma</li> <li>Se constituer un réseau de prestataires dignes de confiance</li> <li>Traiter les demandes de réservation des TO, agences de voyage, clientèle sociétés</li> <li>Relancer en temps utile les clients pour confirmation des allotements et options</li> <li>Actualiser en temps utile l'état des ventes (changements, surbooking, sous-occupation...)</li> <li>Auto contrôler l'enregistrement et le suivi des réservations</li> </ul>
	<p><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fonction night-audit du système de gestion informatisée</li> <li>Dispositions prévues dans les contrats (TO, agences, clientèle corporate), crédits et comptes débiteurs, allotements, délais de rétrocessions...</li> <li>Accueil VIP</li> </ul>	<p><b>SAVOIRS PRATIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Entretenir les bonnes relations avec les prescripteurs</li> <li>Accueillir et accompagner ou faire accompagner des personnalités à leurs chambres</li> </ul>

### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

L'emploi de réceptionniste s'exerce à la réception des hôtels, ou tout autre établissement d'hébergement touristique. L'activité s'exerce de jour comme de nuit y compris les fêtes et jours fériés. Les contrats saisonniers ou extra (CDD - contrat à durée déterminée) sont fréquents. La durée hebdomadaire de travail peut varier dans les limites de la législation du travail, avec un jour de repos hebdomadaire. Les horaires se font par équipes de 3X8 heures. La rémunération peut comporter des avantages en nature (repas, logement), selon les contraintes de fonctionnement (éloignement...). Le port d'un uniforme ou d'une tenue professionnelle est réglementé par l'établissement.

#### LIEU D'EXERCICE

Cet emploi s'exerce dans différents types d'établissements de séjours : hôtels économiques, hôtels classés, résidences hôtelières, riads, clubs et centre de vacances. Cet emploi peut s'exercer également sur des paquebots de croisière où les exigences de langues sont importantes.

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'activité implique la station debout de manière permanente. Travail de nuit. Éloignement du domicile dans certaines zones touristiques. Rythme intense lors des arrivées et départs de groupes (coup de feu).

### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert une bonne présentation ; disponibilité et écoute du client ; mémoire auditive et visuelle. Discrétion, courtoisie et respect des règles de savoir-vivre. Capacité de s'adapter aux rythmes de travail changeants.

### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Selon la capacité et le standing de l'établissement, le réceptionniste peut occuper successivement au cours de sa carrière les différents postes de la réception (employé de réception, chef de brigade de réception, assistant chef de réception, chef de réception), puis évoluer vers un poste de responsable d'hébergement. Il peut également évoluer vers des postes spécialisés comme le night-audit ou dans le domaine de la réservation ou la commercialisation dans les établissements de taille importante et vers un emploi de concierge dans les établissements de haut de gamme. Il peut enfin évoluer vers un emploi de formateur.

# REPertoire EMPLOIS / METIERS

## CONCIERGE

CODE

05

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Concierge d'hôtel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chef concierge</li> <li>Concierge de nuit</li> <li>Aide concierge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réceptionniste</li> </ul>	
		<b>NE PAS CONFONDRE</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Concierge d'immeuble</li> </ul>	

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Concierge a pour mission de faciliter le séjour des clients, en particulier les VIP, et de répondre à toutes demandes en assurant l'intermédiaire auprès des différents services internes et externes dont ils peuvent avoir besoin.</p> <p>Il organise le travail du personnel du hall et supervise le bon déroulement du transport des bagages, de la distribution des clés, de la remise du courrier, des messages et de la réalisation de tout service (renseignement, commande) demandé par les clients. Il participe au recrutement du personnel du hall et est responsable de sa formation.</p>	<p>Cet emploi est accessible après une expérience professionnelle confirmée d'employé de réception ou du hall.</p> <p>L'emploi exige de pouvoir s'exprimer dans deux langues étrangères au minimum ainsi que des capacités rédactionnelles et relationnelles.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser et superviser les services assurés par l'équipe du hall (accueil, bagages, clés, courrier...) et veiller à la sécurité des biens et des personnes</li> <li>Renseigner les clients sur les services de l'hôtel, de la ville et sa région.</li> <li>Répondre aux demandes et aux besoins de services des clients (réservations...), effectuer toute démarche confiée</li> <li>Superviser et former le personnel du hall</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation et services internes de l'établissement</li> <li>Tissu économique au niveau local et régional et prestataires locaux</li> <li>Géographie touristique au niveau local, régional, national et international</li> <li>Événements touristiques locaux et régionaux</li> <li>Habitudes des différents types de clientèles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accueillir et renseigner les clients dans leur langue.</li> <li>Prendre note des messages à transmettre et des tâches à effectuer pour le compte du client</li> <li>Mémoriser les clients et leurs habitudes pour anticiper leurs attentes</li> <li>Résoudre ou faire résoudre les problèmes ponctuels avec efficacité et discrétion</li> <li>Rechercher sur Internet les informations utiles à la clientèle</li> <li>Identifier des prestataires dignes de confiance</li> <li>Utiliser les plans de ville et cartes routières pour aider les clients à s'orienter</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Règles et normes de sécurité d'accès à l'hôtel.</li> <li>Règles d'évacuation en cas de danger.</li> <li>Procédure des bag out (sortie bagages)</li> <li>Accueil VIP</li> <li>Utilisation de l'outil informatique</li> <li>Procédure des objets trouvés.</li> <li>Règles et normes de sécurité</li> </ul>	

## REPERTOIRE EMPLOIS / METIERS

### CONCIERGE

CODE

05

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Remplacer le réceptionniste en cas d'absence</li> <li>Faire le planning de l'équipe de conciergerie</li> <li>Participer au recrutement du personnel de hall</li> <li>Participer aux briefings quotidiens de la direction avec les autres chefs de service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bases de la législation du travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Affecter les chambres selon le système de gestion manuel ou informatisé</li> <li>Mener des entretiens de recrutement</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procédure des arrivées et départs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transférer son savoir-faire à sa brigade</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

L'activité de concierge s'exerce de jour comme de nuit, y compris les week-ends et jours fériés. La durée hebdomadaire de travail peut varier dans les limites de la législation du travail. Des avantages en nature (repas de service et plus rarement logement) peuvent parfois exister selon les contraintes de fonctionnement (éloignement...). Le port d'un uniforme est réglementé par l'établissement.

À l'exception de l'hôtellerie de luxe, l'emploi de concierge tend à disparaître en faveur de la polyvalence du personnel du service d'accueil/réception.

#### LIEU D'EXERCICE

L'emploi s'exerce quasiment exclusivement dans des hôtels 4 et 5\*. Selon la taille de l'hôtel, le concierge peut travailler seul ou en brigade.

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'activité implique la station debout de manière permanente, le travail de nuit ainsi que l'éloignement du domicile dans certaines zones touristiques. Le rythme est intense lors des arrivées et départs de groupes (coup de feu).

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert de la disponibilité, de l'écoute, le sens du service, de la courtoisie, de la discrétion, de la diplomatie, une excellente mémoire auditive et visuelle, de la rigueur et de l'autorité.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé le métier de concierge, le titulaire peut devenir chef concierge.

Le concierge peut également faire partie de l'association internationale des clés d'or et/ou devenir formateur.

# REPertoire EMPLOIS / METIERS

## EMPLOYE DU HALL

CODE 06

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Employé du hall</li> <li>Chasseur-bagagiste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portier</li> <li>Voiturier</li> <li>Liftier</li> <li>Chef bagagiste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concierge d'hôtel</li> <li>Réceptionniste d'hôtel</li> </ul>
		<b>NE PAS CONFONDRE</b>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>L'Employé du hall a pour mission l'accueil des clients à l'entrée de l'hôtel, la prise en charge des bagages à l'arrivée et au départ. Il effectue les courses pour les clients sous la responsabilité de la conciergerie ou de la réception. Il renseigne les clients sur les services de l'hôtel et donne des indications sur l'équipement des chambres. Il contribue à la surveillance des accès et à la sécurité des biens et des personnes.</p>	<p>Cet emploi est accessible sans formation ni expériences préalables. L'adaptation au poste de travail est prise en charge par l'entreprise. Le permis de conduire est un plus. La pratique de la langue française et de rudiments d'autres langues étrangères est indispensable.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
		<b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Usages en matière d'accueil et de politesses selon les us et coutumes des principaux pays d'origine de la clientèle</li> <li>Prestations de l'établissement</li> <li>Disposition des chambres</li> <li>Fonctionnement des équipements des chambres</li> <li>Commerces et services locaux utiles à la clientèle</li> </ul>
	<b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Règles d'accès à l'établissement</li> <li>Règles de prise en charge des bagages</li> <li>Règles de surveillance et de sécurisation du hall et des accès</li> <li>Règles d'évacuation en cas de danger</li> <li>Règles de départs de la clientèle</li> <li>Règles et normes de sécurité</li> </ul>	<b>SAVOIRS PRATIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Transporter un maximum de bagages en un minimum de déplacements en utilisant à bon escient les moyens disponibles</li> <li>Prendre en compte les habitudes et styles de vie des clients</li> </ul>

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### EMPLOYE DU HALL

CODE

06

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Garer les véhicules des clients</li> <li>Encadrer une équipe de bagagistes</li> <li>Donner un coup de main à la réception en cas de surcharge (accueil de groupe...)</li> <li>Effectuer certaines tâches simples en l'absence momentanée du concierge ou du réceptionniste ou pour les soulager (noter un message, enregistrer un client attendu, recopier les fiches d'arrivées sur le registre ...) en respectant scrupuleusement les consignes données</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Écrire en français et en arabe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manœuvrer en douceur et en sécurité tous types de véhicules automobiles</li> <li>Montrer comment effectuer les gestes et postures adaptés à la réalisation des tâches confiées</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Règles de conduite automobile</li> <li>Procédure de la garde des clés de voitures.</li> <li>Procédure d'arrivée (check in)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renseigner les clients pour s'orienter et se déplacer au plan local</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

Cet emploi s'exerce dans tout établissement d'hébergement mais également dans des résidences privées. L'activité s'exerce de jour comme de nuit. Les week-end et jours fériés sont ouverts. La durée hebdomadaire de travail peut varier dans les limites de la législation du travail. Les contrats saisonniers ou extra, contrats à durée déterminée (CDD) sont fréquents. La rémunération peut comporter parfois des avantages en nature (repas, et plus rarement logement) selon les contraintes de fonctionnement (éloignement...). Le port d'un uniforme est réglementé par l'établissement.

#### LIEU D'EXERCICE

L'emploi s'exerce principalement dans les hôtels classés de 3 à 5 étoiles et les autres types d'établissements touristiques de catégorie supérieure, sous la direction du service conciergerie ou de la réception.

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'activité implique la station debout et les déplacements permanents au sein de l'hôtel et la manutention et le transport de charges lourdes et encombrantes.

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

Cet emploi requiert vigilance, discrétion, courtoisie, sens de l'observation et capacités de mémorisation, propreté corporelle et vestimentaire.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après quelques années d'expériences, l'employé du hall peut devenir chef bagagiste, assistant concierge puis concierge d'hôtel.

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### Gouvernante d'Hotel

CODE 07

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gouvernante d'hôtel</li> <li>Gouvernante d'étages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aide ou assistante gouvernante générale</li> <li>Gouvernante générale</li> </ul>	<b>NE PAS CONFONDRE</b>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>La Gouvernante a pour mission d'encadrer le personnel des étages afin d'héberger les clients le mieux possible dans les conditions prévues et de remettre les chambres en disponibilité dans les meilleurs délais. Elle contrôle la propreté des chambres et des parties communes de l'hôtel. Elle veille sur l'agencement et la maintenance des installations et mobiliers des chambres et des étages. Elle est responsable du linge de l'hôtel et des clients et suit le stock des produits d'accueil et d'entretien des chambres. Elle est responsable des passe-partout de son département et des objets trouvés (oubliés par les clients). Elle forme et anime le personnel placé sous sa responsabilité. Elle peut superviser la buanderie de l'hôtel.</p>	<p>Cet emploi est généralement accessible avec une expérience professionnelle confirmée d'employée d'étage, puis d'assistante gouvernante. Une formation spécifique de 2 années avec un diplôme de niveau technicien spécialisé (bac + 2) permet l'accès direct comme assistante gouvernante puis gouvernante. L'emploi requiert une excellente présentation et la connaissance de deux langues étrangères.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Répartir le travail auprès du personnel d'étage</li> <li>Superviser la remise en place des chambres en fonction de l'occupation réelle et des engagements pris envers les clients</li> <li>Superviser le nettoyage et la décoration florale des locaux communs</li> <li>Vérifier la disponibilité des produits (accueil, entretien) et du linge (hôtel et clients)</li> <li>Contribuer à la gestion de l'hébergement et au fonctionnement général de l'établissement et rendre compte de son activité</li> <li>Superviser et former le personnel des étages</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Activités de la femme de chambre, du valet et de la lingère et temps alloué pour chaque tâche</li> <li>Règles d'hygiène et de sécurité correspondant à l'accueil hôtelier (propreté, aération, prévention des risques d'infection et d'incendie...) et au travail du personnel des étages (manipulation de machines et de produits...)</li> <li>Produits d'entretien et modes d'utilisation</li> <li>Art de la décoration florale</li> <li>Réglementation du travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créer une ambiance d'accueil dans une chambre, un couloir, un hall (décoration florale, agencement, produits d'accueil...)</li> <li>Proposer la disponibilité de chambres pour les clients futurs dans les meilleurs délais tout en satisfaisant au mieux les clients présents au plan de leur hébergement</li> <li>Évaluer la charge de travail et les effectifs et délais de réalisation nécessaires</li> <li>Expliquer le travail à faire à des personnes débutantes, insuffisamment expérimentées ou n'ayant pas la compétence correspondante</li> <li>Contrôler le travail des équipes d'étages et de la lingerie pour assurer la qualité de service</li> <li>Gérer les conflits au sein d'une équipe</li> <li>Communiquer en langues étrangères</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Établissement et suivi des rapports d'occupation entre la réception et la gouvernante</li> <li>Procédures d'évacuation des clients</li> <li>Mise en place des produits d'accueil</li> <li>Mise en place VIP</li> <li>Procédure des objets trouvés</li> <li>Gestion des passe-partout</li> <li>Gestion des stocks (produits d'accueil, linge hôtelier...) et des approvisionnements</li> <li>Utilisation de d'outil bureautique (traitement de textes, tableur, etc.) et des logiciels de gestion hôtelière</li> </ul>	

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### GOUVERNANTE D'HOTEL

CODE

07

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Superviser le service de blanchisserie client</li> <li>Superviser la lingerie et le logement du personnel</li> <li>Acheter des fleurs</li> <li>Suivre le budget de son service</li> <li>Participer au recrutement du personnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fonctionnement des équipements de blanchisserie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Décoration florale</li> </ul>
	<b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b>	<b>SAVOIRS PRATIQUES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion du personnel permanent et saisonnier</li> </ul>	

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

La durée hebdomadaire du travail peut varier dans les limites fixées par la législation du travail en vigueur. Les horaires sont décalés (équipe du matin ou du soir). Les week-end et jours fériés sont ouverts. Le port d'une tenue professionnelle est réglementé par l'établissement

#### LIEU D'EXERCICE

Cet emploi s'exerce dans tout établissement hôtelier : hôtels, résidences de tourisme, riads, auberges, maisons d'hôtes, villages de vacances, bateaux de croisière...

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'activité implique de supporter la station debout et le va-et-vient d'un étage à l'autre, souvent par les escaliers. Le rythme de travail est souvent intense, en particulier lors des arrivées et départs.

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi de gouvernante requiert de la rigueur dans le travail au quotidien, la présence sur le terrain (et non dans le bureau), l'écoute et le souci du confort des clients, l'aptitude à encadrer une équipe et à prendre des décisions rapides. L'emploi implique une capacité d'adaptation à une clientèle variée et la discrétion.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé l'emploi, la gouvernante peut évoluer vers un emploi de gouvernante générale ou de formatrice.

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### EMPLOYEE D'ETAGE

CODE 08

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Employée d'étage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Femme de chambres</li> <li>• Valet de chambres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gouvernante</li> </ul>
		<b>NE PAS CONFONDRE</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Femme de ménage</li> </ul>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>L'Employée d'étage a pour mission la remise au propre des chambres des clients de l'hôtel sous l'autorité de la Gouvernante. Elle est responsable de l'économie d'énergie et du respect de l'environnement. Elle assure au quotidien le nettoyage, la propreté de la chambre et salle de bain, le changement du linge et la mise en place des produits d'accueil. Elle participe également en basse saison aux gros travaux de nettoyage. Elle veille au confort, à l'hygiène et au bien être des clients durant leur séjour. La grande majorité des emplois est occupée par des femmes de chambre. Les valets de chambre se voient confier les travaux nécessitant plus d'effort physique.</p>	<p>Cet emploi est souvent accessible sans formation ni expérience particulière, mais savoir lire, écrire et compter devient nécessaire. Les établissements haut de gamme recrutent en priorité des candidats ayant suivi une formation professionnelle spécifique. La pratique de la langue de la clientèle touristique dominante devient indispensable.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre les consignes de la gouvernante et faire la mise en place du chariot de service</li> <li>• Nettoyer et ranger l'étage</li> <li>• Remettre les chambres au propre, à blanc ou en recouche</li> <li>• Ranger son office, évacuer le linge sale et réapprovisionner le chariot de service</li> <li>• Rendre compte à la Gouvernante du travail effectué et des anomalies constatées</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles d'hygiène associées à la propreté des chambres</li> <li>• Règles de sécurité pour les clients et le personnel</li> <li>• Fonctionnement des équipements de la chambre et salle de bain</li> <li>• Localisation, disposition et équipement des chambres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rester courtois envers les clients en toutes circonstances</li> <li>• Utiliser correctement le matériel et les produits d'entretien adaptés à chaque opération</li> <li>• Repérer et signaler les anomalies (occupation des chambres, problèmes matériels...)</li> <li>• Vérifier le confort et la sécurité de la clientèle et anticiper son besoin en la matière</li> <li>• Adapter les gestes et les techniques professionnelles de mise en place des chambres aux situations rencontrées</li> <li>• Transmettre les suggestions et doléances de la clientèle</li> <li>• Communiquer les informations pour l'établissement du rapport d'occupation</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures de nettoyage et de mise en place des chambres</li> <li>• Modes d'usage des différents produits et matériels de nettoyage</li> <li>• Procédure de mise en place des produits d'accueil et de documentation</li> <li>• Procédure de traitement des demandes des clients</li> <li>• Procédure des objets trouvés</li> <li>• Utilisation de d'outil bureautique (traitement de textes, tableur, etc.) et des logiciels de gestion hôtelière</li> </ul>	

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### EMPLOYEE D'ETAGE

CODE

08

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer certains nettoyages spécifiques périodiques</li> <li>Réaliser des petits travaux de maintenance des équipements de la chambre et salle de bain (remplacement d'ampoules, des rideaux, dégivrage minibar...)</li> <li>Garder des enfants</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre soin d'un enfant pendant l'absence de ses parents</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></li> <li>Modes opératoires des petits travaux à réaliser</li> <li>Procédure de récupération et de restitution du linge client</li> </ul>	<b>SAVOIRS PRATIQUES</b>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

La durée hebdomadaire de travail peut varier dans les limites de la législation du travail. Les horaires sont décalés (équipe du matin ou du soir). Les week-end et jours fériés sont ouverts. Les contrats saisonniers ou extra (CDD) sont fréquents. Des avantages en nature (repas et plus rarement logement) existent parfois selon les contraintes de fonctionnement (éloignement...). Le port d'un uniforme est réglementé par l'établissement.

LIEU D'EXERCICE	CONDITIONS DE TRAVAIL
Cet emploi s'exerce dans différents types d'établissements : Hôtels, riads, auberges, maisons d'hôtes, clubs, villages de vacances, appart hôtels, résidences touristiques, paquebots mais également dans des résidences privées	L'activité implique la station debout et courbée, le port et déplacement de meubles et matelas. Il existe des risques d'allergies liées au contact avec les poussières et détergents. Le rythme de travail est souvent intense, en particulier lors des départs et arrivées (coup de feu)

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert la propreté corporelle et vestimentaire, la rapidité et l'efficacité dans l'exécution des tâches, le respect de la confidentialité de la vie privée, la discrétion et le respect de la tranquillité et de l'intimité des clients, la courtoisie en toutes circonstances

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé le métier de femme de chambre, la titulaire peut évoluer vers un emploi d'assistante de gouvernante d'étage. Le valet de chambre peut évoluer vers un poste de chef d'équipe de personnel de nettoyage.

# REPertoire EMPLOIS / METIERS

## RESPONSABLE DE RESTAURANT

CODE

09

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de restaurant</li> <li>Directeur de restaurant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de restauration (hôtellerie),</li> <li>Directeur de la restauration (hôtellerie) ;</li> <li>Gérant de restaurant de collectivité ;</li> <li>Gérant de restaurant ;</li> <li>Restaurateur (restauration privée)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chef de cuisine</li> <li>Maître d'hôtel</li> </ul>
		<b>NE PAS CONFONDRE</b>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Responsable de restaurant a pour mission d'assurer le bon fonctionnement, la conformité aux normes de sécurité alimentaires et l'atteinte des objectifs du ou des restaurants dont il a la charge ou la propriété. Il fixe et met en œuvre la politique budgétaire et commerciale du restaurant et développe son activité sous le contrôle, le cas échéant, d'une direction générale ou d'un conseil d'administration. Il recrute, forme et dirige le personnel. Il supervise l'ensemble de l'activité de restauration en lien avec ses chefs de service : salles, cuisine, plonge, office, et, le cas échéant, bar, cave, room service, banquet.</p>	<p>Cet emploi est accessible aux professionnels ayant une expérience confirmée dans la restauration. Une formation supérieure dans la spécialité (DTH, BTS (intitulé du diplôme marocain) ou plus) peut permettre un accès plus rapide à cet emploi et faciliter l'évolution de carrière. La maîtrise d'au moins deux langues étrangères (français et anglais) est indispensable.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
		<p><b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gamme des produits en restauration</li> <li>Habitudes alimentaires des différents types de clientèles</li> <li>Matériels et équipements en restauration</li> <li>Vocabulaire de la restauration</li> <li>Règles d'association des plats et des boissons</li> <li>Normes d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement dans le domaine de la restauration</li> <li>Techniques d'achats et de stockage des denrées alimentaires</li> <li>Techniques de gestion hôtelière</li> <li>Techniques de communication</li> <li>Gestion du personnel et législation du travail</li> </ul>
	<p><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procédures des achats</li> <li>Procédures de reporting</li> <li>Établissement de factures pro forma</li> <li>Procédures de recrutement et d'évaluation du personnel</li> <li>Établir le rapport mensuel d'activité et les statistiques à l'aide du système de gestion de la restauration</li> </ul>	<p><b>SAVOIRS PRATIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Établir et entretenir des bonnes relations avec les fournisseurs, les intermédiaires et les autorités</li> <li>Anticiper les goûts et attentes de la clientèle</li> <li>Contrôler le travail réalisé par les différents services de restauration</li> </ul>

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### RESPONSABLE DE RESTAURANT

CODE

09

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Remplacer ponctuellement la Direction (duty manager) dans un établissement hôtelier ou touristique</li> <li>Organiser et contrôler les activités de différents points de vente (restaurants, bars, banquets, discothèque...)</li> <li>Assurer l'économat en restauration collective</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fonctionnement des services d'un hôtel ou touristique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confronter les sorties et les ventes</li> </ul>
	<b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reporting en gestion hôtelière</li> <li>Procédures d'économat</li> </ul>	<b>SAVOIRS PRATIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir contrôler la qualité et la fraîcheur des produits alimentaires</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

Cet emploi s'exerce en relation avec la clientèle. La durée hebdomadaire de travail peut varier dans les limites de la législation du travail. Les horaires sont décalés et souvent tardifs. Les week-ends et jours fériés sont ouvrés. Des avantages en nature (repas, logement) existent selon les contraintes de fonctionnement

#### LIEU D'EXERCICE

Cet emploi peut s'exercer dans des types d'établissements très variés : hôtels, clubs de vacances, maisons d'hôte, auberges, restaurants traditionnels, restaurants de collectivité, restauration rapide et pour les traiteurs, en salles de congrès ou de réception et dans divers autres lieux publics ou privés.

Cet emploi peut s'exercer également à bord de bateaux, trains où les contraintes liées à l'emploi sont particulières.

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'activité implique de nombreuses allées et venues dans tout l'établissement, un rythme intense lors du coup de feu, des horaires tardifs.

Certaines ambiances de travail peuvent être difficiles : bruit, brouhaha, fumées, affluence, rythme de travail changeant.

Exposition aux changements de température entre le restaurant et la cuisine.

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

Cet emploi requiert une excellente présentation, la courtoisie, l'attention et la diplomatie envers le client, un sens commercial, un dynamisme et une rapidité de réaction face aux situations imprévues.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé le métier, le titulaire peut évoluer vers la responsabilité de restaurants de taille et/ou de gamme plus élevée ou prendre un restaurant en gestion libre ou en pleine propriété. Il peut également devenir formateur.

# REPertoire EMPLOIS / METIERS

## MAITRE D'HOTEL

CODE

10

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Maître d'hôtel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Premier maître d'hôtel</li> <li>Chef de brigade</li> <li>Maître d'hôtel trancheur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de restaurant</li> </ul>	
		<b>NE PAS CONFONDRE</b>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Maître d'hôtel de maison particulière</li> </ul>	

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Maître d'hôtel a pour mission d'optimiser le nombre de couverts, la recette moyenne du service et la satisfaction des clients. Il supervise la mise en place des salles et des offices. Il accueille, place, conseille les clients du restaurant, suscite la vente et prend le cas échéant les commandes. Il peut effectuer les finitions et découpages de certains plats devant les clients. Il peut également présenter les notes et les encaisser.</p>	<p>Cet emploi est accessible aux professionnels ayant une expérience confirmée dans le service en restauration. Une formation dans la spécialité (DTH, BTS ou plus) peut permettre un accès plus rapide à cet emploi et facilite l'évolution de carrière. La maîtrise d'au moins deux langues étrangères (français et anglais) est indispensable. Le niveau d'exigence dépend de la gamme de l'établissement.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Superviser la mise en place de la salle, donner les directives de service et répartir les tâches au sein de l'équipe</li> <li>Accueillir et affecter une table aux clients, présenter la carte et prodiguer ses conseils à la demande de la clientèle</li> <li>Coordonner les activités entre la salle et la cuisine</li> <li>Établir et encaisser la note de certaines tables</li> <li>Superviser la clôture du service et la fermeture du restaurant</li> <li>Superviser et former le personnel de salle</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques d'accueil et règles de savoir vivre</li> <li>Techniques des préparations et des cuissons</li> <li>Matériel de service (linge, verrerie, petit matériel, vaisselle, plats, couverts...)</li> <li>Arts de la table</li> <li>Base en sommellerie</li> <li>Base en diététique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aménager et décorer la salle de restaurant</li> <li>Briefer l'équipe et la motiver sur les objectifs du jour</li> <li>Affecter les tables de manière à optimiser le remplissage</li> <li>Conseiller les clients dans leur langue sur le choix des plats et des boissons selon les goûts ou les régimes alimentaires</li> <li>Suivre les stocks et réaliser les inventaires de fournitures de service</li> <li>Désamorcer les situations conflictuelles</li> <li>Inciter les clients à libérer les tables</li> <li>Former la brigade (découpe, flambage, relations client...)</li> </ul>	
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procédure des prises de commandes</li> <li>Procédures d'inventaire</li> </ul>		<p style="text-align: center;"><b>SAVOIRS PRATIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Communiquer discrètement avec le personnel pour corriger des erreurs de service</li> </ul>

## REPERTOIRE EMPLOIS / METIERS

### MAITRE D'HOTEL

CODE

10

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer à l'élaboration des menus et cartes</li> <li>• Superviser les services spéciaux (banquets, buffets, service en chambre)</li> <li>• Participer au recrutement du personnel de salle</li> <li>• Effectuer la présentation, la finition de certains plats (découpage, flambage)</li> <li>• Contrôle des caisses et rapports de la journée</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire remonter les habitudes et les demandes de la clientèle</li> <li>• Veiller au bon approvisionnement des buffets</li> <li>• Contrôler la mise en place des chariots de room-service</li> <li>• Mener un entretien d'embauche et sélectionner du personnel</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures de contrôle de caisse et de rapports journaliers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compter mentalement et rapidement</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

Le métier s'exerce en relation avec la clientèle. La durée hebdomadaire de travail peut varier dans les limites de la législation du travail. Les horaires sont décalés et souvent tardifs. Les week-ends et jours fériés sont ouverts. Le port d'un uniforme ou d'une tenue de travail est réglementé par l'établissement. Les contrats à durée déterminée sont fréquents.

#### LIEU D'EXERCICE

Cet emploi peut s'exercer dans des types d'établissements très variés ayant une activité de restauration : hôtels, clubs de vacances, maisons d'hôte, auberges, restaurants traditionnels, restaurants de collectivité, restauration rapide et pour les traiteurs, en salles de congrès ou de réception et dans divers autres lieux publics ou privés. Cet emploi peut s'exercer également à bord de bateaux, trains où les contraintes liées à l'emploi sont particulières.

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'activité implique la station debout et de nombreuses allées et venues, le port des plats, un rythme intense lors du coup de feu, des horaires tardifs. Certaines ambiances de travail peuvent être difficiles : bruit, brouhaha, fumées, affluence, rythme de travail changeant, exposition aux changements de température entre le restaurant et la cuisine.

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert une bonne présentation (propreté corporelle et vestimentaire), mémoire, attention visuelle, dextérité et agilité liée au port des plats ou plateaux et au service. L'emploi exige également une capacité d'adaptation à des rythmes de travail changeants (coup de feu), un contact facile et agréable, une attention aux goûts des clients, un sens de la diplomatie, la résistance à la fatigue physique et nerveuse.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé l'emploi de maître d'hôtel, le titulaire peut évoluer vers un emploi de Directeur de restaurant, Directeur de la restauration, propriétaire ou gérant de restaurant. Il peut également devenir formateur.

# REPertoire EMPLOIS / METIERS

## SERVEUR

CODE

11

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serveur en restauration</li> <li>• Serveur en salle</li> <li>• Serveur en snack</li> <li>• Serveur en salon de thé, café</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Commis de suite, commis de rang, demi-chef de rang, chef de rang, chef de carré</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maître d'hôtel, barman</li> </ul>
<b>NE PAS CONFONDRE</b>		

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Serveur a pour mission l'accueil et le service des clients du restaurant en cherchant à optimiser les ventes. Il réalise la mise en place de la salle, l'accueil et le placement de la clientèle. Il prend des commandes, réalise le service en salle en liaison avec la cuisine ou le bar. Selon les établissements, il peut établir et encaisser l'addition. Il encadre parfois une petite équipe.</p>	<p>Cet emploi est souvent accessible sans conditions particulières de formation et d'expérience. Le type et la gamme de l'établissement ont un impact important sur l'étendue des compétences et le niveau de technicité requise. Dans les établissements de gamme supérieure, l'accès passe généralement par des formations professionnelles (niveau technicien) ou une expérience confirmée dans le secteur. Dans ce cas, la maîtrise d'une ou deux langues étrangères est indispensable.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer au travail collectif de mise en place du service</li> <li>• Accueillir et placer la clientèle, puis l'informer et la conseiller sur les mets et boissons proposés</li> <li>• Prendre les commandes et les transmettre en cuisine, au bar et en cave</li> <li>• Réaliser le service des plats et des boissons</li> <li>• Présenter et encaisser la facture</li> <li>• Clôturer le service et faire la fermeture</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vocabulaire spécifique aux arts de la table</li> <li>• Usages et règles en vigueur en matière d'accueil et de placement de la clientèle</li> <li>• Repères utiles concernant les us et coutumes des principales clientèles, nationales et étrangères</li> <li>• Règles d'association des plats et des boissons selon les traditions culinaires</li> <li>• Règles d'hygiène et de sécurité en service de restauration</li> <li>• Techniques de vente en salle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuster l'organisation de la salle aux contraintes des différents types de service</li> <li>• Communiquer et gérer l'attente en cas d'affluence de manière à réduire le désagrément</li> <li>• Satisfaire au mieux les demandes de placement des clients tout en veillant à optimiser l'occupation et le chiffre d'affaires</li> <li>• Guider habilement les choix de plats et des boissons du client en fonction des disponibilités et des temps de réalisation de manière à optimiser les ventes</li> <li>• Porter et servir adroitement les plateaux, assiettes, verres...</li> <li>• Limiter les attentes des clients en les anticipant (prise de commande, eau, pain, débarrassage, facture...)</li> <li>• Repérer et anticiper les tâches de services pour économiser et optimiser ses déplacements</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modes de prise de commande (manuelle, électronique)</li> <li>• Règles d'usage, de manipulation, d'entretien et de rangement de la verrerie, de la vaisselle, des couverts et des ustensiles</li> <li>• Règles et techniques de service (à l'assiette, au guéridon, à l'anglaise, au plateau...)</li> <li>• Règles d'établissement des notes des clients</li> <li>• Règles de nettoyage et de mise en place des tables et de la salle en cours et en fin de service</li> </ul>	

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### SERVEUR

CODE

11

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finir la préparation devant le client (découpage, flambage...)</li> <li>• Réaliser un service de banquet et de réception</li> <li>• Mettre en place et alimenter un buffet</li> <li>• Servir en snack</li> <li>• Servir en salon de thé, café,</li> <li>• Servir en bar</li> <li>• Décorer les tables</li> <li>• Faire le service en chambre</li> <li>• Faire le service des vins</li> <li>• Clôturer la caisse à la fermeture</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les différents vins et associations avec les plats</li> <li>• Les différents thés, café, cocktails de fruit</li> <li>• Les principales régions viticoles marocaines et dans le monde</li> <li>• Règles de tenue de caisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuster la vérification aux types d'erreur de caisse.</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques de découpe et de flambage</li> <li>• Techniques de décoration des tables</li> <li>• Ordonnancement du service dans un banquet</li> <li>• Procédures de réservation</li> <li>• Procédures de contrôle de caisse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Écouter et régler les réclamations des clients</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

La durée du travail peut varier dans les limites fixées par la réglementation. Les horaires sont fixés en fonction des services. Les week-end et jours fériés sont ouverts. Les contrats à durée déterminée (CDD) sont fréquents. Le port d'un uniforme ou tenue professionnelle est réglementé par l'établissement.

LIEU D'EXERCICE	CONDITIONS DE TRAVAIL
<p>Cet emploi peut s'exercer dans des types d'établissements très variés : hôtels, clubs de vacances, maisons d'hôte, auberges, restaurants traditionnels, restaurants de collectivité, cafétérias, brasseries, salon de thés, café, bar... et pour les traiteurs, en salles de congrès ou de réception et dans divers autres lieux publics ou privés.</p> <p>Cet emploi peut s'exercer également à bord de bateaux, trains où les contraintes liées à l'emploi sont particulières.</p>	<p>L'activité implique la station debout de manière permanente. Le port de charge (plats et plateaux) en déambulant entre les tables et les clients exige une bonne résistance physique. Certaines ambiances de travail peuvent être difficiles : bruit, brouhaha, fumées, affluence, rythme de travail changeant.</p> <p>Exposition aux changements de température entre le restaurant et la cuisine ...</p>

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert une bonne présentation (propreté corporelle et vestimentaire), une bonne mémoire, une grande attention visuelle, une bonne condition physique, une grande dextérité et agilité liée au port des plats ou plateaux et au service. L'emploi nécessite également une capacité d'adaptation à des rythmes de travail changeants liés à l'afflux de clientèle à certains moments de la journée (coup de feu des repas...) et aux variations de l'activité socio-économique (semaine de travail, week-end) et touristique (saison).

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé le métier de serveur en restauration, le titulaire peut évoluer vers un emploi de commis à chef de rang, Assistant maître d'hôtel, puis Maître d'hôtel. Il peut se spécialiser et devenir sommelier ou opter pour un emploi de barman ou de serveur en café/bar. Dans la restauration de chaînes, le serveur en restauration peut évoluer vers un emploi de gérant d'établissement après une formation adaptée.

# REPertoire EMPLOIS / METIERS

## BARMAN

CODE

12

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Barman</li> <li>Barmaid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Commis de bar</li> <li>Chef barman</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serveur en restauration</li> <li>Employé en restauration</li> </ul>
		<b>NE PAS CONFONDRE</b>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Barman a pour mission de préparer et servir au comptoir les consommations commandées par les clients ou les serveurs (cocktails avec ou sans alcool, apéritifs, digestifs, bières, sodas, thé, café, etc.). Il est généralement responsable de la vente, du suivi des stocks de boissons et petits matériels, de l'atteinte des objectifs et la satisfaction des clients.</p>	<p>Cet emploi est surtout accessible avec une expérience dans la restauration (service en salle). Il suppose une bonne condition physique ainsi qu'une personnalité à la fois organisée, avenante et diplomate.</p> <p>La pratique de la langue de la clientèle touristique dominante devient indispensable</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Établir l'inventaire de départ des stocks (boissons) et effectuer la mise en place du bar</li> <li>Préparer et servir des consommations au comptoir</li> <li>Établir et encaisser les notes selon le système en place</li> <li>Laver, nettoyer, ranger la verrerie et les accessoires</li> <li>Établir l'inventaire de clôture et les commandes de renouvellement des stocks de boissons</li> </ul>	<b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nom et composition des principales boissons, préparations et prestations annexes servies dans un bar</li> <li>Tarifs des prestations</li> <li>Doses fixées selon les produits et les tarifs</li> <li>Règles d'hygiène en restauration appliquées au service de bar</li> <li>Règles de choix des verres, coupes, tasses et autres selon la nature du produit</li> <li>Responsabilités et obligations réglementaires liées à la fonction du barman</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Composer en respectant les doses et servir adroitement les consommations demandées</li> <li>Appliquer les techniques de chauffe ou de refroidissement des récipients (tasse à café, chope à bière, coupe à cocktail...)</li> <li>Utiliser efficacement et entretenir correctement les machines et ustensiles (machine à café, machine à glaçons, presse-fruits, mixer, machine à laver...)</li> <li>Gérer les stocks (boissons, autres denrées périssables ou non, verrerie et accessoires...) de manière économe et sans manquer de rien</li> </ul>	
	<b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des stocks (inventaire, suivi des rotations, commandes, livraisons...)</li> <li>Enregistrement des stocks dans le système</li> <li>Prélèvement de marchandises</li> <li>Saisie des commandes sur la caisse enregistreuse</li> <li>Utilisation des systèmes informatiques de gestion de stock et comptable</li> </ul>		<b>SAVOIRS PRATIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mémoriser les commandes et les paiements en visualisant les clients concernés et à l'aide des procédures d'encaissement</li> <li>Faire face aux situations difficiles (risques de consommation abusive d'alcool, clients agressifs ou trop accaparants...) tout en restant aimable et diplomate</li> </ul>

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### BARMAN

CODE

12

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer et animer des événements</li> <li>• Servir des cocktails</li> <li>• Mettre et remettre en place la salle</li> <li>• Superviser et former une brigade de bar</li> <li>• Participer au recrutement du personnel de bar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autres services et activités proposés par l'établissement le cas échéant (club de vacances, hôtel...)</li> <li>• Services pratiques et ressources touristiques de la localité et de la région</li> <li>• Notions de législation du travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confectionner les cocktails avec ou sans alcool figurant à la carte</li> <li>• Décorer les verres (techniques de givrage...)</li> <li>• Montrer comment effectuer les tours de mains de barman</li> <li>• Répartir les tâches en fonction de la charge de travail et de la composition de la brigade de plongeurs</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures de suivi des commandes et de tenue de caisse (ouverture, encaissements, clôture)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animer l'ambiance du bar (moment à thème, ambiance musicale, cocktail d'accueil, jeux de bar...)</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

Cet emploi s'exerce fréquemment le week-end et en soirée, voire la nuit. Les horaires sont décalés. La durée hebdomadaire de travail peut varier dans les limites de la législation du travail (discothèque). Les week-ends et jours fériés sont ouverts. Le port d'un uniforme ou d'une tenue de travail est réglementé par l'établissement. Les contrats à durée déterminée sont fréquents.

#### LIEU D'EXERCICE

L'emploi s'exerce dans des établissements d'hébergement touristique ou hôtelier ou de restauration comprenant un ou plusieurs bars (coffee shop, snack-bar, cabarets, discothèques...)

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'emploi requiert la station debout avec de nombreuses manipulations et déplacements dans un espace réduit, dans une ambiance souvent bruyante et plus ou moins enfumée.

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert de se montrer avenant, à l'écoute des clients, discret et diplomate. Il implique l'adresse et la rapidité dans le service en veillant à ne pas faire attendre la clientèle et à ce que toutes les consommations soient payées.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé le métier de barman, le titulaire peut évoluer vers l'emploi de chef barman, puis Directeur des bars dans les établissements importants.

# REPertoire EMPLOIS / METIERS

## CHEF DE CUISINE

CODE

13

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef de cuisine</li> <li>• Chef</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef tournant</li> <li>• Chef de partie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de restaurant</li> </ul>
<b>NE PAS CONFONDRE</b>		

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Chef de cuisine a pour mission l'organisation, la préparation et la confection des repas réalisés par l'équipe de cuisine qu'il dirige dans le respect des normes d'hygiène (HACCP) et de sécurité et du concept de l'établissement. Il est le garant de la sécurité alimentaire, de l'hygiène et de la qualité organoleptique des plats. En accord avec le responsable de restauration, il conçoit les cartes et menus et établit les fiches techniques correspondantes. Il réalise les achats et veille au respect des coûts. Il supervise la bonne marche des procédés de préparation, fabrication et présentation des plats. Il participe au recrutement, forme et encadre le personnel de la cuisine (brigade). Il veille tout particulièrement à l'hygiène des locaux, des équipements, des denrées alimentaires et du personnel de cuisine.</p>	<p>Le niveau d'exigence dépend de la gamme de l'établissement. Cet emploi est accessible aux cuisiniers expérimentés y compris dans les différents postes de chef de partie. Une formation professionnelle de 2 années minimum correspondant au niveau de technicien hôtelier (DTH ou BTS) facilite l'accès à cet emploi. La pratique de la langue de la clientèle touristique dominante devient indispensable</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
	<b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles de l'art culinaire et spécialités nationales et internationales.</li> <li>• Propriétés des aliments au plan physique, culinaire et gustatif</li> <li>• Outils, équipements et techniques de préparation et de fabrication culinaire.</li> <li>• Normes d'hygiène (HACCP) et règles appliquées à la restauration (marche en avant, usage et entretien des instruments, stockage et conservation des aliments, nettoyage des matériels et des locaux, hygiène corporelle...)</li> <li>• Gestion des stocks de denrées alimentaires</li> <li>• Réglementation du travail</li> </ul>	
	<b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédure des achats</li> <li>• Procédures d'hygiène et de sécurité en cuisine</li> <li>• Règles de calculs des coûts matière</li> <li>• Mesures à prendre en cas d'accident</li> <li>• Éléments de base en marketing</li> <li>• Techniques de communication</li> </ul>	

# REPertoire EMPLOIS / METIERS

## CHEF DE CUISINE

CODE

13

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer un banquet et/ou un buffet</li> <li>Diriger une cuisine de restauration collective</li> <li>Présenter les plats à la clientèle</li> <li>Recruter le personnel de cuisine</li> <li>Former et coacher la brigade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propriétés des aliments au plan nutritionnel et diététique</li> <li>Pédagogie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créer des décorations de plats et de buffets</li> <li>Organiser et superviser la production de plusieurs centaines de repas</li> <li>Respect des équilibres alimentaires dans les menus proposés (qualité, quantité, variété)</li> <li>Mener un entretien d'embauche</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques de conservation, de reconditionnement et d'assemblage</li> <li>Techniques de distribution en liaison froide et en liaison chaude</li> <li>Procédures de recrutement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accueillir les clients, expliquer les recettes, y compris à une clientèle étrangère</li> </ul>

### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

La durée hebdomadaire de travail peut varier dans les limites de la législation du travail. Les horaires sont décalés et souvent tardifs. Les week-ends et jours fériés sont ouverts. Le port de l'uniforme et de sabots est réglementé par l'établissement.

#### LIEU D'EXERCICE

Cet emploi s'exerce dans des types d'établissements très variés et d'une certaine taille, ayant une activité de restauration: hôtels, clubs de vacances, maisons d'hôte, auberges, restaurants traditionnels, restaurants de collectivité, restauration rapide et, pour les traiteurs, en salles de congrès ou de réception et dans divers autres lieux publics ou privés.

Cet emploi peut s'exercer également à bord de bateaux, trains où les contraintes liées à l'emploi sont particulières.

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'activité implique la station debout de manière permanente, l'exposition à des températures élevées (vapeurs), au froid (chambres froides) et le port de charges lourdes et brûlantes.

### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert de l'autorité, de la rigueur, le sens de l'organisation, le dynamisme et la rapidité face aux situations imprévues, le goût pour la création des recettes et des plats nouveaux, la propreté corporelle et vestimentaire. L'emploi nécessite également de résister à la fatigue physique et nerveuse.

### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé l'emploi de chef de cuisine, le titulaire peut évoluer vers un emploi de responsable de restauration dans un établissement hôtelier, ou gérant de restaurant. Il peut également devenir formateur.

# REPertoire EMPLOIS / METIERS

## CUISINIER

CODE

14

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuisinier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Second de cuisine</li> <li>Chef de partie (garde-manger ou partie froide, entremétier, poissonnier, saucier...)</li> <li>Sous-chef de partie</li> <li>Commis de cuisine</li> </ul>	
		<b>NE PAS CONFONDRE</b>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Cuisinier a pour mission de préparer les denrées alimentaires nécessaires à la confection et la cuisson des plats du jour et de la carte du restaurant, suivant les consignes et les fiches techniques établies par le chef de cuisine et dans le strict respect des règles d'hygiène. Il réalise les différentes opérations de préparation et de cuisson des mets dont il est chargé. Il participe au dressage et à la finition des plats et contrôle leur qualité. Il peut encadrer des commis et apprentis de cuisine.</p>	<p>La gamme de restauration a un impact important sur l'étendue des compétences et le niveau de technicité requise. Cet emploi est accessible avec une formation de technicien en cuisine et une première expérience en tant que commis. On peut également accéder à cet emploi avec un certificat de qualification professionnelle (CQP) ou une formation sur le tas et une expérience professionnelle d'une durée de plusieurs années.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer les denrées alimentaires et le matériel nécessaires à la confection et la cuisson des plats du jour et de la carte du restaurant</li> <li>Réaliser les différentes opérations de préparation et de cuisson des mets dont il est chargé. Effectuer la mise en place</li> <li>Réaliser et fournir les plats selon les commandes des clients « effectuer le service »</li> <li>Nettoyer et ranger le poste de travail</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Propriétés des aliments au plan physique, culinaire et gustatif</li> <li>Termes culinaires</li> <li>Principales préparations et manière d'apprêter les denrées</li> <li>Principales recettes des spécialités régionales, nationales et internationales</li> <li>Outils, équipements et techniques de préparation et de fabrication culinaire.</li> <li>Normes de conservation, de reconditionnement et d'assemblage des produits alimentaires</li> <li>Situations à risque et règles d'hygiène générales et appliquées à la restauration (hygiène alimentaire)</li> <li>Éléments de base en diététique</li> <li>Types de régimes alimentaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser les principales préparations (préparations de base, potages, pâtes de base, sauces, hors d'œuvre et entrées, desserts...)</li> <li>Apprêter les différentes catégories d'aliments (fruits, légumes, céréales, viandes rouges, volailles, poissons, crustacés...)</li> <li>Exécuter les préparations culinaires dans le respect des exigences des fiches techniques (grammage, délais, dressage...) et du bon de commande</li> <li>Utiliser les différentes techniques de cuisson selon le type d'aliment et de préparation</li> <li>Intégrer les règles d'hygiène et sécurité dans les manipulations, les tours de main et les postures</li> <li>Réaliser des décorations culinaires</li> </ul>	
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procédure d'hygiène et de sécurité en cuisine (marche en avant, usage et entretien des instruments ; conservation des aliments, stockage et déstockage ; nettoyage des matériels et des locaux, hygiène corporelle.)</li> <li>Consignes d'organisation et de mise en place</li> <li>Gestion des stocks alimentaires</li> <li>Utilisation de systèmes informatiques de gestion de stock</li> </ul>		<p style="text-align: center;"><b>SAVOIRS PRATIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les produits impropres à la consommation</li> </ul>

# REPertoire EMPLOIS / METIERS

## CUISINIER

CODE

14

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servir au buffet ou au comptoir</li> <li>• Réaliser certaines spécialités originales</li> <li>• Exercer la fonction de chef de partie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bases de certaines spécialités originales et de leur préparation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser des tours de main associés à certaines préparations</li> <li>• Organiser le poste de travail et les mises en place de sa partie</li> <li>• Suggérer de nouvelles recettes</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles d'organisation et de mises en place spécifiques (buffet, cafétéria, snack...)</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>SAVOIRS PRATIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre les commandes, présenter et servir les plats en communiquant en langue arabe et étrangère (français, anglais...)</li> <li>• Présenter et décorer des buffets</li> </ul>

### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

Cet emploi/métier s'exerce dans tout établissement ayant une unité de production culinaire. L'activité s'effectue seul ou le plus souvent en équipe. La durée hebdomadaire du travail peut varier dans les limites fixées par la législation du travail en vigueur. Les horaires sont décalés (shift du matin ou du soir). Les week-end et jours fériés sont ouverts. Le port de l'uniforme professionnel et des sabots est obligatoire. Les contrats de travail sont parfois saisonniers (CDD). La rémunération peut comporter des avantages en nature selon les contraintes de fonctionnement (repas, et plus exceptionnellement logement).

LIEU D'EXERCICE	CONDITIONS DE TRAVAIL
Il existe plusieurs types de restauration et de formes d'organisation : traditionnelle (restaurants...), collective (cantine...), rapide (snacks...), traiteur.	L'activité implique la station debout, l'exposition au froid artificiel (chambres froides), à des températures élevées (vapeurs). Les risques de glissades, brûlures, coupures... nécessitent des moyens et comportements de prévention appropriés.

### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert le goût pour la cuisine, la créativité (recettes, finition...), un sens olfactif et gustatif développé, une hygiène et propreté corporelle et vestimentaire, le sens de l'organisation, la capacité à gérer le stress du coup de feu, une grande rapidité d'adaptation et d'exécution individuelle et collective.

### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé le métier de cuisinier, le titulaire pourra évoluer vers des emplois de chef de partie, de second de cuisine, de chef de cuisine.

# Répertoire Emplois / Métiers

## Cuisinier responsable de restauration collective

CODE 15

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef de partie de cuisine collective</li> <li>• Cuisinier de collectivité</li> <li>• Cuisinier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef tournant</li> <li>• Rôtisseur</li> <li>• Poissonnier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chef de cuisine</li> <li>• Agent polyvalent de restauration</li> </ul>
		<b>NE PAS CONFONDRE</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pâtissier</li> </ul>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le cuisinier de collectivité élabore et prépare, en accord avec la charte qualité de l'établissement dans lequel il opère, des plats en grande quantité, en appliquant les fiches techniques, les règles d'hygiène et les techniques culinaires. Il réalise les dressages de plats par assemblage des produits et ce dans le respect des normes strictes d'hygiène et de sécurité en vigueur. Il contrôle et surveille également la finition des plats et la qualité des aliments et des préparations. Il peut aussi, en collaboration avec un diététicien, composer des menus équilibrés et adaptés aux goûts et besoins de la clientèle.</p>	<p>Le niveau requis pour l'exercice de ce métier est le diplôme de qualification professionnelle en cuisine (CAP) cuisinier ou (APR) agent polyvalent de restauration. On peut également accéder à cet emploi, avec un (CQP) certificat de qualification professionnelle ou une formation sur le tas avec une expérience professionnelle de longue durée.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer le plan de travail.</li> <li>• Réaliser les recettes à partir de fiches techniques.</li> <li>• Elaborer des menus adaptés aux différents types de consommateurs.</li> <li>• Préparer, confectionner et dresser les plats.</li> <li>• Intervenir lors de la finition des plats et contrôler leur qualité.</li> <li>• veiller à la présentation attrayante des plats.</li> <li>• Assurer la réception, le stockage, la fabrication, la distribution et le conditionnement de la production.</li> <li>• organiser et superviser la production et la distribution des repas</li> <li>• déterminer les besoins en matières premières et passer les commandes.</li> <li>• Veiller au nettoyage et au rangement du plan de travail.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Denrées alimentaires et indicateurs de qualité</li> <li>• Techniques culinaires classiques et techniques culinaires adaptées à la restauration collective (techniques de cuissons).</li> <li>• Précision dans les calculs des fiches repas.</li> <li>• Transposition des techniques classiques en techniques adaptées à la restauration collective</li> <li>• Diététique et nutrition, les principes de l'équilibre alimentaire</li> <li>• Allergies alimentaires</li> <li>• Microbiologie et bonnes pratiques d'hygiène</li> <li>• Présentation et décoration des plats</li> <li>• Différents modes d'organisation et de gestion de la production en restauration collective</li> <li>• Gestion des approvisionnements, de la production et du personnel</li> <li>• Normes d'hygiène (HACCP) et règles appliquées à la restauration (marche avant, usage et entretien des instruments, stockage et conservation des aliments, nettoyage du matériel et des locaux, hygiène corporelle, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en œuvre des techniques et des règles de fabrication culinaire.</li> <li>• Apprêter les différentes catégories d'aliments (fruits, légumes, céréales, viandes, poissons, crustacés, hors d'œuvre et des entrées en restauration collective.)</li> <li>• Elaborer et valoriser des desserts.</li> <li>• Cuisiner et valoriser la cuisson des denrées en restauration collective.</li> <li>• Créer un plan alimentaire en restauration collective</li> <li>• Intégrer les règles d'hygiène et sécurité dans les manipulations.</li> <li>• Exécuter les préparations culinaires dans le respect des exigences des fiches techniques (grammage, cuisson, délai, dressage).</li> <li>• Encadrer le personnel sous ses ordres</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédés de fabrication, accompagnement et contrôle de leur mise en œuvre et de leur distribution</li> <li>• Procédures de sécurité alimentaire et de prévention des risques professionnels</li> <li>• Procédure d'hygiène et de sécurité en cuisine collective.</li> </ul>	

# Répertoire Emplois / Métiers

## Cuisinier responsable de restauration collective

CODE 15

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Concevoir et préparer des banquets, de la restauration rapide, des plateaux- déjeuners froids ou des buffets thématiques</li> <li>Contrôler les stocks,</li> <li>Déterminer les moyens en matériels et en personnel.</li> <li>Gérer les ressources humaines</li> <li>Participer à la distribution des repas</li> <li>Gérer la comptabilité</li> <li>Participer à des actions de formation ou d'adaptation du personnel de cuisine.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propriétés des aliments au plan nutritionnel et diététique</li> <li>Techniques de gestion</li> <li>Gestion comptable</li> <li>Calcul des coûts de production</li> <li>Calcul des coûts de revient</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer la mise en place et le service des buffets et banquets.</li> <li>Savoir utiliser un logiciel de gestion de stock.</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Spécificités d'organisation en liaison froide et en liaison chaude</li> <li>Techniques de distribution</li> <li>Conception d'actions de formation</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>SAVOIRS PRATIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Créer des décorations de plats et de buffets.</li> <li>Prendre des commandes, présenter et servir des plats en communiquant dans une langue étrangère.</li> </ul>

### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

Les conditions d'exercice sont généralement liées au mode d'organisation de la production : restauration directe ou différée, liaison chaude ou froide. D'une manière générale, le cuisinier en restauration collective travaille au sein de l'unité de production et est tenu par le respect impératif des délais de fabrication. En effet, quel que soit son lieu d'exercice, le rôle du cuisinier est d'assurer des repas en grand nombre, tout en respectant, la plupart du temps, un timing serré. Très attentif à satisfaire la clientèle, sa cuisine met l'accent sur les saveurs, la tradition et une certaine part de créativité, tout en respectant un budget, parfois très serré. À l'écoute des clients, il anticipe leurs besoins et peut les renseigner sur les menus. Le port de l'uniforme professionnel et des sabots est obligatoire. La durée hebdomadaire peut varier dans les limites fixées par la législation du travail en vigueur. Les contrats de travail sont parfois saisonniers. La rémunération peut comporter des avantages en nature.

### LIEU D'EXERCICE

le champ d'intervention de la restauration collective est vaste : cantines scolaires, repas en hôpitaux, restaurant administratif, grande entreprise, caserne militaire, centre pénitencier, bateau, train. Selon la structure, les missions seront différentes. Cependant, deux modes de gestion cohabitent : la sous-traitance, où l'organisme fait appel à une société de restauration, et la régie directe où l'organisme possède son propre restaurant et conçoit lui-même les repas.

### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'activité implique une station debout prolongée, la manutention de charges et des expositions au froid artificiel (chambres froides) et à des températures de chaleur élevées. Le respect des règles d'hygiène et le port d'équipements appropriés sont obligatoires. Il peut être appelé à travailler de nuit. Les risques de glissades, brûlures, coupures...nécessitent des moyens et comportements de prévention appropriés.

### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'exercice de ce métier emploi requiert des aptitudes d'organisation et de rigueur, des connaissances parfaites des normes et des règles d'hygiène de la cuisine collective ainsi que de la créativité culinaire. En effet, le cuisinier en restauration collective doit être actif, dynamique et capable d'allier art culinaire et qualités de gestionnaire. Par ailleurs, il doit posséder des notions de diététique pour composer des menus. Il doit être d'une hygiène corporelle et vestimentaire irréprochable, être capable de gérer le stress du « coup de feu » et une grande adaptation et d'exécution individuelle et collective.

### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Le cuisinier en restauration collective peut devenir gérant après quelques années d'expérience et une formation complémentaire. Il débute par la gestion d'un petit restaurant, avant de s'occuper d'un grand restaurant d'entreprise. Il peut encore devenir responsable ou chef d'exploitation et gérer jusqu'à plusieurs sites ou être chef formateur.

# Répertoire Emplois / Métiers

## Boulangier

CODE 16

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Boulangier</li> <li>Ouvrier Boulangier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Boulangier-pâtissier</li> <li>Chef boulangier</li> <li>Boulangier-traiteur</li> <li>Boulangier-pâtissier-traiteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pâtissier-confiseur</li> <li>chocolatier-glacier</li> <li>préparateur en produits de pâtisserie confiserie</li> </ul>
		<b>NE PAS CONFONDRE</b>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Boulangier a pour mission de préparer et d'élaborer des produits de boulangerie et de viennoiserie selon les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires. Il exécute ces opérations le plus souvent à l'aide d'équipements mécanisés ou automatisés. Il peut aussi confectionner ou participer à la confection de pâtisserie courante. Il procède à la cuisson des produits, à leur conservation et à leur présentation en étalage. Il effectue l'entretien mineur des équipements. Peut effectuer la vente de produits de boulangerie, viennoiserie et pâtisserie.</p>	<p>Cet emploi de boulangier est accessible avec une formation de pâtissier ou un (CQP) certificat de qualification professionnelle. L'apprentissage constitue une forme fréquente d'accès à l'emploi-métier et demeure la voie de formation dominante. La pratique de la langue française est de plus en plus demandée.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIRS FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier et organiser le poste de travail</li> <li>Préparer les denrées alimentaires et le matériel nécessaires à la confection des pâtes à pain ou à viennoiseries</li> <li>Réaliser les différentes opérations de préparation.</li> <li>Mettre en œuvre et surveiller le processus de fermentation.</li> <li>Effectuer la présentation en étalage</li> <li>Effectuer le service</li> <li>Nettoyer et maintenir en état de propreté et d'hygiène le plan de travail, les outils et les locaux.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCE THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Éléments de base en matière d'hygiène et de salubrité alimentaire</li> <li>Mesures d'hygiène personnelle</li> <li>Connaissances de base en élaboration de recettes (étapes de confection, caractéristiques et propriétés des matières premières et des ingrédients)</li> <li>Connaissances en calcul (volume, poids, ratio, coût de revient)</li> <li>Outils, équipements et techniques de préparation des produits</li> <li>Connaissance des produits (farines, etc.) et ingrédients qui rentrent dans la fabrication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser les principales préparations (levains, pâtes levées, pâtes levées feuilletées, pâte à pain...)</li> <li>Préparer le four, enfourner et contrôler la cuisson</li> <li>Contrôler les conditions de fermentation des produits</li> <li>Remanier rapidement les grilles tarifaires</li> <li>Dénicher les produits à valoriser, à mettre en promotion ou à augmenter</li> <li>Calculer les quantités</li> <li>Effectuer la conversion d'unités de mesure</li> <li>Intégrer les règles d'hygiène et sécurité dans les manipulations, les tours de main et les postures</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procédures d'hygiène et de sécurité alimentaire</li> <li>Gestion des stocks</li> <li>Procédures de fabrication de produits de boulangerie</li> <li>Techniques de ventes</li> </ul>	

# Répertoire Emplois / Métiers

## Boulangier

CODE 16

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIRS FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser certaines spécialités (pains spéciaux, sandwiches, ...)</li> <li>Effectuer la conservation de la pâte et le conditionnement des produits de boulangerie et de viennoiserie (barquettes, sachets, ...)</li> <li>Planifier la production selon les commandes de clients, les produits en stock et la saisonnalité</li> <li>Gérer la production</li> <li>Recruter et former le personnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principales recettes de spécialités régionales, nationales et internationales</li> <li>Préparation de pâtes.</li> <li>Conditions de surgélation</li> <li>Chaîne du froid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les tours de main associés à certaines préparations</li> <li>Suggérer de nouvelles recettes</li> <li>Valoriser l'offre de produits de boulangerie et contribuer à la satisfaction du client</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques de préparation de pâtes</li> <li>Techniques de cuisson et conduite de fours</li> <li>Techniques de conservation alimentaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présenter les produits en étalage</li> <li>Utiliser des appareils d'emballage/conditionnement</li> <li>Utiliser des logiciels de gestion de stocks</li> </ul>

### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

La durée hebdomadaire du travail peut varier dans les limites fixées par la législation du travail en vigueur. Les horaires sont décalés (shift du matin, du soir et de nuit). Les week-ends et jours fériés sont ouverts. Les activités varient selon la structure (entreprise artisanale, hypermarché, hôtel...) et le degré d'industrialisation et d'automatisation des procédés de fabrication.

LIEU D'EXERCICE	CONDITIONS DE TRAVAIL
Cet emploi/métier s'exerce surtout dans des boulangeries, boulangerie-pâtisserie intégrée de grande surfaces, entreprise industrielle mais aussi dans des établissements ayant une unité de production culinaire (restaurants, hôtels, commerce de détail alimentaire).	L'activité implique la station debout, l'exposition à des températures élevées (vapeurs), au froid artificiel (chambres froides). Les risques de glissades, brûlures, coupures,... nécessitent des moyens et comportements de prévention appropriés.

### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉS À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert le goût pour la créativité (recettes, finition,...), un sens olfactif et gustatif développé, une hygiène et propreté corporelle et vestimentaire, le sens de l'organisation, la capacité à gérer un rythme de production parfois soutenu, des habiletés pratiques et productives développées. Gérer simultanément des opérations de durée et de nature différentes. S'adapter à des horaires de travail particuliers.

### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après une expérience confirmée dans le métier, le titulaire peut accéder à l'emploi de Chef boulanger, gérant de boulangerie ou s'orienter vers les autres métiers de la restauration (cuisine, pâtisserie, etc.)

# Répertoire Emplois / Métiers

## Pâtissier – confiseur – chocolatier – glacier

CODE 17

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pâtissier</li> <li>Chocolatier</li> <li>Confiseur</li> <li>Glacier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chef-Pâtissier</li> <li>Aide-pâtissier</li> <li>Pâtissier-traiteur</li> <li>Pâtissier-Confiseur</li> <li>Pâtissier-Chocolatier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparateur en produit de boulangerie viennoiserie</li> <li>Boulangier</li> </ul>
<b>NE PAS CONFONDRE</b>		

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Pâtissier-Confiseur-Chocolatier-Glacier a pour mission de préparer et de confectionner des produits de pâtisserie, confiserie, glace et chocolaterie selon les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires. Il procède à la cuisson des produits, veille à leur conservation et à leur présentation en étalage. Il effectue l'entretien mineur des équipements. Peut effectuer la vente des produits.</p>	<p>Cet emploi de pâtissier-confiseur est accessible avec une formation de pâtissier ou un (CQP) certificat de qualification professionnelle. L'apprentissage constitue une forme fréquente d'accès à l'emploi-métier et demeure la voie de formation dominante.</p> <p>La pratique de la langue française est de plus en plus demandée.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIRS FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier et organiser le poste de travail</li> <li>Préparer les denrées alimentaires et le matériel nécessaires à la confection des desserts et pâtisseries</li> <li>Mesurer, préparer les ingrédients et les composants destinés aux fabrications</li> <li>Effectuer les préparations de base par mélange ou transformation.</li> <li>Organiser et contrôler la production de desserts et pâtisseries dans le respect des recettes</li> <li>Effectuer la présentation en étalage</li> <li>Effectuer le service</li> <li>Nettoyer et maintenir en état de propreté et d'hygiène le plan de travail, le laboratoire et les outils.</li> </ul>	<b>CONNAISSANCE THÉORIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Éléments de base en matière d'hygiène et de salubrité alimentaire</li> <li>Mesures d'hygiène personnelle</li> <li>Connaissances de base en élaboration de recettes (étapes de confection, caractéristiques et propriétés des matières premières et des ingrédients)</li> <li>Connaissances en mathématiques (volume, poids, ratio, coût de revient)</li> <li>Outils, équipements et techniques de préparation des produits</li> <li>Enjeux environnementaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposer, choisir et élaborer des recettes de desserts et pâtisseries</li> <li>Veiller à l'approvisionnement et surveiller la rotation des produits</li> <li>Confectionner des pâtes de base et levées, des petits fours, des biscuits</li> <li>Confectionner des crèmes et garnitures</li> <li>Préparer des entremets traditionnels et modernes</li> <li>Confectionner des produits glacés</li> <li>Confectionner des produits de chocolat</li> <li>Confectionner des éléments de décor de base</li> <li>Effectuer la conversion d'unités de mesure</li> <li>Intégrer les règles d'hygiène et sécurité dans les manipulations, les tours de main et les postures</li> </ul>
	<b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procédures d'hygiène et de sécurité alimentaire</li> <li>Modes de congélation des produits de glacierie</li> <li>Principes de macération des fruits (durée, température, ...)</li> <li>Gestion des stocks</li> <li>Procédures de fabrication de desserts et pâtisseries</li> <li>Techniques de ventes</li> </ul>	

# Répertoire Emplois / Métiers

## Pâtissier – confiseur – chocolatier – glacier

CODE 17

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIRS FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dresser des desserts à l'assiette</li> <li>Participer à l'élaboration de la carte des desserts</li> <li>Organiser et contrôler le travail d'une équipe</li> <li>Recruter et former le personnel</li> <li>Mise au point de nouvelles recettes</li> <li>Fabriquer des glaces</li> <li>Travailler le sucre et les pâtes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principales recettes de spécialités régionales, nationales et internationales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les tours de main associés à certaines préparations</li> <li>Suggérer de nouveaux desserts et pâtisseries</li> <li>Valoriser l'offre de desserts et pâtisseries et contribuer à la satisfaction du client</li> </ul>
	<b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques de conservation alimentaire</li> <li>Technique de préparation et de fabrication des glaces</li> </ul>	<b>SAVOIRS PRATIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Présenter les produits en étalage</li> <li>Utiliser des appareils d'emballage/conditionnement</li> <li>Utiliser des logiciels de gestion de stocks</li> </ul>

### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

La durée hebdomadaire du travail peut varier dans les limites fixées par la législation du travail en vigueur. Les week-ends et jours fériés sont ouverts. Les activités varient selon la structure (entreprise artisanale, hypermarché, hôtel...) et le degré d'industrialisation et d'automatisation des procédés de fabrication.

#### LIEU D'EXERCICE

Cet emploi/métier s'exerce dans des établissements ayant une unité de production culinaire (restaurants, hôtels, commerce de détail alimentaire), confiserie-pâtisserie, confiserie-chocolaterie, glacierie, entreprise industrielle.

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'activité implique la station debout, l'exposition à des températures élevées (vapeurs), au froid artificiel (chambres froides), des horaires décalés. Les risques de glissades, brûlures, coupures,... nécessitent des moyens et comportements de prévention appropriés.

### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉS À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert le goût pour la créativité, le sens artistique et l'habileté manuelle. Un sens olfactif et gustatif développé, une hygiène et propreté corporelle et vestimentaire, la rigueur, la précision, le sens de l'organisation, la rapidité d'exécution et la capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité

### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après une expérience confirmée dans le métier, le titulaire peut accéder à l'emploi de Chef pâtissier, gérant de commerce ou s'orienter vers les autres métiers de la restauration ou de la formation (cuisine, pâtisserie, etc.)

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### EMPLOYE POLYVALENT DE RESTAURATION

CODE 18

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Agent de restauration</li> <li>Polyvalent de restauration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agent de préparation</li> <li>Pizzaïolo</li> <li>Crêpier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Serveur</li> </ul>
		<b>NE PAS CONFONDRE</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Agent d'entretien</li> </ul>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>L'Employé polyvalent de restauration a pour mission la réalisation de toutes les tâches de préparation culinaire et de service au comptoir ou, le cas échéant en salle, dans les établissements de restauration légère ou rapide.</p> <p>Il prépare et dresse les buffets, sert des mets simples, froids ou chauds, selon les normes de réalisation et d'hygiène établies par l'entreprise. Il participe aux autres tâches d'approvisionnement et de nettoyage.</p> <p>Il peut tenir la caisse suivant son niveau de responsabilité et également encadrer une petite équipe.</p>	<p>Cet emploi est accessible sans condition particulière de formation préalable ou d'expérience. L'adaptation au poste de travail est prise en charge par l'entreprise. Une formation spécifique de base dans la spécialité (CAP, CQP) facilite l'accès auprès des grandes entreprises.</p> <p>La pratique de la langue de la clientèle touristique dominante devient indispensable.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser les préparations culinaires en respectant la fiche technique et les normes d'hygiène requise</li> <li>Effectuer la mise en place des espaces de services</li> <li>Servir la clientèle au comptoir ou, le cas échéant à la place</li> <li>Effectuer les tâches de débarrassage et de nettoyage des espaces de service et de travail</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Notions de cuisine et de service</li> <li>Normes d'hygiène et de sécurité appliquée aux matériels, aux locaux de cuisine et de restaurant et à la manipulation des denrées alimentaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Appliquer strictement les fiches techniques pour assembler les différents ingrédients pour chaque type de produit</li> <li>Appliquer les règles d'hygiène et de conservation pour le stockage des denrées et la présentation des produits</li> <li>Utiliser les tours de main de préparation (nettoyage, épluchage, tranchage...)</li> <li>Dresser et présenter les produits (salades, sandwich...) selon les standards fixés</li> <li>Utiliser correctement les machines, le matériel et les produits d'entretien adaptés à chaque opération</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consignes de nettoyage et de rangement des ustensiles</li> <li>Fiches techniques de réalisation des plats</li> <li>Utiliser les gestes et postures appropriés pour la manutention des charges</li> </ul>	

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### EMPLOYE POLYVALENT DE RESTAURATION

CODE 18

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser des spécialités culinaires (tagines, chawarma, pizzas...)</li> <li>• Tenir la caisse</li> <li>• Encadrer une petite équipe</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser les gestes et tours de mains correspondants aux spécialités</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques spécifiques de préparation et de cuisson</li> <li>• Procédure d'encaissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accommoder et présenter des spécialités</li> <li>• Compter mentalement et rapidement</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

La durée de travail hebdomadaire peut varier dans les limites fixées par la législation de travail en vigueur. Les horaires sont décalés. Les week-ends et jours fériés sont ouverts. La rémunération peut comporter des avantages en nature (repas pendant le service). Le port d'une tenue professionnelle est réglementé par l'établissement.

LIEU D'EXERCICE	CONDITIONS DE TRAVAIL
L'emploi s'exerce dans des établissements de restauration légère ou rapide : snacks, restoroute, restauration mobile (bateaux, trains), sandwicherie ou boulangerie	L'emploi implique une station debout prolongée et de multiples manutentions légères, l'exposition au froid et à la chaleur. Les risques de brûlures, coupures, lombalgies nécessitent des moyens et comportements de prévention appropriés

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert de la précision, une rapidité d'exécution, une adaptation à diverses situations de travail. La capacité de travail en équipe, la résistance à la fatigue physique et nerveuse, la propreté corporelle et vestimentaire sont nécessaires

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé l'emploi d'employé polyvalent de restauration, le titulaire pourra évoluer vers un emploi de responsable d'équipe ou gérant de snack ou s'orienter vers les autres métiers de la restauration (cuisine, service).

# REPertoire EMPLOIS / METIERS

## PLONGEUR

CODE 19

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plongeur</li> <li>Steward</li> <li>Aide de cuisine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Argentier</li> <li>Chef de plonge</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Employé polyvalent de restauration</li> </ul>
		NE PAS CONFONDRE
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Steward de navigation aérienne</li> <li>Plongeur sous-marin</li> </ul>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Plongeur a pour mission d'effectuer le nettoyage et le rangement de la vaisselle, du matériel et des ustensiles de cuisine, et des locaux. Il exécute également des tâches simples préalables à l'élaboration des plats en cuisine tels qu'épluchage des légumes, écaillage et nettoyage des poissons.</p> <p>Dans certains cas, il peut être chargé de l'entretien de la batterie de cuisine et de l'argenterie ou participer à la préparation et au dressage de certains plats.</p>	<p>Cet emploi est accessible sans conditions particulières de formation ou d'expérience.</p> <p>Savoir lire et écrire favorise l'accès à cet emploi, en particulier auprès des grands établissements. L'adaptation au poste de travail et la formation sont prises en charge par l'entreprise.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Transporter et ranger les marchandises de la cuisine</li> <li>Nettoyer, entretenir et ranger les locaux, les plans et outils de travail de la cuisine et ses annexes (chambres froides, plonge, réserves, local poubelles...)</li> <li>Nettoyer manuellement la batterie de cuisine</li> <li>Laver la vaisselle manuellement ou à l'aide d'une machine</li> <li>Aider la brigade de cuisine dans les préparations simples (épluchage, écaillage, lavage...)</li> </ul>	CONNAISSANCES THÉORIQUES	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser les gestes et postures appropriées pour la manutention des charges</li> <li>Appliquer les règles de conservation (température...) et de stockage (produits entamés, dates de péremption, règles de rotation...) pour déplacer et ranger les marchandises dans les réserves et frigos</li> <li>Organiser, en concertation avec l'équipe de salle, l'alimentation de la plonge pour mieux utiliser l'espace disponible</li> <li>Entretenir de bonnes relations de coopération avec la brigade de cuisine et de restaurant</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Règles de rotation des denrées périssables</li> <li>Règles de tri des déchets (cartons, verres, pain)</li> <li>Consignes de nettoyage et de rangement des ustensiles</li> <li>Utilisation des machines, matériel et des produits d'entretien adaptés à chaque opération</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mémoriser les noms des ustensiles de cuisine et de restauration</li> <li>Adopter les tours de main correspondants aux diverses tâches confiées</li> </ul>

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### PLONGEUR

CODE

19

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretien de la batterie de cuisine</li> <li>• Inventorier la casse de matériel</li> <li>• Nettoyer et entretenir l'argenterie</li> <li>• Préparer et dresser certains plats simples (hors d'œuvre, desserts...)</li> <li>• Vérifier les stocks des produits de nettoyage</li> <li>• Superviser le travail d'une brigade de plongeurs (chef plongeur)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notions de cuisine</li> <li>• Notions de tenue de stocks</li> <li>• Notions de législation du travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montrer les gestes, postures et tours de mains adaptés à la réalisation des tâches confiées</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consignes de dressage des plats confiés</li> <li>• Procédures liées à la casse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observer les manières de faire en cuisine pour pouvoir donner un coup de main en cas de surcharge d'activité</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

L'activité s'effectue le plus souvent en équipe. La durée hebdomadaire du travail peut varier dans les limites fixées par la législation du travail en vigueur. Les horaires sont décalés (équipe du matin ou du soir). Les week-ends et jours fériés sont ouverts. Le port de l'uniforme professionnel et des sabots est obligatoire. Les contrats de travail sont parfois saisonniers (CDD). Des avantages en nature existent selon les contraintes de fonctionnement (repas de service, et plus exceptionnellement logement).

LIEU D'EXERCICE	CONDITIONS DE TRAVAIL
Cet emploi s'exerce dans tout établissement ayant une unité de production culinaire, soit dans les locaux de cuisine ou à proximité, soit dans des établissements tels que restaurant traditionnel, hôtel-restaurant, restauration collective, mobile (bateau, train), cuisine centrale...	L'activité implique la station debout de manière permanente, le port de charges importantes (marmites, caisses, poubelles), la manipulation de produits d'entretien, l'exposition au froid artificiel, à la chaleur et à l'humidité. Les risques nécessitent des moyens et comportements de prévention appropriés

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert des capacités d'observation, d'organisation, une bonne audition, de la dextérité dans l'exécution de tâches physiques répétitives, une résistance à la fatigue physique et à l'exposition à des écarts de températures.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé l'emploi de plongeur, le titulaire peut évoluer vers les métiers de la cuisine en commençant comme aide de cuisine, puis commis de cuisine.

## REPertoire DES EMPLOI / METIERS

### RESPONSABLE ANIMATION CLUB DE VACANCES

CODE 20

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable animation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directeur animation</li> <li>Chef de village</li> <li>Responsable adjoint d'animation</li> </ul>	Animateur de club de vacances
		<b>NE PAS CONFONDRE</b>
		Animateur radio / télévision

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Responsable animation d'un club de vacances a pour mission l'organisation et la qualité des prestations en matière d'animation dans le cadre des objectifs fixés par la direction générale et selon le positionnement de l'établissement.</p> <p>Il détermine le programme d'animation, les budgets prévisionnels, l'organisation du travail les besoins de recrutement et le plan de formation de l'équipe d'animation. Il coordonne l'équipe et veille au bon déroulement des activités dans le respect des engagements de service et à la satisfaction de la clientèle. Il assure à tour de rôle la fonction de Duty Manager et remplace ponctuellement le directeur de l'hôtel.</p>	<p>Cet emploi est accessible après une expérience professionnelle confirmée d'animateur de club de vacances.</p> <p>On peut également accéder à cet emploi avec un niveau Bac et une formation en école d'animation appuyée par quelques années d'expérience confirmées.</p> <p>La maîtrise de deux langues étrangères minimum est indispensable.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser la mise en place des prestations d'animation en fonction des prévisions d'occupation de la saison et des séjours et des objectifs de qualité de service</li> <li>Ajuster le programme d'animation des séjours selon la clientèle présente</li> <li>Superviser la réalisation du programme d'activités au quotidien</li> <li>Rendre compte à la direction générale de l'activité de l'équipe d'animation</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Richesses culturelles et touristiques du Maroc et de la région</li> <li>Habitudes des différents types de clientèle</li> <li>Us et coutumes des principales clientèles</li> <li>Normes d'hygiène et de sécurité liées aux activités d'animation</li> <li>Techniques de communication</li> <li>Techniques d'animation et de conduite de groupe</li> <li>Gestion du personnel et législation du travail</li> <li>Enjeux et stratégies de développement durable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer un programme d'animation adapté au positionnement du club de vacances, à son rythme de fonctionnement et à la clientèle</li> <li>Définir des profils de poste d'animateurs, recruter et former le personnel correspondant</li> <li>Anticiper les aléas (retard d'un groupe, défection d'un prestataire, incident technique...) et mettre en place les mesures permettant de les surmonter</li> <li>Motiver l'équipe d'animateurs dans la recherche de la qualité de service (rigueur dans la préparation et la conduite des activités, respects des règles de comportements...)</li> <li>Suivre la réalisation des objectifs (participation aux activités, taux de satisfaction de la clientèle, respect des budgets...) et agir en conséquence</li> </ul>	
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procédures de gestion d'un service et d'une équipe</li> <li>Attitudes et comportements envers les clients</li> <li>Utilisation de systèmes informatiques de gestion, de communication et de commercialisation hôtelière (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)</li> </ul>		<p style="text-align: center;"><b>SAVOIRS PRATIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diriger une équipe d'animation pluriculturelle</li> <li>S'enquérir de la satisfaction des clients</li> <li>Assurer la coordination entre l'équipe d'animation et les autres services</li> </ul>

## REPertoire DES EMPLOI / METIERS

### RESPONSABLE ANIMATION CLUB DE VACANCES

CODE

20

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monter des spectacles</li> <li>• Présenter et animer des jeux collectifs</li> <li>• Assurer l'intérim du chef de village</li> <li>• S'occuper d'espaces multimédias</li> <li>• Proposer et vendre des produits hôteliers et touristiques aux clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les arts du spectacle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre au point un spectacle en s'appuyant sur les ressources de l'équipe</li> <li>• Utiliser ses réseaux de relations (artistes, décorateur...)</li> <li>• Assurer la coordination et le suivi interservice</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procédures en cours au village</li> <li>• Procédures de duty management</li> </ul>	

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

La durée hebdomadaire du travail peut varier dans les limites fixées par la législation du travail en vigueur. Les horaires de travail sont irréguliers et décalés, de jour et en soirée. Les week-end et jours fériés sont ouverts. Le rythme de travail est élevé en haute saison. Dans certains cas, des avantages en nature (repas, logement) existent.

#### LIEU D'EXERCICE

Cet emploi s'exerce dans les structures d'accueil touristique et de loisirs, notamment les clubs et villages de vacances, les paquebots de croisière, les centres de vacances.

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'activité implique souvent une présence permanente sur le lieu de travail et peut comporter une astreinte d'hébergement. L'activité exige de nombreuses allées et venues dans tout l'établissement, un rythme intense à certains moments (arrivées, départs, moments festifs et différents temps forts de l'animation...), une excellente condition physique. Les établissements touristiques sont souvent situés loin des domiciles des salariés.

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert le sens de l'organisation, l'aptitude au management en milieu pluriculturel. La confiance en soi et la maîtrise des émotions, la curiosité et l'ouverture d'esprit sont nécessaires, de même qu'une grande sociabilité, l'éloquence, la courtoisie, la disponibilité et l'écoute des clients.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé l'emploi de Responsable d'animation club de vacances, le titulaire peut évoluer vers un emploi de Chef de village de vacances, formateur, ou directeur de centre de loisirs.

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### ANIMATEUR CLUB DE VACANCES

CODE 21

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animateur de club de vacances</li> <li>• Animateur de loisirs, animateur socioculturel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animateur stagiaire</li> <li>• Aide animateur</li> <li>• Animateur enfants, Animateur Jeunes, Animateur adultes...</li> <li>• Animateur sportif, Animateur culturel, Animateur scientifique et technique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable d'animation</li> </ul>
		<b>NE PAS CONFONDRE</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animateur radio / télévision</li> </ul>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>L'Animateur de club de vacances a pour mission de proposer à la clientèle des activités récréatives et de loisirs dans le cadre de la politique d'animation de l'établissement.</p> <p>L'animateur anime des activités, seul ou avec d'autres membres de l'équipe d'animation, le cas échéant en collaboration avec d'autres professionnels.</p> <p>Il peut être spécialisé dans l'encadrement d'un public particulier (enfants, jeunes, adultes...) ou d'activités spécialisées. Selon le niveau de technicité et de responsabilité, il peut élaborer un projet d'animation, mettre au point des méthodes et des supports d'animation, coordonner des activités et encadrer une équipe d'animateurs et de stagiaires.</p>	<p>Cet emploi est accessible sans formation spécifique aux personnes possédant une bonne culture générale, la pratique d'une ou plusieurs activités de loisirs, (sportives, artistiques, culturelles, techniques) et une expérience préalable montrant des aptitudes pédagogiques.</p> <p>Une formation spécifique d'animateur facilite l'accès à l'emploi dans les grandes structures touristiques.</p> <p>La maîtrise de deux langues étrangères est un atout important.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
	<b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en œuvre des pratiques d'animation adaptées aux participants et à la dynamique du groupe</li> <li>• Expliquer des règles de jeux, montrer des manières de faire...</li> <li>• Expliquer le fonctionnement et le maniement des matériels et des équipements de loisir à utiliser</li> <li>• Communiquer avec des personnes de cultures différentes</li> </ul>
	<b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer à la préparation du programme d'animation en cohérence avec la politique de l'établissement</li> <li>• Mettre en place les activités d'animation confiées de manière à favoriser la participation des vacanciers</li> <li>• Entraîner et guider les vacanciers pour participer à des activités ludiques et récréatives inoubliables</li> <li>• Participer à l'évaluation des activités et à l'ajustement du programme d'animation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richesses culturelles et touristiques du Maroc et de la région</li> <li>• Habitudes des différents types de clientèle</li> <li>• Us et coutumes des principales clientèles</li> <li>• Normes d'hygiène et de sécurité liées aux activités d'animation</li> <li>• Attitudes et comportements envers les clients</li> </ul>	<b>SAVOIRS PRATIQUES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attitudes et comportements envers les clients</li> <li>• Règles du jeu des activités ludiques et récréatives proposées</li> <li>• Procédures liées aux activités (inscriptions, usage des matériels...)</li> <li>• Techniques d'animation, de communication et de conduite de groupe</li> <li>• Techniques de décoration</li> <li>• Réaliser des affiches</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre en compte les contraintes et programmes de fonctionnement des autres services</li> <li>• Veiller à la sécurité des personnes et des biens</li> </ul>

## REPERTOIRE EMPLOIS / METIERS

### ANIMATEUR CLUB DE VACANCES

<b>CODE</b>	<b>21</b>
-------------	-----------

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer des projets, méthodes et outils d'animation</li> <li>Animer et encadrer des activités spécifiques</li> <li>Encadrer une équipe d'animateurs et /ou stagiaires</li> <li>Former des stagiaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques pédagogiques propre aux activités spécifiques encadrées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre au point des activités ludiques et récréatives adaptées au style de l'établissement et au public</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser le travail en fonction des compétences de l'équipe et apporter les appuis nécessaires</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

Les horaires de travail de l'emploi d'animateur de club de vacances sont irréguliers et décalés (jour, soirée et nuit). Les week-end et jours fériés sont ouverts. La durée hebdomadaire du travail peut varier dans les limites fixées par la législation du travail en vigueur. Les contrats saisonniers (CDD) sont fréquents. Dans certains cas des avantages en nature (repas, logement..) existent.

LIEU D'EXERCICE	CONDITIONS DE TRAVAIL
Cet emploi s'exerce dans les structures d'accueil touristique et de loisirs, notamment les clubs et villages de vacances, les paquebots de croisière, les centres de vacances.	L'activité implique souvent une présence permanente sur le lieu de travail et peut comporter une astreinte d'hébergement. L'activité exige de nombreuses allées et venues dans tout l'établissement, un rythme intense à certains moments (arrivées, départs, moments festifs et différents temps forts de l'animation...), une excellente condition physique Les établissements touristiques sont souvent situés loin des domiciles des salariés.

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert de l'éloquence, de la courtoisie et une grande sociabilité, de la disponibilité et écoute des clients, du dynamisme, de l'énergie et une résistance à la fatigue physique, la propreté corporelle et vestimentaire. La curiosité, ouverture d'esprit, l'imagination et la créativité, la confiance en soi et la maîtrise des émotions sont nécessaires de même que la capacité à travailler en équipe et à s'adapter rapidement à des clientèles différentes.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé l'emploi d'animateur de club de vacances, le titulaire peut évoluer vers un emploi de responsable d'équipe d'animation puis de chef de village de vacances

# Répertoire Emplois / Métiers

## Directeur de golf

CODE 22

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Directeur de golf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable club de golf</li> <li>Gestionnaire de golf</li> </ul>	Directeur gestion sportive <b>NE PAS CONFONDRE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Green keeper</li> </ul>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le directeur de golf a pour mission d'exploiter et de rentabiliser un parcours de golf et ses annexes (restauration- magasins proshop) Il supervise son fonctionnement en collaboration avec ses équipes (greenkeeper- moniteur-jardinier-maintenance- caddie- cuisiniers-serveurs-vendeur). Il a la responsabilité administrative, juridique, financière et sportive du site. Il détermine les objectifs et les règles d'exploitation de la politique générale du groupe dont peut dépendre le site. Il représente le site auprès des tiers et des autorités ; Il est responsable de l'économie d'énergie et du respect de l'environnement.</p>	<p>Cet emploi est accessible après une expérience professionnelle confirmée en tant que responsable d'un club de golf.</p> <p>On peut également accéder à cet emploi avec un niveau Bac ou/et une formation en agronomie, gestion et commerce.</p> <p>La maîtrise de deux langues étrangères minimum en plus de l'arabe est indispensable. (Français-anglais).</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer les objectifs et le cadre général de fonctionnement selon la politique générale définie par le propriétaire et/ou par le groupe.</li> <li>Définir la mission de chaque responsable.</li> <li>Elaborer les budgets de fonctionnement, investissement, formation et fixer les objectifs opérationnels.</li> <li>Superviser l'entretien des bâtiments du club house et les parcours de golf.</li> <li>Superviser et mettre en œuvre la politique commerciale.</li> <li>Superviser les différents services en veillant aux objectifs fixés.</li> <li>Représenter l'établissement auprès des tiers et autorités.</li> <li>Rendre compte de sa gestion auprès du propriétaire et/ou du groupe.</li> </ul>	<b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Habitudes des différents types de clientèle</li> <li>Us et coutumes des principales clientèles</li> <li>Marché touristique au plan international, national et local.</li> <li>Normes d'hygiène, de sécurité, de protection de l'environnement, d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage appliquées à l'exploitation golfique.</li> <li>Techniques de communication</li> <li>Techniques de gestion (finance, marketing, gestion du personnel, communication...)</li> <li>Législation du travail</li> <li>Bonne connaissance des règles du jeu et du matériel de golf</li> <li>Connaissances en entretien de golf</li> <li>Connaissances des spécificités du golf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer un programme adapté au positionnement du club de golf, à son rythme de fonctionnement et à la clientèle</li> <li>Définir des profils de poste, recruter et former le personnel correspondant</li> <li>Anticiper les aléas (retard d'un groupe, défection d'un membre du personnel, prestataire, incident technique...) et mettre en place les mesures permettant de les surmonter</li> <li>Motiver l'équipe dans la recherche de la qualité de service (rigueur dans la préparation et la conduite des activités, respects des règles de comportements...)</li> <li>Suivre la réalisation des objectifs (participation aux activités, taux de satisfaction de la clientèle, respect des budgets...) et agir en conséquence</li> </ul>
	<b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procédures de gestion d'un service et d'une équipe</li> <li>Procédure budgétaire</li> <li>Attitudes et comportements envers les clients</li> </ul>	

## Répertoire Emplois / Métiers

### Directeur de golf

CODE 22

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monter des programmes</li> <li>• Organiser et contrôler les activités des différents points de ventes et de productions (restaurant-bar-banquet-cuisine-traiteur- magasin pro-shop)</li> <li>• Assurer l'économat et les approvisionnements en nourriture, boisson et accessoires de golf.</li> <li>• Organiser des tournois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les programmes et tournois de golf</li> <li>• Connaissances en restauration</li> <li>• Spécificités des clubs de golf (produits, clientèles, fonctionnement...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre au point un programme en s'appuyant sur les ressources des équipes.</li> <li>• Utiliser ses réseaux de relations pour animer un golf (délégué de tourisme, FRMG, sponsors-artistes, décorateur...)</li> <li>• Assurer la coordination et le suivi inter-services</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les procédures spécifiques d'un golf</li> <li>• Procédures d'achats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir contrôler la qualité et la fraîcheur des produits alimentaires</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

La durée hebdomadaire du travail peut varier dans les limites fixées par la législation du travail en vigueur. Les horaires de travail sont irréguliers et décalés, de jour et en soirée. Les week-end et jours fériés sont ouverts. Le rythme de travail est élevé en haute saison. Dans certains cas, des avantages en nature (repas, logement) existent.

#### LIEU D'EXERCICE

Cet emploi s'exerce dans les structures d'accueil touristique et de loisirs, hôtels et villages de vacances disposants de parcours de golf.

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'activité implique souvent une présence permanente sur le lieu de travail et peut comporter une astreinte d'hébergement. L'activité exige de nombreuses allées et venues sur les parcours de golf et dans le club house. Un rythme intense à certains moments ; week-end et périodes de vacances. Une excellente condition physique.

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert le sens de l'organisation, l'aptitude au management des différents métiers (jardiniers, moniteurs, caddies, restaurateurs, employés de bureau). La confiance en soi et la maîtrise des émotions, la curiosité et l'ouverture d'esprit sont nécessaires, de même qu'une grande sociabilité, l'éloquence, la courtoisie, la disponibilité et l'écoute des clients.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé l'emploi de directeur de golf, le titulaire peut évoluer vers un golf plus important, ou un emploi de Chef de village de vacances, ou directeur de centre de loisirs ou formateur dans un centre de golf/ établissement de formation.

## Répertoire Emplois / Métiers

### Responsable de planification de congrès et d'événements

CODE

23

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Planificateur de congrès et d'événements</li> <li>Organisateur d'événements spéciaux.</li> <li>Coordonnateur de congrès</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chef de projet événementiel</li> <li>Responsable événements</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directeur commercial et marketing</li> </ul>
<b>NE PAS CONFONDRE</b>		

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Planificateur de congrès et d'événements a pour mission de planifier, organiser et coordonner des conférences, des congrès, des séminaires, des expositions, des foires commerciales, des festivals et autres événements spéciaux. De prendre en charge la conception, les préparatifs et l'organisation matérielle et logistique, d'événementiels (congrès, réceptions, séminaires). Peut coordonner plusieurs équipes.</p>	<p>Cet emploi de Planificateur de congrès et d'événements est accessible à des personnes ayant une formation supérieure en communication ou en marketing (bac+3/4 et plus), complétée par une expérience significative en communication et gestion de projets, une bonne maîtrise de l'outil informatique (e-marketing, e-business...) et une bonne connaissance des secteurs clés de l'économie du pays. La maîtrise d'au moins deux langues étrangères (français et anglais) est indispensable.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIRS FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifier les besoins du client et le conseiller selon ses attentes</li> <li>Rechercher et sélectionner les prestataires, les fournisseurs, les intervenants, les lieux, pour la restauration, animation, location.</li> <li>Etablir les devis et contractualiser les prestations de services avec le client</li> <li>Planifier la réalisation de l'évènement et concevoir les animations et leur déroulement</li> <li>Organiser la logistique de l'évènement et coordonner les prestataires, fournisseurs et intervenants</li> <li>Contrôler la conformité de réalisations de fournisseurs, sous-traitants, prestataires</li> <li>Assurer la gestion financière de l'évènement</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCE THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Environnement et enjeux stratégiques de l'industrie de l'évènement</li> <li>Normatives et règlements (permis, formalités,...)</li> <li>Législation du travail.</li> <li>Techniques d'e-marketing.</li> <li>Enjeux environnementaux et stratégies de développement durable</li> <li>Principes de base de la publicité et de la communication</li> <li>Tendances du marché</li> <li>Potentialités locales et régionales sur le plan touristique, culturel, économique et historique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travailler de façon orientée client</li> <li>Réaliser les démarches administratives liées à l'évènement (formalités, autorisations, ...)</li> <li>Coordonner les services offerts dans le cadre d'évènements (transport, hébergements, excursions,...)</li> <li>Développer et animer un réseau de partenaires, fournisseurs et prestataires</li> <li>Mettre en œuvre les actions de communication liées à l'évènement</li> <li>Assurer la gestion des ressources humaines, matérielles et financières</li> <li>Développer un portefeuille de clients/prospects</li> <li>Diriger et superviser une équipe</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques de communication</li> <li>Techniques de négociation</li> <li>Techniques commerciales</li> <li>Procédures administratives</li> <li>Systèmes informatiques de gestion, et de communication (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)</li> <li>Procédure de gestion des ressources humaines</li> <li>Procédures budgétaires</li> </ul>	

## Répertoire Emplois / Métiers

### Responsable de planification de congrès et d'événements

CODE

23

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIRS FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir un cahier des charges, une réponse à un appel d'offres</li> <li>• Coordonner l'activité d'une équipe</li> <li>• Participer au recrutement, à la formation et la supervision du personnel de soutien des événements</li> <li>• Concevoir et proposer une prestation traiteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion budgétaire</li> <li>• Tendances culinaires</li> <li>• Réglementations relatives à l'organisation de séminaires, conférences et manifestations de grande ampleur (festival....)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gérer du personnel</li> <li>• Animer des équipes de travail</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques de recrutement</li> <li>• Gestion de personnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobiliser ses relations professionnelles pour optimiser les ventes</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

La durée hebdomadaire du travail peut varier dans les limites fixées par la législation du travail en vigueur. Les week-ends et jours fériés sont ouverts. Lorsque le poste est lié à un projet spécifique, le contrat est souvent à durée déterminée.

#### LIEU D'EXERCICE

Cet emploi s'exerce au sein d'agences d'événementiel, de communication, de publicité, de sociétés de services, en relation avec différents intervenants (clients, gestionnaires de lieux, loueurs, fournisseurs, traiteurs, restaurateurs, ...).

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'emploi s'exerce en relation directe avec la clientèle et les prestataires de services et exige une forte disponibilité et un rythme intense de travail. La fonction nécessite beaucoup de déplacements sur le territoire et à l'étranger pour rencontrer les organisateurs. Le rythme de travail doit s'adapter à la disponibilité des interlocuteurs et au calendrier des manifestations prévues.

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉS À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert du dynamisme, des qualités relationnelles associant diplomatie et force d'argumentation. Capacité à s'adapter à la diversité des entreprises, des clientèles et aux variations des flux d'activité. Faire preuve de sens commercial et de créativité. Faire preuve de discrétion dans la gestion des événements.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé l'emploi de planificateur de congrès, le titulaire peut évoluer vers des projets de grandes dimensions, ou vers les emplois de la communication et du marketing et de consultant.

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### RESPONSABLE DE SPA

CODE 24

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directeur de SPA</li> </ul>		
		<p style="text-align: center;"><b>NE PAS CONFONDRE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esthéticienne-cosméticienne</li> </ul>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Responsable de SPA a pour mission d'encadrer, de coordonner, de planifier et de contrôler le travail du personnel des centres de remise en forme. Il accueille les clients et leur propose les services de son département. Il conseille et commercialise les produits de beauté et de soins en tenant compte de la mode et du goût des clients. Il commande au service des achats les produits de beauté et de soins. Il est responsable de l'état des lieux et des équipements de son service.</p>	<p>Cet emploi est accessible aux personnes ayant une expérience dans l'accueil et la relation clients quel que soit le secteur.</p> <p>Dans les centres SPA des grands hôtels, une expérience significative dans le secteur est exigée au recrutement. La pratique de langues étrangères est indispensable.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre les réservations et gérer les plannings des prestations du SPA</li> <li>• Vérifier la disponibilité des produits (accueil, beauté, soin...) et du linge</li> <li>• Organiser le travail du personnel et vérifier les mises en place des cabines de soins</li> <li>• Identifier les besoins du client et déterminer les soins à appliquer</li> <li>• Superviser et former le personnel du SPA</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles d'hygiène et de sécurité appliquées au SPA</li> <li>• Connaissances approfondies des produits de soins et leur utilisation</li> <li>• Activités de l'agent de SPA et temps alloué pour chaque tâche</li> <li>• Réglementation du travail</li> <li>• Éléments de base en gestion comptable et administrative</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer la charge de travail et les effectifs et délais de réalisation nécessaires</li> <li>• Expliquer le travail à faire à des personnes débutantes, insuffisamment expérimentées ou n'ayant pas la compétence correspondante</li> <li>• Contrôler le travail du personnel du SPA pour assurer la qualité de service</li> <li>• Gérer les conflits au sein d'une équipe</li> <li>• Conseiller le client sur les soins destinés à l'entretien et à l'embellissement de son aspect corporel</li> <li>• Communiquer en langues étrangères</li> </ul>	
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocoles de soins.</li> <li>• Utilisation et entretien des appareillages de soins</li> <li>• Gestion des stocks (produits de soin et de beauté, linge...) et des approvisionnements</li> </ul>		<p style="text-align: center;"><b>SAVOIRS PRATIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Écouter les suggestions et doléances de la clientèle</li> <li>• Anticiper les attentes des clients</li> <li>• Mémoriser les habitudes et les exigences des clients</li> </ul>

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### RESPONSABLE DE SPA

CODE

24

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acheter les produits cosmétiques.</li> <li>• Présenter et vendre les produits de beauté.</li> <li>• Élaborer et gérer le budget du SPA</li> <li>• Participer au recrutement du personnel</li> <li>• Effectuer la gestion administrative d'une structure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Produits et utilisation</li> <li>• Techniques de ventes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traiter avec les fournisseurs</li> </ul>
	<b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser les techniques de ventes</li> </ul>	<b>SAVOIRS PRATIQUES</b>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

L'activité du Responsable de SPA s'effectue en contact direct avec le client. Les horaires sont généralement réguliers. Les week-end et jours fériés sont ouverts. La durée hebdomadaire du travail peut varier dans les limites fixées par la législation du travail en vigueur. Le rythme de travail est intense en haute saison. Les contrats saisonniers (CDD) sont fréquents.

#### LIEU D'EXERCICE

Cet emploi s'exerce dans les établissements ayant des installations adaptées aux soins du corps, de beauté et de sport, tels que les hôtels, clubs de vacances, instituts de beauté, centres de remise en forme.

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'activité se pratique dans un bureau avec des déplacements sur le site. L'emploi/métier nécessite de respecter des règles d'hygiène strictes (produits à manipuler, entretien des matériels, port de vêtement professionnel)

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert la capacité de nouer des relations de confiance avec le client, l'adaptation aux contraintes du client et à ses goûts, la courtoisie, la discrétion et la confiance.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé l'emploi de Responsable de SPA, le titulaire pourra évoluer vers un emploi de Directeur d'un centre de remise en forme plus important ou créer sa propre entreprise

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### AGENT SPA (SANITAS PER AQUAM)

CODE 25

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Agent SPA</li> <li>Agent de soin corporel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agent thermal</li> <li>Agent Hammam</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>NE PAS CONFONDRE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Esthéticienne-cosméticienne</li> <li>Kinésithérapeute</li> </ul>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>L'Agent SPA a pour mission d'accueillir les clients et d'effectuer les soins corporels selon les prescriptions du responsable du Centre de soins (SPA).</p> <p>Il participe aux activités de conseil et de vente de produits de beauté. Il effectue les tâches de nettoyage et de remise en état des cabines et installations</p>	<p>Cet emploi est souvent accessible sans condition particulière de formation ou d'expérience.</p> <p>Les établissements haut de gamme recrutent en priorité des candidats ayant suivi une formation professionnelle spécifique.</p> <p>La pratique de la langue française est indispensable.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre les consignes du responsable du SPA et préparer la mise en place des cabines de soin</li> <li>Accueillir le client et réaliser les soins</li> <li>Conseiller et présenter les produits et services appropriés aux besoins du client</li> <li>Accompagner le client à la caisse</li> <li>Nettoyer les appareils de soin et remettre la cabine en l'état</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Règles d'hygiène associées à la propreté des cabines et installations du SPA</li> <li>Règles de sécurité pour les clients et le personnel</li> <li>Connaissance des produits et leur utilisation et des protocoles de soins.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser les gestes et les techniques de soins corporels</li> <li>Adapter les attitudes et comportements envers les clients, selon les circonstances</li> <li>Vérifier le confort et la sécurité de la clientèle et anticiper son besoin en la matière</li> <li>Transmettre les suggestions et doléances de la clientèle</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fonctionnement des équipements</li> <li>Procédures de mise en place des cabines de soins</li> <li>Procédures de nettoyage et d'entretien des machines</li> <li>Procédure de traitement des demandes des clients</li> </ul>	
ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser les activités de manucure, pédicure, massage, drainage lymphatique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Règles d'hygiène et de sécurité.</li> <li>Techniques de manipulation du matériel.</li> <li>Notions d'anatomie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer les parties du corps destinées aux soins.</li> <li>Choisir et utiliser les produits adaptés aux soins à donner</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Protocoles de soins.</li> </ul>	

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### AGENT SPA (SANITAS PER AQUAM)

<b>CODE</b>	<b>25</b>
-------------	-----------

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

La durée de travail est de 44 h semaine avec un jour de repos conformément à la législation du travail. Les contrats de travail saisonniers ou extra sont fréquents. Des avantages en nature (logement, repas) peuvent exister. Le port d'un uniforme ou tenue est réglementé par l'établissement.

LIEU D'EXERCICE	CONDITIONS DE TRAVAIL
L'emploi s'exerce dans des instituts de beauté spécialisés, des centres de remise en forme (hôtels), des stations de thalassothérapie, stations thermales, centres ou clubs de vacances et de loisir.	L'activité implique la station debout de manière permanente, le travail le week-end et jours fériés ainsi que la manipulation de produits cosmétiques.

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert la capacité d'établir des relations de confiance avec les clients, l'adaptation aux contraintes des clients et à leurs goûts, la courtoisie, la discrétion et la confiance.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé l'emploi d'Agent SPA, le titulaire pourra évoluer vers des spécialisations telles que les drainages, les bains hydro-massant, les soins esthétique, les massages.

# REPertoire EMPLOIS / METIERS

## GUIDE DES VILLES ET CIRCUITS TOURISTIQUES

CODE

26

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Guide des villes et circuits touristiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guide de tourisme</li> <li>Accompagnateur de tourisme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guide des espaces naturels</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>NE PAS CONFONDRE</b></p>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Guide des villes et circuits touristiques a pour mission d'éveiller le désir de découverte de la culture marocaine en présentant le patrimoine du territoire parcouru à la clientèle touristique.</p> <p>Il accompagne et assiste les touristes, à pied ou dans des véhicules de transport, sur la voie publique et les sites touristiques, à l'intérieur des monuments, des musées, des lieux d'intérêt culturel ou artistique et des établissements touristiques et leur fournit toutes informations à caractère géographique, historique, architectural ou autre.</p> <p>Il exerce son activité sur l'ensemble du territoire national au niveau des sites à attractivité et intérêt touristique situés dans le périmètre urbain.</p>	<p>L'exercice du métier de Guide des villes et circuits touristiques nécessite l'obtention d'un agrément. Il est délivré par le Ministère du Tourisme à l'issue d'une formation de deux années spécifique à ce métier. En outre, certaines conditions, notamment de qualification sont requises :</p> <p><b>Pour les personnes physiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>être de nationalité marocaine</li> <li>être apte physiquement</li> <li>n'avoir subi aucune condamnation à une peine d'emprisonnement pour crime ou délit, à l'exclusion des infractions involontaires</li> </ul> <p><b>Pour les personnes morales :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>être de droit marocain</li> <li>être une société à responsabilité limitée (SARL) dont les associés sont des guides culturels, titulaires chacun d'un agrément de guide et détenant 100% du capital ;</li> <li>répondre aux cahiers des charges spécifiques fixant les conditions d'octroi définies par l'administration de tutelle.</li> </ul> <p>La pratique de la langue de la clientèle touristique dominante devient indispensable</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présenter les offres de visites possibles en fonction des attentes des clients</li> <li>Faciliter et guider les déplacements du client ou du groupe</li> <li>Présenter et expliquer les richesses du patrimoine visité</li> <li>Recueillir les impressions et degré de satisfaction des clients sur les visites effectuées pour améliorer les prestations</li> <li>Entretenir et développer ses connaissances culturelles par la documentation</li> </ul>	<p><b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Histoire et géographie du pays, vie sociale, culturelle et politique du pays et plus particulièrement des villes et régions concernées</li> <li>Histoire et/ou caractéristiques spécifiques de chaque élément du patrimoine local</li> <li>Pratiques et références culturelles des principales clientèles</li> <li>Conditions d'accès aux sites visités : horaires, tarifs, facilités ou difficultés d'accès...</li> <li>Techniques de communication et d'animation de groupe</li> <li>Technique de ventes</li> <li>Enjeux et stratégies de développement durable</li> </ul> <p><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réglementation de l'activité touristique</li> <li>Utilisation de l'ensemble des canaux d'information et de communication (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)</li> <li>Utilisation des outils de localisation géographique (GPS)</li> </ul>

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### GUIDE DES VILLES ET CIRCUITS TOURISTIQUES

CODE 26

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer des démarches pour le compte du client en vue de faciliter son séjour sur la ville et sa région</li> </ul>	<b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b>	<b>SAVOIRS PRATIQUES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Possibilités et conditions de réservation hôtelière, location de véhicule, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance du territoire et des prestataires locaux</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

Le Guide des villes et circuits touristiques est une personne physique ou morale dont la profession est de conduire, accompagner et assister les touristes.

L'activité du guide touristique est fortement tributaire de la fréquentation touristique au Maroc et dans les sites où il effectue son travail. La relation avec la clientèle est très variable selon que le guide travaille en circuit itinérant sur plusieurs jours, ou localement à la journée, la demi-journée, voire sur des durées de visites d'une heure ou deux.

#### LIEU D'EXERCICE

Le guide travaille soit pour son propre compte, soit comme salarié d'une agence de voyage réceptive, d'un tour opérateur ou d'une société de guides.

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le guide travaille principalement en extérieur, dans les sites visités et tout au long des déplacements pédestres, en autocars. Il exerce aussi en intérieur (musée, autocar,...).

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert de l'amabilité et de la courtoisie et la maîtrise de soi en toutes circonstances, ainsi qu'une présentation et hygiène irréprochables ; une capacité d'adaptation aux différentes clientèles, aux cultures et aux représentations pour organiser les visites et circuits et présenter la culture marocaine est importante. La capacité à préserver son indépendance vis-à-vis des intermédiaires et commerçants est nécessaire.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

# REPertoire EMPLOIS / METIERS

## GUIDE DES ESPACES NATURELS

CODE 27

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Guide des espaces naturels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guide de montagne</li> <li>Guide de désert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guide des villes et circuits touristiques</li> </ul>
<b>NE PAS CONFONDRE</b>		

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Guide des espaces naturels a pour mission d'accompagner et assister la clientèle dans les régions de montagne, de désert ou autres espaces naturels marocains pour permettre de découvrir les richesses naturelles et humaines de ces milieux en toute sécurité.</p> <p>L'accompagnement peut être à pied, à dos de bêtes de sommes ou encore dans des véhicules de transport appropriés, sur des circuits comportant des pistes, des sentiers ou des voies praticables sans le recours aux techniques de l'escalade, de l'alpinisme ou du ski.</p> <p>Il exerce son activité sur l'ensemble du territoire national dans les espaces naturels à intérêt et attractivité touristiques situés en dehors des périmètres urbains.</p>	<p>L'exercice du métier de guide des espaces naturels nécessite l'obtention d'un agrément. Il est délivré par le Ministère du Tourisme à l'issue d'une formation de deux années spécifique à ce métier. En outre, certaines conditions, notamment de qualification, sont requises :</p> <p><b>Pour les personnes physiques :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>être de nationalité marocaine</li> <li>être apte physiquement</li> <li>n'avoir subi aucune condamnation à une peine d'emprisonnement pour crime ou délit, à l'exclusion des infractions involontaires</li> </ul> <p><b>Pour les personnes morales :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>être de droit marocain</li> <li>être une société à responsabilité limitée (SARL) dont les associés sont des guides des espaces naturels, titulaires chacun d'un agrément de guide et détenant 100% du capital</li> <li>répondre aux cahiers des charges spécifiques fixant les conditions d'octroi définies par l'administration de tutelle</li> </ul> <p>La pratique de la langue de la clientèle touristique dominante devient indispensable</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
	CONNAISSANCES THÉORIQUES	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Repérer et mettre au point des itinéraires de randonnée et autres produits de tourisme d'aventure</li> <li>Vendre ses prestations à la clientèle ou louer ses services à un intermédiaire</li> <li>Préparer la réalisation de la randonnée (ou d'un autre produit de tourisme d'aventure)</li> <li>Diriger et coordonner le travail de l'équipe</li> <li>Guider et accompagner les clients depuis le point de départ jusqu'au point d'arrivée prévus</li> <li>Recueillir les impressions des clients pour améliorer les prestations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance approfondie des zones de montagne ou de désert du Maroc : géographie, flore, faune, modes de vie et activités des populations locales, patrimoine culturel, écosystèmes, risques naturels, réglementation spécifique (protection de l'environnement, zones militaires...)</li> <li>Éléments de culture des pays d'origine des touristes</li> <li>Réglementation professionnelle et touristique</li> <li>Connaissances de base en anatomie, physiologie, hygiène, diététique</li> <li>Secourisme</li> <li>Cartographie et orientation</li> <li>Techniques de communication et d'animation de groupe</li> <li>Technique de ventes</li> <li>Enjeux et stratégies de développement durable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser topos et fiches techniques pour décrire les itinéraires choisis et évaluer les besoins logistiques</li> <li>Concevoir des produits adaptés aux attentes de la clientèle et à son budget (randonnées à thème...)</li> <li>Recruter une équipe (cuisinier, muletier ou chamelier...)</li> <li>Utiliser des animaux de bât et de monte (dromadaires, mules...)</li> <li>Utiliser des moyens de déplacement spéciaux (VTT, raquette à neige, 4x4, minibus, quads...)</li> <li>Établir des campements et bivouacs</li> <li>Utiliser les techniques de secourisme</li> <li>Repérer les pôles d'intérêt des différents membres du groupe et éveiller leur curiosité</li> <li>Se donner de la marge dans les horaires</li> <li>Être attentif au rythme et possibilités de chacun (respect du rythme du plus faible) et ne jamais laisser une personne isolée</li> <li>Saisir les opportunités favorisant les découvertes (rencontres...)</li> <li>Répondre aux questions, expliciter et corriger les erreurs d'interprétation</li> <li>Puiser l'information à la bonne source pour répondre aux questions des clients</li> <li>Réguler les tensions au sein d'un groupe</li> <li>Se documenter</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi et évaluation du déroulement du raid (journal de bord, bilan...)</li> <li>Logistique des randonnées et expéditions</li> <li>Contrôles de sécurité (approvisionnement en eau, vivres et combustibles..., harnachement des animaux ou des véhicules, équipement des personnes, état des véhicules...)</li> <li>Utilisation de l'ensemble des canaux d'information et de communication (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)</li> <li>Utilisation des outils de localisation géographique (GPS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'orienter et se déplacer à pied en montagne ou dans le désert</li> <li>Utiliser des techniques de survie en montagne ou dans le désert</li> <li>Adapter les itinéraires en fonction des contraintes et des opportunités (risques, objectifs, praticabilité des passages, état de fatigue des personnes, rencontres, événements...)</li> <li>Veiller à la sécurité et au bien-être de chacun et à la bonne humeur du groupe tout au long du déroulement de la randonnée ou de l'expédition</li> </ul>

# REPertoire EMPLOIS / METIERS

## GUIDE DES ESPACES NATURELS

CODE 27

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagner, en phase d'apprentissage du métier et pendant plusieurs saisons, un guide expérimenté, en commençant généralement par assister le cuisinier, le chamelier ou le muletier, puis en assurant l'une ou l'autre de ces fonctions</li> <li>Encadrer des activités spécifiques (VTT, canyoning, raquettes à neige, ski de randonnée...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mémoriser les itinéraires, les passages clés, les repères caractéristiques, les points stratégiques (puits, sources, bois pour le feu, fourrage, lieux propices aux haltes...), les facteurs de risque et les dangers objectifs</li> <li>Réglementation liée à la pratique et à l'encadrement des activités spécifiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre soin et diriger des animaux de bât (mule, dromadaire)</li> <li>Installer un bivouac ou un campement</li> <li>Faire la cuisine en plein air</li> <li>Communiquer avec les touristes dans leur langue (français, anglais...)</li> <li>Maîtrise des activités spécifiques pratiquées et des techniques d'encadrement associées</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mémoriser les manières de faire pour réaliser correctement les tâches confiées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observer et découvrir progressivement tous les paramètres à prendre en compte pour conduire un groupe en toute sécurité en montagne ou dans le désert</li> </ul>

### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

Le guide des espaces naturels est une personne physique ou morale dont la profession est d'accompagner et d'assister les touristes. Il exerce son activité sur l'ensemble du territoire national dans les espaces naturels à intérêt et attractivité touristiques situés en dehors des périmètres urbains. L'activité du guide est fortement tributaire de la fréquentation touristique au Maroc et des régions de montagne ou de désert où il effectue son travail. Elle est principalement saisonnière. La relation avec la clientèle est très importante et le guide travaille le plus souvent en circuit itinérant sur plusieurs jours ou parfois localement à la journée. Il reste donc le plus souvent éloigné de son domicile pendant toutes les périodes travaillées. Il exerce son métier soit à titre indépendant, soit pour le compte d'une agence de voyage réceptive ou d'une société de guides

#### LIEU D'EXERCICE

Le guide travaille principalement en milieu naturel, en montagne ou dans le désert, en déplacement pédestre ou au moyen de véhicules légers spéciaux (4x4, minibus...). Son activité est liée aux différentes catégories de produits commercialisés : Excursions à la journée (randonnée pédestre (trekking), équestre, en chameau, en véhicules tout terrain, en montagne et en désert), Expéditions, raids (organisés en moyenne montagne et/ou en milieu désertique avec pratique d'activités sportives à tous niveaux, avec muletiers et cuisiniers, avec bivouac, campement ou logement chez l'habitant en gîte ou en maison d'hôte).

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le seuil minimum d'encadrement est fixé à un guide pour 12 clients en milieu désertique et 1 guide pour 8 clients en milieu montagnard. Les déplacements en montagne ou dans le désert s'effectuent principalement à pied. Le port de charges (sac à dos...) est fréquent. Les capacités de résistance physiques sont sollicitées en permanence.

### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert des aptitudes physiques et sportives, le goût de la nature, le sens de l'observation, de l'organisation, un esprit d'équipe et la capacité à prendre des décisions rapidement et à assumer le leadership. L'ouverture d'esprit, le sens de la communication, le goût et la volonté d'apprentissage permanent sont nécessaires

### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### RESPONSABLE D'AGENCE DE VOYAGES

CODE 28

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable d'agence</li> <li>Directeur d'agence</li> <li>Chef d'agence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable d'exploitation</li> <li>Chef de produits</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseiller en voyage</li> <li>Agent de tourisme</li> </ul>
		<b>NE PAS CONFONDRE</b>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Responsable d'agence a pour mission de promouvoir l'activité commerciale de l'agence (voyages et séjours, billetterie...) dans le respect de la réglementation spécifique des agences de voyage et de conclure les accords avec les clients et les partenaires.</p> <p>Il détermine le positionnement commercial de l'agence dans le cadre de la politique générale du groupe dont peut dépendre l'établissement. Il peut concevoir les offres spécifiques figurant au catalogue de l'agence et superviser leur mise au point.</p>	<p>Cet emploi exige un diplôme professionnel de niveau supérieur. L'emploi est également accessible avec un niveau moindre accompagné d'une expérience confirmée en agence de voyages.</p> <p>La pratique courante du français et de l'anglais est requise (oral et écrit). La pratique d'une troisième langue étrangère est utile, voire indispensable (allemand, espagnol, italien...).</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Déterminer le positionnement commercial et le cadre d'exploitation de l'agence dans le cadre de la politique générale définie par le propriétaire ou par le groupe</li> <li>Promouvoir l'activité auprès de la clientèle</li> <li>Conclure les contrats avec les clients et les prestataires et veiller à leur respect</li> <li>Organiser le fonctionnement de l'agence, diriger et animer une équipe, recruter et former le personnel</li> <li>Répartir et superviser le travail du personnel</li> <li>Suivre les résultats et rendre compte de sa gestion auprès du propriétaire et/ou du groupe</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Marché touristique au plan international, national et local</li> <li>Réglementation nationale des agences de voyage</li> <li>Réglementation des transports internationaux de voyageurs, International Air transportation Association (IATA), Association des Transporteurs Aériens de la zone Franc (ATAF)</li> <li>Réglementation commerciale et spécificités des contrats touristiques</li> <li>Législation du travail</li> <li>Prestataires touristiques</li> <li>Enjeux et stratégies de développement durable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer et argumenter un budget d'exploitation, un plan de commercialisation, un programme d'investissement, un plan de formation auprès de l'employeur</li> <li>Apprécier la qualité des prestataires</li> <li>Négocier les meilleures prestations au moindre coût auprès des prestataires</li> <li>Organiser le suivi des dossiers de manière à éviter toute erreur de réservation ou de prestation, et tout problème de paiement</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques de ventes de produits touristiques</li> <li>Techniques de gestion d'entreprise</li> <li>Techniques de recrutement et de gestion administrative du personnel</li> <li>Procédures de suivi des dossiers clients et prestataires</li> <li>Procédures d'utilisation des systèmes informatiques de réservation Global Distribution System (GDS)</li> <li>Utilisation de l'ensemble des canaux d'information, de communication et de commercialisation (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)</li> </ul>	

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### RESPONSABLE D'AGENCE DE VOYAGES

CODE 28

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcer l'équipe au comptoir pour conseiller le client, vendre des produits, effectuer des réservations, fournir des titres de transports...</li> <li>Suivre les dossiers débiteurs et les procédures de recouvrement</li> <li>Mettre au point des offres spécifiques et superviser leur mise au point et leur réalisation</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseiller les acheteurs potentiels selon leurs attentes et leur budget</li> <li>Concevoir de nouveaux produits touristiques</li> <li>Calculer le prix de vente des produits en tenant compte de la politique de prix de l'entreprise</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procédures informatiques et administratives de réservation, de tarification et de règlement clients et prestataires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifier tous les aspects pratiques et matériels nécessaires au bon déroulement d'un séjour ou d'une manifestation</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

La durée du travail hebdomadaire peut varier dans les limites fixées par la réglementation en vigueur. Le travail pendant les week-end et jours fériés et en horaires décalés est possible selon les besoins. Ce métier exige des déplacements fréquents au Maroc et à l'étranger.

LIEU D'EXERCICE	CONDITIONS DE TRAVAIL
Le responsable d'agence de voyage exerce son métier dans trois catégories d'entreprises : les agences de voyage distributrices (indépendantes ou affiliées à des réseaux), les agences de voyages réceptives (accueil des touristes étrangers) et les tour-opérateurs (producteurs de séjours).	L'emploi s'exerce en relation directe avec la clientèle et les prestataires de services et exige une forte disponibilité et un travail intense, en particulier durant la haute saison.

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

Le métier requiert des capacités de négociateur et de gestionnaire, une grande rigueur dans l'organisation du suivi des dossiers et de leur règlement.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé le métier de Responsable d'agence de voyages, le titulaire pourra occuper un poste analogue dans une agence de taille plus importante (chiffre d'affaires, effectifs...) et/ou spécialisée. Il peut également évoluer vers un emploi de responsable régional ou au siège d'un réseau d'agences. Il peut aussi créer sa propre agence après obtention de l'agrément. Il peut enfin s'orienter dans la fonction commerciale dans une entreprise du secteur touristique ou d'un autre secteur.

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### CONSEILLER EN VOYAGE

CODE 29

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseiller en voyage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agent de comptoir</li> <li>Billettiste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agent de tourisme</li> <li>Responsable d'agence de voyage</li> </ul>
		<b>NE PAS CONFONDRE</b>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Conseiller en voyage a pour mission de vendre les produits touristiques proposés par l'agence, depuis la billetterie jusqu'au séjour sur-mesure, auprès d'une clientèle individuelle ou professionnelle (clientèle d'entreprises, agences de voyages et tours opérateurs étrangers...), sous le contrôle du chef d'agence ou du responsable d'exploitation. Il conseille et assiste le client pour l'aider à construire son projet de voyages grâce à des outils informatiques de réservation et une documentation spécialisée.</p>	<p>Ce métier est accessible après une formation technique de niveau bac + 2. La pratique courante du français et de l'anglais est requise (oral et écrit). La pratique d'une troisième langue est utile, voire indispensable (allemand, espagnol, italien...). On peut également accéder à cet emploi avec une expérience en agence et une formation sur le tas.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
		<b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rôle des différents acteurs touristiques</li> <li>Réglementation liées aux agences de voyages et aux prestations vendues</li> <li>Us et coutumes des principales clientèles</li> <li>Produits touristiques proposés par l'agence et leurs spécificités (aspects financiers, réglementaires, sanitaires, culturels, géographiques, religieux...)</li> <li>Sources d'informations touristiques (bases de données...)</li> </ul>
	<b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procédures informatiques et administratives de réservation, de tarification et de règlement clients et prestataires</li> <li>Utilisation des systèmes informatiques de réservation Global Distribution System (GDS)</li> <li>Utilisation de l'ensemble des canaux d'information, de communication et de commercialisation (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)</li> </ul>	<b>SAVOIRS PRATIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Anticiper tous les aspects nécessaires au confort du client</li> <li>Identifier et désamorcer les fausses demandes pour éviter la perte de temps</li> </ul>

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### CONSEILLER EN VOYAGE

CODE

29

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Émettre les vouchers ou les ordres de paiement des prestataires</li> <li>Accueillir les clients, faire les transferts et réaliser les prestations annexes éventuelles</li> <li>Représenter l'agence lors d'événements ou de manifestations</li> <li>Assister les billettistes</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifier les factures des prestataires en fonction du cahier des charges et de la liste des participants</li> <li>Encadrer les billettistes</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accords conclus avec les prestataires locaux (transferts, hébergement, restauration...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivre le déroulement des prestations et des services logistiques</li> <li>Présenter les produits aux clients professionnels et au grand public</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

La durée du travail hebdomadaire peut varier dans les limites fixées par la réglementation en vigueur. Les horaires décalés sont possibles selon les besoins, notamment dans les agences réceptives. Les déplacements occasionnels sont possibles pour assurer des actions commerciales.

LIEU D'EXERCICE	CONDITIONS DE TRAVAIL
Le conseiller en voyage exerce son métier dans trois catégories d'entreprises : les agences de voyage distributrices (indépendantes ou affiliées à des réseaux), les agences de voyages réceptives (accueil des touristes étrangers) et les tour-opérateurs (producteurs de séjours). On trouve également des conseillers en voyage chez les transporteurs (compagnies aériennes, maritimes, autocaristes pratiquant une activité touristique).	Le travail s'effectue en contact avec le client au téléphone ou en face-à-face. Le travail nécessite l'utilisation quasi permanente de l'ordinateur, du téléphone et du fax. Le conseiller est souvent en position assise derrière le comptoir et doit faire face aux surcharges de travail (par exemple, plusieurs activités simultanées au contact de plusieurs clients). Le rythme de travail est particulièrement élevé en haute saison.

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

Le métier exige : la rigueur, une vigilance constante, de la clarté dans les échanges, de l'efficacité pour apporter rapidement les bonnes informations et de la courtoisie en toutes circonstances.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Le conseiller en voyage débute généralement comme « billettiste », agent de comptoir ou agent de réservation, chargé de la vente de titres de transports (vols secs) et de produits catalogue auprès d'une clientèle individuelle et de groupes organisés. Il développe progressivement ses capacités de conseil et d'assistance avec l'expérience. L'agent très expérimenté peut faire du sur mesure auprès d'une clientèle spécifique (groupes spéciaux, incentives, séminaires...) ou mettre au point de nouveaux produits pour figurer au catalogue (agent de tourisme, forfaitiste). Il peut diriger une petite équipe d'agents puis, après plusieurs années d'expérience devenir chef de produit, responsable d'exploitation ou responsable d'agence.

# REPertoire EMPLOIS / METIERS

## AGENT DE TOURISME

CODE 30

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Agent de tourisme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Forfaitiste</li> <li>Agent de réservation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseiller en voyage</li> <li>Responsable d'agence de voyage</li> </ul>
		<b>NE PAS CONFONDRE</b>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>L'Agent de tourisme a pour mission d'élaborer une offre spécifique qu'il négocie auprès des prestataires, pour répondre à des demandes particulières (séjours sur mesure, incentives, séminaires...) ou pour figurer sur le catalogue de l'agence.</p> <p>Il reçoit la demande du client et lui propose une offre. Il effectue les réservations auprès du ou des prestataires après confirmation du contrat et veille aux règlements. Il organise, planifie et suit l'assistance interne et les transferts éventuels. Il peut également participer à la réalisation des supports d'information.</p>	<p>Ce métier est accessible après une formation touristique de niveau bac+2 et une expérience professionnelle confirmée. La pratique courante du français et de l'anglais est requise (oral et écrit). La pratique d'une troisième langue étrangère est utile (allemand, espagnol, italien...).</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recevoir la demande du client et proposer une offre (cotation) en fonction de ses attentes et de son budget</li> <li>Confirmer par écrit le contrat au client, suivre le dossier et vérifier le paiement effectif de ses ventes</li> <li>Lancer et suivre les réservations auprès du ou des prestataires, via le système informatique ou en direct</li> <li>Émettre les vouchers ou les ordres de paiement des prestataires</li> <li>Planifier et suivre l'assistance interne et les transferts éventuels et veiller au bon déroulement des séjours</li> </ul>	<p><b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rôle des différents acteurs touristiques</li> <li>Réglementation liée aux agences de voyages et aux prestations vendues</li> <li>Us et coutumes des principales clientèles</li> <li>Richesses touristiques des régions marocaines et étrangères concernées</li> <li>Produits touristiques proposés par l'agence et leurs spécificités (aspects financiers, réglementaires, sanitaires, culturels, géographiques, religieux...)</li> <li>Sources d'informations touristiques (bases de données...)</li> <li>Enjeux environnementaux et stratégies de développement durable</li> </ul> <p><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procédures informatiques et administratives de réservation, de tarification et de règlement clients et prestataires</li> <li>Systèmes informatiques de réservation (GDS) Global Distribution System</li> <li>Accords conclus avec les prestataires locaux (transferts, hébergement, restauration...)</li> <li>Utilisation de systèmes informatiques de gestion, de communication et de commercialisation hôtelière (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)</li> <li>Techniques de marketing, communication</li> <li>Techniques de ventes et de commercialisation</li> <li>Techniques de yield management</li> <li>Réglementation du commerce électronique</li> </ul>

## REPERTOIRE EMPLOIS / METIERS

### AGENT DE TOURISME

CODE

30

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivre sur le terrain le bon déroulement des séjours spécifiques (séminaires, incentives...)</li> <li>• Représenter l'agence lors de salons, workshops...</li> <li>• Participer à la conception des nouveaux produits et la réalisation des supports d'information (Brochures, CD....)</li> <li>• Analyser les performances d'un produit ou d'une clientèle</li> <li>• Définir et piloter le développement d'un site Internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestataires locaux (hébergement, location de véhicule...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir un programme attractif et distinctif par rapport à la concurrence</li> <li>• Utiliser les outils bureautiques pour formaliser ses offres et communiquer avec la clientèle et les prestataires</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Règles établies avec chaque prestataire impliqué dans le produit et avec chaque client</li> <li>• Procédures de suivi des dossiers clients et des dossiers prestataires</li> <li>• Contenu précis du dossier du guide accompagnateur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier tous les aspects pratiques et matériels nécessaires au bon déroulement d'un séjour ou d'une manifestation avec les prestataires</li> <li>• Présenter les produits aux clients professionnels et au grand public de manière attractive</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

La durée hebdomadaire du travail peut varier dans les limites fixées par la législation du travail en vigueur. Le travail le week-end est possible selon les besoins, notamment dans les agences réceptives.

#### LIEU D'EXERCICE

L'agent de tourisme exerce son métier dans trois catégories d'entreprises : les agences de voyage distributrices (indépendantes ou affiliées à des réseaux), les agences de voyages réceptives (accueil des touristes étrangers) et les tour-opérateurs (producteurs de séjours). On trouve également des agents de tourisme chez les transporteurs (compagnies aériennes, maritimes, autocaristes pratiquant une activité touristique).

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le travail s'effectue principalement sur ordinateur en back office pour la mise au point des séjours, en relation avec les clients et les prestataires, via le téléphone et Internet. En réceptif, le rythme d'activité est particulièrement élevé pendant les périodes de hautes saisons. Des déplacements occasionnels au Maroc et surtout à l'étranger sont possibles pour assurer des actions commerciales (forfaitiste), ou dans le cadre de la mise au point de nouveaux produits (chef de produit).

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

Le métier exige de la rigueur et une vigilance constante.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé l'emploi d'Agent de tourisme, le titulaire peut faire du sur-mesure ou mettre au point de nouveaux produits. Il peut évoluer vers un emploi d'animation d'une équipe d'agents puis devenir chef de produit, responsable d'exploitation ou responsable d'agence.

# Répertoire Emplois / Métiers

## Webmarketer

CODE 31

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Community manager</li> <li>Webmarketeur</li> <li>Responsable webmarketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-marketer</li> <li>Animateur Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Architecte web</li> <li>Webmaster</li> </ul>
<b>NE PAS CONFONDRE</b>		

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le webmarketer gère et anime une communauté de contacts pour améliorer l'image de marque du prestataire touristique en développant le réseau de contacts grâce à toutes les techniques marketing de conquête, de développement et de fidélisation via le site Web et les réseaux sociaux (référencement sur les moteurs de recherche, stratégies de distribution, etc.), et ce, dans le cadre des stratégies commerciale et de communication définies par l'entreprise. Il organise et met en place le circuit d'information et diffuse les données tarifaires sur Internet et par des centrales de réservation. Il peut être chargé de construire des outils, démarches et organisations permettant de maîtriser et d'analyser les informations liées à un territoire touristique dans l'optique d'élaborer des moyens d'aide à la décision en matière de développement. Il peut aussi être amené à produire et concevoir des outils de communication : sites internet, sites et applications mobiles ainsi que du contenu multimédia (vidéo, photo, etc.)</p>	<p>Cet emploi peut être accessible aux personnes n'ayant pas nécessairement d'expérience professionnelle en hôtellerie tourisme mais issues d'écoles de commerce avec une spécialisation webmarketing. On peut également accéder à cet emploi avec un niveau bac et bac +2/3 (DTS) diplôme de technicien spécialisé ou (DUT) génie informatique en multimédia ou Webmaster complété d'une spécialisation webmarketing. En plus du français, la maîtrise de l'anglais est fréquemment demandée.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer une stratégie de communication et de promotion sur les médias sociaux en concertation avec les directions concernées (marketing, communication,...).</li> <li>Développer une bonne notoriété de l'entreprise sur le web</li> <li>Optimiser le référencement de l'entreprise sur les moteurs de recherche</li> <li>Développer et actualiser les bases de données produits et les fichiers contacts</li> <li>Animer ses réseaux sociaux, ses «communautés» afin de créer du «buzz» et capter les retours d'information : jeux concours, blogs, forums, etc.</li> <li>Suivre et analyser les statistiques de fréquentation et les indicateurs de satisfaction et d'insatisfaction, et proposer des axes d'amélioration.</li> <li>Effectuer une veille technologique et concurrentielle.</li> </ul>	<b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Outils et plateformes liés à l'industrie du tourisme : GDS, hôtellerie, comparateurs</li> <li>Communication online, réseaux sociaux et de leurs fonctionnalités, outils statistiques et de reporting, outils CRM</li> <li>Recherche mercatique</li> <li>Réglementation applicable aux TIC et plus spécifiquement au e-tourisme</li> <li>Filières et réseaux de distribution</li> <li>Gestion et publication assistée par ordinateur (GPAO, PAO).</li> <li>Techniques d'animation web</li> <li>Techniques et stratégies commerciales online</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposer des solutions technologiques adaptées à la stratégie de communication</li> <li>Créer et utiliser des bases de données, ainsi que des SIT (systèmes d'informations touristiques).</li> <li>Organiser une campagne de promotion et communication sur le web et les réseaux sociaux</li> <li>Animer un réseau social, une communauté Web, une communication interactive</li> <li>Mettre à jour le site Web en fonction des actualités et des disponibilités de l'établissement : élaboration d'articles et d'actualités pour faire vivre l'établissement sur le Net, personnalisation du site par une banque d'image personnalisée et originale, etc.</li> <li>Esprit d'initiative</li> </ul>
	<b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Normes et procédures associées aux réseaux</li> <li>Architectures Intranet et Extranet</li> <li>Méthodes d'analyse stratégique et de diagnostic</li> </ul>	

## Répertoire Emplois / Métiers

### Webmarketer

CODE 31

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagner le développement technique et fonctionnel de la plateforme</li> <li>Concevoir et/ou réaliser des supports de communication numérique : sites internet, sites et applications mobiles</li> <li>Produire du contenu multimédia : vidéo, photo,...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notions approfondies de graphisme.</li> <li>Montage vidéo et les notions principales de la photographie.</li> <li>Langage de création de site WEB et d'applications mobiles : html-css-php-asp....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer et superviser la maintenance du site</li> <li>Participer à la rédaction du cahier de charges</li> <li>Gérer les incidents techniques/</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Méthodes de construction d'un site Internet</li> <li>Cible, structure d'un site, arborescence, mise en pages, typographie, ergonomie, navigateurs, serveurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaitre les différents outils de créations : dream weaves-éditeurs de sites-logiciel de traitement d'images-logiciel d'animation.</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

La durée hebdomadaire du travail peut varier dans les limites fixées par la législation du travail en vigueur. Lorsque le poste est lié à un projet spécifique, le contrat est souvent à durée déterminée.

#### LIEU D'EXERCICE

L'emploi-métier de webmarketer s'exerce dans les agences de publicités, de communication, de promotion des ventes ou en indépendant.

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

La fonction nécessite beaucoup de polyvalence, d'anticipation, d'autonomie et de créativité.

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

Le webmarketer doit avoir une forte culture d'internet et de nombreuses compétences techniques en informatique. Il doit être également créatif, dynamique, polyvalent et autonome car il est amené à utiliser énormément d'outils marketing liés au web que ce soit des outils d'édition, de gestion mais également de création. Il peut être appelé à se déplacer pour participer à des conférences ou des salons pour la veille technologique.

La rigueur dans le contenu et le suivi des dossiers et une forte intégrité morale et intellectuelle pour œuvrer dans le sens de l'intérêt général sont indispensables.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé l'emploi-métier de webmarketer, le titulaire peut évoluer vers un emploi de chef de projet web technique ou web master ou créer sa propre entreprise. Après une grande expérience dans le métier le titulaire peut s'orienter vers la formation

# REPertoire EMPLOIS / METIERS

## CHAUFFEUR TOURISTIQUE

CODE

32

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Chauffeur Touristique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chauffeur de grande remise</li> <li>Chauffeur TLS (transport léger spécial)</li> <li>Chauffeur d'autocar touristique</li> </ul>	
		<b>NE PAS CONFONDRE</b>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Chauffeur touristique a pour mission de transporter les voyageurs par la route, en service local, régional, national ou international, au moyen de véhicules de différentes catégories obéissant à une réglementation spécifique. Il renseigne et accueille les voyageurs. Il veille au respect des règles de sécurité et du contrat de transport délivré par le prestataire de service (itinéraire, arrêt, kilométrage). Il prend en charge l'intendance des bagages et des passagers.</p>	<p>Cet emploi est accessible sans formation particulière avec un permis de conduire de la catégorie B (véhicules légers) ou D (véhicules de plus de 9 places). Une grande expérience dans la conduite de véhicule de transport de personnes est le plus souvent exigée. La visite médicale est obligatoire. La connaissance d'une langue étrangère est un atout.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Prendre la feuille de route ou les consignes du voyage chez le prestataire de service ou auprès du client (itinéraire, lieux et horaires de prise et de dépose, liste des passagers...).</li> <li>Préparer le véhicule : mise en place du tachygraphe, nettoyage du véhicule, contrôle du fonctionnement des installations de bord (micro, climatisation, toilettes, boîte à pharmacie, sièges) et des éléments de sécurité.</li> <li>Prendre en charge les voyageurs et leurs bagages au point de rendez-vous (hôtel, aéroport...).</li> <li>Conduire les clients à destination</li> <li>Restituer le véhicule</li> </ul>	<b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Règles de conduite et de sécurité routière</li> <li>Notions de secourisme</li> <li>Géographie du pays</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accueillir et renseigner les voyageurs</li> <li>Mémoriser les voyageurs et leurs habitudes</li> <li>Identifier les aires de repos appropriées</li> <li>Effectuer le diagnostic d'incidents techniques ou mécaniques courants</li> </ul>
	<b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prise en charge du véhicule</li> <li>Conduite du véhicule</li> <li>Restitution du véhicule</li> <li>Entretien et maintenance du véhicule</li> <li>Procédures en cas d'incident ou d'accident</li> </ul>	<b>SAVOIRS PRATIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre les voyageurs en confiance</li> <li>Procéder aux petites réparations (changement de courroie, pneumatique)</li> </ul>
	<b>ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer des itinéraires touristiques (sites touristiques, restauration, hébergement...)</li> </ul>	<b>CONNAISSANCES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissance parfaite de la géographie du pays, du réseau routier et des sites touristiques</li> </ul>
	<b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b>	<b>SAVOIRS PRATIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer des itinéraires.</li> <li>Anticiper et trouver des solutions rapides en cas de panne ou problème.</li> </ul>

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### CHAUFFEUR TOURISTIQUE

CODE

32

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

La conduite du véhicule est soumise à la réglementation du code de la route et du transport en commun. Les horaires de travail ne sont pas réguliers. Les week-end et jours fériés sont ouverts. Le travail s'effectue aussi bien de jour que de nuit. Le conducteur peut se trouver éloigné de son domicile pour une durée plus ou moins longue et avoir des périodes d'activités discontinues. Le port d'un uniforme de travail est parfois requis.

#### LIEU D'EXERCICE

L'emploi existe dans toutes les entreprises spécialisées ou non transportant des touristes par voie terrestre : autocaristes, grande remise, agences de voyage,....  
Cet emploi s'exerce à bord de différents types de véhicule : autocars de 26 à 52 places, minibus de 10 à 25 places, véhicules de transport léger spéciaux (minibus de 9 places, 4x4), véhicule de transport de grande remise, fiacre.

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

La conduite d'un véhicule implique la station assise et exige une attention permanente. L'emploi s'exerce au contact des passagers.

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert la propreté corporelle et vestimentaire, une bonne présentation, une excellente vision et de bons réflexes pour réagir à bon escient en présence d'un événement soudain. La capacité de concentration et de soutien de son attention sur la conduite, la conformité aux horaires de départs et d'arrivées des voyageurs est nécessaire, de même que la préoccupation du confort des passagers et la garantie de leur sécurité.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé l'emploi de chauffeur touristique, le titulaire pourra évoluer vers un emploi de chef de parc automobile ou de formateur.

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### RESPONSABLE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE

CODE

33

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de développement touristique,</li> <li>Assistant de développement touristique, Chargé de mission de développement touristique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Animateur de développement local,</li> <li>Animateur de pays,</li> <li>Chef de projet touristique,</li> <li>Responsable de Conseil Régional ou Provincial du Tourisme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de promotion touristique</li> <li>Responsable de commercialisation touristique</li> </ul>
		<b>NE PAS CONFONDRE</b>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Responsable de développement touristique a pour mission de développer les activités touristiques d'un territoire donné, dans le cadre d'un programme de développement touristique s'inscrivant dans une vision globale de la destination.</p> <p>Il analyse les forces et faiblesses du territoire et les problématiques touristiques dans une optique de développement durable, en tenant compte de l'évolution de la demande touristique. Il mobilise les acteurs institutionnels et professionnels pour mettre en œuvre le programme. Il valorise les résultats des actions réalisées et prépare de nouvelles actions. Il joue un rôle d'appui et de liaison auprès des acteurs.</p>	<p>Cet emploi est accessible aux diplômés de grandes écoles de gestion, commerce, ingénieur, urbanisme, aménagement..., ou aux personnes disposant d'une expérience équivalente, complétée par une bonne connaissance du secteur touristique national et international et des institutions marocaines et une affinité pour le territoire ou le domaine concerné. Une excellente pratique du français et de l'anglais est de rigueur. Une 3<sup>ème</sup> langue est un plus selon les clientèles cibles. Une présentation impeccable et des qualités de communication s'imposent. Un portefeuille relationnel dans le secteur constitue un atout important.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser l'information touristique avec les partenaires</li> <li>Élaborer des diagnostics et des stratégies de positionnement avec les acteurs institutionnels et professionnels</li> <li>Faire valider la démarche et mobiliser les acteurs dans des programmes d'actions de développement touristique</li> <li>Suivre et valoriser sur la durée les résultats obtenus et développer de nouvelles actions de développement touristique</li> <li>Gérer les ressources humaines, matérielles et budgétaires confiées</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Économie et géographie touristique marocaine et internationale</li> <li>Aménagement du territoire et urbanisme</li> <li>Droit public et privé du tourisme</li> <li>Marketing et communication touristique</li> <li>Système d'information et de gestion de bases de données touristiques</li> <li>Montage et conduite de projet</li> <li>Conception et réalisation de produits touristiques</li> <li>Gestion d'une entreprise touristique</li> <li>Potentialités locales et régionales sur le plan touristique, culturel, économique et historique</li> <li>Législation du travail</li> <li>Enjeux environnementaux et stratégies de développement durable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser des diagnostics d'activités touristiques et des études de faisabilité de projets touristiques en les intégrant dans une vision globale du développement touristique</li> <li>Analyser et tenir compte des logiques, des habitudes et des contraintes des acteurs professionnels et institutionnels</li> <li>Établir des argumentaires reliant les aspects techniques, socio-économiques et financiers avec les enjeux poursuivis par les acteurs et avec leurs pratiques</li> <li>Fédérer les acteurs autour de la problématique touristique posée</li> <li>Élaborer, suivre et évaluer un programme d'actions en cohérence avec des orientations stratégiques, un schéma directeur, un plan régional et local de développement touristique.</li> <li>Impliquer les acteurs institutionnels et professionnels dans les diagnostics et l'élaboration des programmes d'action</li> <li>Diriger et superviser une équipe</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dispositifs concernés par le développement local et touristique</li> <li>Organisation de réunions, gestion de locaux...</li> <li>Gestion de bases de données touristiques</li> <li>Procédures de gestion des ressources humaines</li> <li>Procédures budgétaires</li> <li>Réaliser des supports de communication pour valoriser un programme d'action ou de réalisation</li> <li>Utilisation de l'ensemble des canaux d'information et de communication (e-tourisme, e-marketing, m-tourisme)</li> </ul>	

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### RESPONSABLE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE

CODE

33

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Susciter des événements touristiques et culturels pour promouvoir le territoire</li> <li>Organiser des séminaires pour les chefs d'entreprises locales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réglementations relatives à l'organisation de séminaire, conférence, manifestations de grande ampleur (festival...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Établir des partenariats avec les promoteurs extérieurs de la destination (tours opérateurs, compagnies aériennes...)</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>SAVOIRS PRATIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser avec les acteurs économiques et institutionnels des problèmes concrets en lien avec les orientations de développement touristique, concevoir des solutions et les mettre en œuvre</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

Les horaires de travail sont irréguliers. La durée hebdomadaire du travail peut varier dans les limites fixées par la législation du travail en vigueur. Lorsque le poste est lié à un projet spécifique, le contrat est souvent à durée déterminée.

#### LIEU D'EXERCICE

L'emploi est exercé dans des Collectivités locales, Wilayas, Conseils régionaux et provinciaux du tourisme, entreprises ou groupes d'entreprises, associations et ONG, parcs naturels, ports de plaisance, stations touristiques, agences de développement, sociétés d'économie mixte d'aménagement et de développement...

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

La fonction implique de nombreux déplacements au Maroc et à l'étranger. Le métier de responsable de développement touristique nécessite de rencontrer les acteurs, de participer à des réunions techniques ou à des manifestations professionnelles.

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi exige une disponibilité et des capacités relationnelles auprès de la clientèle et des autorités. Le dynamisme, la résistance physique, la diplomatie, la force d'argumentation est nécessaire pour mobiliser et fédérer les acteurs. La rigueur dans le contenu et le suivi des dossiers et une forte intégrité morale et intellectuelle pour œuvrer dans le sens de l'intérêt général sont indispensables

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé l'emploi de Responsable de développement touristique, le titulaire peut évoluer vers des emplois couvrant des territoires ou des projets de plus grande dimension ou des emplois liés à la communication, au marketing, au management dans une entreprise touristique ou l'emploi de consultant dans le domaine touristique.

# REPertoire EMPLOIS / METIERS

## RESPONSABLE DE PROMOTION TOURISTIQUE

CODE 34

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de promotion touristique</li> <li>Assistant ou chargé de promotion et de communication touristique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directeur d'office de tourisme,</li> <li>Responsable de promotion au sein d'un Conseil Régional du Tourisme (CRT) ou d'un Conseil Provincial du Tourisme CPT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de développement touristique</li> <li>Responsable de la commercialisation touristique</li> </ul>
<b>NE PAS CONFONDRE</b>		

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Responsable de promotion touristique a pour mission de promouvoir les produits et services touristiques d'un territoire ou d'un projet donné, dans le cadre d'un programme de développement touristique s'inscrivant dans une vision globale de la destination. Il propose un plan de communication et de promotion en fonction de la veille marketing qu'il assure et des objectifs marketing adoptés par l'organisme. Il le met en œuvre en impliquant les acteurs professionnels et institutionnels et en collaboration avec les autres organismes impliqués.</p> <p>Il analyse l'impact des campagnes de promotion, les statistiques de fréquentation et les retombées économiques et communique sur les résultats auprès des acteurs professionnels et institutionnels.</p>	<p>Cet emploi est accessible à des personnes ayant une formation supérieure en communication ou en marketing (bac +3/4 et plus), complétée par une expérience significative en communication et gestion de projets, une bonne maîtrise de l'outil informatique (e-marketing, e-business...) et une bonne connaissance du secteur touristique national et international. Une excellente pratique du français et de l'anglais est de rigueur. Une 3ème langue est un plus selon les clientèles cibles. Une présentation impeccable et des qualités de communication s'imposent. Un portefeuille relationnel dans le secteur constitue un atout important.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser une veille marketing de la demande touristique et proposer un plan de communication et de promotion</li> <li>Développer les outils de communication et de promotion et assurer la promotion du territoire ou du projet</li> <li>Mettre en œuvre la communication de l'organisme vis-à-vis des partenaires et acteurs locaux</li> <li>Suivre et valoriser sur la durée les résultats obtenus et développer de nouvelles actions de promotion touristique</li> <li>Optimiser les ressources humaines, matérielles et budgétaires confiées</li> </ul>	<b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Économie et géographie touristique marocaine et internationale</li> <li>Droit commercial appliqué au tourisme</li> <li>Marketing et communication touristique</li> <li>Système d'information et de gestion de bases de données touristiques</li> <li>Systèmes de réservation touristiques</li> <li>Techniques d'e-marketing</li> <li>Produits, marchés et clientèles touristiques</li> <li>Conception et réalisation de produits touristiques</li> <li>Potentialités locales et régionales sur le plan touristique, culturel, économique et historique</li> <li>Législation du travail</li> <li>Enjeux environnementaux et stratégies de développement durable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibiliser les acteurs locaux aux évolutions de la demande et des attentes de la clientèle</li> <li>Identifier les clientèles cibles en fonction des atouts de la destination</li> <li>Présenter un plan de communication et de promotion adapté aux objectifs marketing poursuivis et s'intégrant dans un plan de développement touristique et une vision globale de la destination</li> <li>Mettre en place un système d'information touristique reposant sur les NTIC en associant les partenaires institutionnels et professionnels</li> <li>Choisir des supports et définir des contenus adaptés aux cibles et marchés convoités et en cohérence avec les produits proposés</li> <li>Impliquer les professionnels dans les campagnes de promotion et de communication</li> <li>Établir des partenariats avec les promoteurs extérieurs de la destination (tours opérateurs, compagnies aériennes...)</li> <li>Diriger et superviser une équipe</li> </ul>
	<b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dispositifs concernés par le développement local et touristique</li> <li>Gestion budgétaire</li> <li>Organisation de réunions, gestion de locaux...</li> <li>Procédures de gestion des ressources humaines</li> <li>Procédures budgétaires</li> <li>Utilisation de l'ensemble des canaux d'information et de communication (e-tourisme, e-marketing, m-tourisme)</li> </ul>	

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### RESPONSABLE DE PROMOTION TOURISTIQUE

CODE

34

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser des événements touristiques et culturels pour promouvoir le territoire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réglementations relatives à l'organisation de séminaire, conférence, manifestations de grande ampleur (festival...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'appuyer sur les ressources du territoire et les savoir-faire de spécialistes</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mobiliser les acteurs et valoriser les savoir-faire locaux autour d'un événement fédérateur</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

La durée hebdomadaire du travail du Responsable de la promotion touristique peut varier dans les limites fixées par la législation du travail en vigueur. Les jours fériés et les week-ends sont ouverts. Lorsque le poste est lié à un projet spécifique, le contrat est souvent à durée déterminée.

#### LIEU D'EXERCICE

L'emploi de Responsable de la promotion touristique s'exerce en collectivités locales, Wilayas, Conseils régionaux et provinciaux du tourisme, entreprises ou groupes d'entreprises, associations et ONG, parcs naturels, ports de plaisance, stations touristiques, agences de développement, sociétés d'économie mixte d'aménagement et de développement...

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

La fonction nécessite beaucoup de déplacements sur le territoire et au-delà au Maroc et à l'étranger pour rencontrer les acteurs, accompagner les visiteurs (eductour...) et participer à des actions de promotion (salons, workshop...). Le rythme de travail doit s'adapter à la disponibilité des interlocuteurs et au calendrier des manifestations prévues sur place, au Maroc et à l'étranger.

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

L'emploi requiert du dynamisme, des qualités relationnelles associant diplomatie et force d'argumentation pour mobiliser et fédérer les acteurs, de la résistance physique pour supporter les nombreux déplacements, de la rigueur dans le contenu et le suivi des dossiers et une forte intégrité morale et intellectuelle pour œuvrer dans le sens de l'intérêt général.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Après avoir exercé l'emploi de Responsable de la promotion touristique, le titulaire peut évoluer vers des territoires ou des projets de plus grande dimension ou vers des emplois dans le domaine de la communication, du marketing, du management dans une entreprise touristique ou vers des emplois de consultant ou de formateur.

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### RESPONSABLE DE LA COMMERCIALISATION TOURISTIQUE

CODE

35

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de la commercialisation touristique</li> <li>Assistant ou chargé de la commercialisation touristique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable commercial</li> <li>Directeur des ventes</li> <li>Attaché commercial</li> <li>Assistant commercial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de développement touristique</li> <li>Responsable de promotion touristique</li> </ul>
<b>NE PAS CONFONDRE</b>		

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>Le Responsable commercial a pour mission de vendre les prestations d'une destination ou d'un produit touristique auprès d'une clientèle professionnelle (tours opérateurs et agences de voyage, clientèle corporate) et individuelle, au plan national et international, pour réaliser les objectifs fixés par l'organisme. À cette fin, il établit et met en œuvre un plan d'actions commerciales et fait des propositions pour développer et améliorer les prestations de la destination ou du produit.</p>	<p>Cet emploi exige une formation supérieure dans le domaine commercial (bac + 2 minimum) ou une expérience conséquente dans l'industrie touristique. Une excellente pratique du français et de l'anglais est requise. Une troisième langue représente un plus selon la clientèle cible.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Établir un diagnostic commercial de la destination ou du produit et proposer un plan d'actions commerciales et d'amélioration des prestations et les budgets correspondants</li> <li>Réaliser des opérations commerciales auprès des clientèles cibles (mailing, publicité, workshops...) et démarcher les clients potentiels pour proposer les prestations de l'établissement dans le pays et à l'étranger</li> <li>Négocier les conditions des contrats avec les TO, agences et clientèle corporate selon les marges de manœuvre autorisées</li> <li>Superviser le suivi de la clientèle et de sa satisfaction</li> <li>Gérer les ressources humaines, matérielles et budgétaires confiées, former les assistants commerciaux et rendre compte régulièrement de sa mission</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réglementation commerciale et spécificités des contrats touristiques au Maroc et avec les clients étrangers</li> <li>Caractéristiques de la destination ou du produit (capacité d'accueil, gamme de prestations, types de publics...)</li> <li>Tarifs des prestations</li> <li>Attentes des différentes clientèles touristiques</li> <li>Système d'information et de gestion de bases de données touristiques</li> <li>Enjeux environnementaux et stratégies de développement durable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présenter, argumenter défendre un plan d'action pour commercialiser la destination ou le produit</li> <li>Concevoir le contenu des supports de communication en lien avec le responsable de la promotion (plaquettes, encarts publicitaires, mailing, affiches...)</li> <li>Promouvoir les caractéristiques de la destination ou du produit dans une manifestation commerciale</li> <li>Identifier les clientèles les plus appropriées à chaque période et les atteindre pour optimiser le taux d'occupation et le chiffre d'affaires (CA)</li> <li>Fidéliser les clients tout en préservant les marges nécessaires</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Techniques de vente et de commercialisation</li> <li>Procédures convenues avec les opérateurs (allottements, délais de rétrocessions, délais de règlements, arrivées / départs, no show, ouverture de compte, délogement...)</li> <li>Procédures internes de réservation</li> <li>Procédures internes d'information et de sollicitation des différents services</li> <li>Utilisation de l'ensemble des canaux d'information, de communication et de distribution (e-tourisme, e-marketing, m-tourisme)</li> </ul>	

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### RESPONSABLE DE LA COMMERCIALISATION TOURISTIQUE

CODE

35

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Superviser la centrale de réservation</li> <li>Mettre à jour la base de données touristique</li> <li>Concevoir des outils web</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place des procédures de suivi et de vérification des disponibilités et des réservations</li> </ul>
	CONNAISSANCES PROCÉDURALES	SAVOIRS PRATIQUES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procédures et outils de réservation</li> <li>Conventions conclues avec les prestataires locaux</li> <li>Procédures d'utilisation de la base de données touristiques</li> </ul>	

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

La fonction nécessite beaucoup de déplacements sur le territoire et au-delà au Maroc et à l'étranger pour rencontrer les tour opérateurs, accompagner les visiteurs (eductour...) et participer à des actions commerciales (salons, workshop...). Les jours fériés et les week-ends sont ouverts. La durée hebdomadaire du travail peut varier dans les limites fixées par la législation du travail en vigueur.

#### LIEU D'EXERCICE

Collectivités locales, Wilayas, Conseils régionaux et provinciaux du tourisme, entreprises ou groupes d'entreprises, associations et ONG, parcs naturels, ports de plaisance, stations touristiques, agences de développement, sociétés d'économie mixte d'aménagement et de développement...

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

Le rythme de travail doit s'adapter à la disponibilité des interlocuteurs et au calendrier des manifestations prévues sur place, au Maroc et à l'étranger.

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

Rigueur dans le suivi des dossiers clients. Personnalité avenante et qualités relationnelles associant diplomatie et force de persuasion dans la négociation. Capacité à s'adapter à des rythmes de travail changeants.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Outre les évolutions possibles vers des postes couvrant des territoires ou des projets de plus grande dimension, le haut niveau de qualification et la diversité des compétences des assistants ou responsables de commercialisation touristique autorisent de nombreuses réorientations en cours de carrière, dans le domaine marketing / vente dans le secteur touristique ou autre ou en tant que consultant ou formateur.

# REPertoire EMPLOIS / METIERS

## AGENT D'ACCUEIL TOURISTIQUE

CODE

36

APPELLATIONS PRINCIPALES	APPELLATIONS SPÉCIFIQUES	VOIR AUSSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>Agent d'accueil Touristique</li> <li>Agent d'information touristique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de bureau d'accueil touristique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guide touristique</li> </ul>
		<b>NE PAS CONFONDRE</b>

DESCRIPTION GÉNÉRALE	CONDITIONS D'ACCÈS
<p>L'Agent d'accueil touristique a pour mission d'informer les visiteurs nationaux et étrangers sur les possibilités touristiques, culturelles et historiques de la région. Il met à la disposition du public de la documentation pratique et touristique et gère le stock de brochures touristiques. Il peut accompagner parfois les visiteurs pour certaines visites locales. Il peut gérer une base de données touristiques en lien avec les autres services de l'organisme (développement, promotion et commercialisation).</p>	<p>Cet emploi/métier est accessible de préférence aux jeunes ayant une formation dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie (niveau technicien ou supérieur) et la maîtrise de deux langues étrangères (Français, Anglais...).</p> <p>On peut également accéder à ce poste après des études linguistiques, une bonne connaissance de la géographie du pays et une connaissance parfaite de la ville et de sa région du point de vue touristique, culturel, économique et historique.</p>

ACTIVITÉS DE BASE COMMUNES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
	<b>CONNAISSANCES THÉORIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tissu économique au niveau local et régional et prestataires locaux</li> <li>Géographie touristique au niveau local, régional, national et international</li> <li>Événements touristiques locaux et régionaux</li> <li>Habitudes des différents types de clientèles</li> <li>Liste des différentes catégories de prestataires</li> <li>Système d'information et de gestion de bases de données touristiques</li> <li>Procédures de réservations touristiques</li> <li>Techniques de communication</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Constituer une base d'informations touristiques locales et régionales</li> <li>Rechercher sur Internet les informations utiles à la clientèle</li> <li>Accueillir et renseigner les clients dans leur langue</li> <li>Expliquer et donner des informations aux visiteurs selon leurs besoins</li> <li>Utiliser les plans de ville et cartes routières pour aider les clients à s'orienter</li> <li>Assurer l'agrément des locaux d'accueil et le bon approvisionnement en documentation</li> <li>Saisir les données relatives à la clientèle accueillie (caractéristiques, types de demande...) selon le système de gestion manuel ou informatisé</li> </ul>
	<b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procédures de saisie et de traitement des statistiques de fréquentation et de visites</li> <li>Procédure des objets trouvés</li> <li>Règles et normes de sécurité</li> </ul>	<b>SAVOIRS PRATIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Susciter l'intérêt des visiteurs</li> </ul>

## REPertoire EMPLOIS / METIERS

### AGENT D'ACCUEIL TOURISTIQUE

CODE

36

ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES	CONNAISSANCES	SAVOIR-FAIRE
<ul style="list-style-type: none"> <li>Accompagner des visiteurs pour des visites touristiques locales</li> <li>Tenir une base de données touristiques</li> <li>Utiliser des logiciels de réservation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Circuits de visites touristiques locales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Éveiller la curiosité ou les pôles d'intérêt des différents membres d'un groupe</li> <li>Optimiser les requêtes d'interrogation de la base de données</li> </ul>
	<b>CONNAISSANCES PROCÉDURALES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Procédures de gestion de la base de données touristiques (saisie, requête)</li> </ul>	<b>SAVOIRS PRATIQUES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Veiller à la sécurité du groupe au cours des visites et déplacements</li> </ul>

#### CONDITIONS GÉNÉRALES D'EXERCICE

Cet emploi/métier s'effectue en relation avec les visiteurs. La durée de travail peut varier dans les limites de la législation du travail. Les horaires sont réguliers (Horaires de bureau). L'activité peut avoir lieu les week-ends ou les jours fériés selon les arrivées prévues ou en haute saison.

#### LIEU D'EXERCICE

L'emploi s'exerce principalement dans les kiosques et bureaux d'information touristique de la délégation du tourisme, du conseil provincial du tourisme (CPT), du conseil régional du tourisme (CRT).

#### CONDITIONS DE TRAVAIL

L'activité implique la station debout en présence des visiteurs. Rythme de travail changeant en haute saison. Stress et fatigue nerveuse.

#### CAPACITÉS GÉNÉRALEMENT LIÉES À L'EMPLOI / MÉTIER

Propreté corporelle et vestimentaire. Bonne présentation. Bonne élocution. Courtoisie et politesse. Maîtriser ses émotions. Avoir de l'écoute et faire preuve de patience.

#### ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Ce métier permet de nombreuses orientations vers des postes d'accueil en entreprise ou en milieu institutionnel, ou vers la réception hôtelière. Le titulaire du poste peut également évoluer vers un poste de guide touristique ou bien de responsable du bureau d'information touristique.



### **3. REFERENTIEL EMPLOIS – COMPETENCES DU SECTEUR TOURISME- HOTELLERIE**

## INDEX DES EMPLOIS-COMPÉTENCES DU SECTEUR TOURISME-HÔTELLERIE

N°	REM
01	Directeur d'établissement touristique ou hôtelier
02	Revenue Manager / Yield Manager
03	Responsable hébergement
04	Réceptionniste
05	Concierge
06	Employé du hall
07	Gouvernante d'hôtel
08	Employée d'étage
09	Responsable de restaurant
10	Maître d'hôtel
11	Serveur
12	Barman
13	Chef de cuisine
14	Cuisinier
15	Cuisinier responsable de restauration collective
16	Boulangier
17A	Pâtissier – glacier
17B	Confiseur – chocolatier
18	Employé polyvalent de restauration
19	Plongeur
20	Responsable animation club de vacances
21	Animateur club de vacances
22	Directeur de golf
23	Responsable de planification de congrès et d'événements
24	Responsable de SPA
25	Agent SPA (Sanitas Per Aquam)
26A	Guide de tourisme
26B	Accompagnateur de Tourisme
27A	Guide de Désert
27B	Guide de Montagne
28	Responsable d'agence de voyages
29	Conseiller en voyage
30	Agent de tourisme
31	Webmarketer
32	Chauffeur touristique
33	Responsable de développement touristique
34	Responsable de promotion touristique
35	Responsable de la commercialisation touristique
36	Agent d'accueil touristique

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### DIRECTEUR D'ÉTABLISSEMENT HOTELIER OU TOURISTIQUE

CODE 01

#### FINALITÉ

Le Directeur d'établissement hôtelier ou touristique a pour mission d'exploiter et de rentabiliser l'établissement, dans le cadre de la politique de développement définie par le groupe ou le propriétaire.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Déterminer les objectifs et le cadre général de fonctionnement et définir la mission de chaque Responsable</b>
a)	Déterminer les objectifs et le cadre général de fonctionnement selon la politique générale définie par le propriétaire ou le groupe
b)	Élaborer le budget annuel de fonctionnement, le plan de commercialisation, le programme d'investissement et le plan de formation
c)	Définir le rôle de chaque responsable de département, établir avec lui les budgets du département (fonctionnement, investissement, formation) et fixer ses objectifs opérationnels
d)	Entretenir sa connaissance du secteur et mettre en place une veille réglementaire et documentaire
<b>A2 /</b>	<b>Superviser et mettre en œuvre la politique commerciale</b>
a)	Prospecter le marché touristique au plan international, national et local
b)	Mettre en œuvre le plan d'action commercial
<b>A3 /</b>	<b>Superviser l'activité des différents services en veillant au respect des objectifs</b>
a)	Contrôler et valider les décisions des chefs de département engageant la responsabilité de l'établissement (gestion des ressources humaines, contrats avec les fournisseurs, contrats avec les tours opérateur et la clientèle corporate...)
b)	Conduire des briefings quotidiens avec les chefs de département et les chefs de service
c)	Apporter les ajustements permettant d'optimiser les résultats
d)	Analyser les remarques des clients afin de pallier les éventuelles défaillances
<b>A4 /</b>	<b>Représenter l'établissement auprès des tiers et des autorités et rendre compte de sa gestion auprès du propriétaire ou du groupe</b>
a)	Établir et entretenir des relations personnelles et commerciales avec les fournisseurs, les représentants de la profession et les autorités locales
b)	Conclure les contrats avec les clients, les salariés et les prestataires
c)	Établir, présenter et commenter les rapports d'activités au conseil d'administration, patron et direction générale

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A5 /</b>	Définir la politique d'animation d'un club ou village de vacance et contribuer à sa mise en œuvre
<b>A6 /</b>	Élaborer les procédures internes de gestion et contrôler leur application
<b>A7 /</b>	Définir l'aménagement et déterminer les travaux de rénovation selon les tendances du marché

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Réalisation des objectifs budgétaires
Paix sociale au sein du personnel
Développement du portefeuille clients

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

Le développement des investissements de groupes hôteliers internationaux se traduit par la diffusion des standards internationaux en matière de prestations hôtelières, d'outils de gestion informatisés et de normes de rentabilité. Pour piloter le développement de l'activité, les directeurs d'établissements devront disposer de compétences renforcées en marketing, en langues, et en gestion financière et s'approprier l'ensemble des outils de gestion informatisés.

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### DIRECTEUR D'ETABLISSEMENT HOTELIER OU TOURISTIQUE

CODE 01

LES COMPÉTENCES	
<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les techniques de ventes de produits hôteliers
C 1 2	Connaître les techniques de gestion hôtelière (finance, marketing, personnel, commercial, communication...)
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître les normes d'hygiène, de sécurité, de protection de l'environnement, d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage appliquées à l'exploitation hôtelière
C 2 2	Connaître la législation du travail et administration du personnel
C 2 3	Connaître le marché touristique au plan international, national et local
C 2 4	Connaître le rôle des organismes de tourisme (ENT, FNIH, CRT, ONMT)
C 2 5	Connaître la réglementation nationale et les normes de classement hôtelières
C 2 6	Connaître les richesses culturelles et touristiques du pays
C 2 7	Connaître les enjeux et les stratégies de développement durable
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer en deux langues étrangères au moins (lire, écrire, parler) français, anglais
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les procédures de reporting en gestion hôtelière
C 4 2	Appliquer les méthodes d'élaboration et de suivi des budgets (exploitation, investissement, commercial, formation)
C 4 3	Appliquer les procédures de gestion du personnel
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les logiciels bureautiques
C 5 2	Utiliser les applications de gestion hôtelière
C 5 3	Utiliser les systèmes informatiques de gestion, de communication et de commercialisation hôtelière (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Contrôler le travail réalisé par les collaborateurs
C 6 2	Apprécier la qualité des prestations des différents services
C 6 3	Diagnostiquer les anomalies et donner les directives de correction
C 6 4	Développer une connaissance personnelle des collaborateurs pour favoriser leur motivation
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Mobiliser ses relations professionnelles pour faciliter la résolution des problèmes et le développement de l'activité
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Sélectionner, recruter et former le personnel d'encadrement
C 8 2	Répartir les tâches en fonction de la masse de travail, des ressources et des délais
C 8 3	Accompagner les équipes dans la réalisation des objectifs et la résolution des problèmes
C 8 4	Entretenir la rigueur professionnelle, animer et motiver ses collaborateurs
C 8 5	Élaborer et argumenter auprès du conseil d'administration un budget d'exploitation, un programme d'investissement, un plan de commercialisation, un plan de formation
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Rigueur exemplaire dans le travail, comportement et attitude
C 9 2	Sens de la négociation commerciale
C 9 3	Capacité de délégation et de leadership

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### REVENUE MANAGER / YIELD MANAGER

CODE 02

#### FINALITÉ

Le Revenue Manager a pour mission d'adapter et réajuster le prix de prestations touristiques afin d'atteindre une rentabilité maximale et d'optimiser la compétitivité de l'entreprise.

#### ACTIVITÉS

<b>A1</b>	<b>Analyser la demande touristique</b>
a)	Suivre l'évolution de l'environnement socioéconomique et les caractéristiques de la demande touristique
b)	Entretenir sa connaissance du secteur et mettre en place une veille des tendances du marché
c)	Identifier la clientèle cible et les produits à promouvoir
d)	Identifier les principaux concurrents
<b>A2</b>	<b>Collecter et analyser les taux d'occupation</b>
a)	Identifier les périodes creuses et fortes de l'entreprise
b)	Identifier les produits à valoriser, à mettre en promotion ou à augmenter
c)	Suivre les indicateurs de performance des produits
d)	Suivre le taux de performance des principaux concurrents
<b>A3</b>	<b>Déterminer les prévisions de vente</b>
a)	Mettre en adéquation l'offre et la demande
b)	Proposer des ajustements en fonction des indicateurs de performance
c)	Détecter toute opportunité de vente au meilleur coût
<b>A4</b>	<b>Établir les grilles tarifaires</b>
a)	Définir les périodes et les ajustements de prix
b)	Réajuster le prix de prestations selon les besoins
c)	Établir une stratégie tarifaire et de ventes
d)	Faire valider les grilles et stratégies tarifaires par les directions concernées
<b>A5</b>	<b>Animer des réunions d'information et d'échange avec les autres départements</b>
a)	Mettre en place un circuit d'information interne et externe
b)	Fournir aux services concernés toutes les données concernant les grilles et stratégies tarifaires
c)	Sensibiliser les services aux modalités d'optimisation des produits
d)	Apporter un appui technique aux différents services

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A6</b>	Organiser une cellule de veille
<b>A7</b>	Négocier des contrats d'allotements
<b>A8</b>	Coordonner l'activité d'une équipe
<b>A9</b>	Former les divers services de l'entreprise pour améliorer les revenus

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Rentabilité de l'entreprise  
Chiffre d'affaires  
Recette moyenne chambre-(RMC) et Recette par chambre disponible (Rev.P.A.R)

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTION IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

Le secteur étant de plus en plus concurrentiel, les entreprises recherchent à améliorer leur rentabilité et le métier de Revenue Manager est en pleine expansion, en particulier dans le secteur du tourisme, de l'hôtellerie et du transport. L'Internet et l'informatique sont devenus les principaux outils de construction de l'offre et de la vente.

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### REVENUE MANAGER / YIELD MANAGER

CODE 02

#### LES COMPÉTENCES

<b>1-</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les stratégies tarifaires et de ventes de produits touristiques
C 1 2	Connaître la conception de produits touristiques
C 1 3	Connaître les bases du marketing touristique
<b>2-</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître le marché touristique au plan international, national et local
C 2 2	Connaître le climat et l'environnement qui peuvent affecter le secteur
C 2 3	Connaître les procédures internes (réservation, tarification, règlements, reporting,...)
C 2 4	Connaître la réglementation liée aux prestations vendues
C 2 5	Connaître les systèmes informatiques de réservation (GDS) et procédures d'utilisation
C 2 6	Connaître les conventions conclues avec les prestataires locaux
C 2 7	Connaître les enjeux et les stratégies de développement durable
<b>3-</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer oralement et par écrit dans au moins deux langues étrangères (français, anglais)
<b>4-</b>	<b>Savoir-faire procédurales</b>
C 4 1	Appliquer les techniques de yield management
C 4 2	Appliquer les techniques de contrôle de gestion et d'analyse financière
C 4 3	Appliquer les techniques d'analyse statistique
C 4 4	Appliquer les techniques de gestion et d'analyse financière
C 4 5	Appliquer les techniques de marketing et de communication
C 4 6	Appliquer les procédures tarifaires
C 4 7	Appliquer les procédures de reporting
C 4 8	Appliquer les techniques de négociation
<b>5-</b>	<b>Savoirs- faire liés aux Nouvelles Technologies</b>
C 5 1	Utiliser les systèmes informatiques de réservation (GDS)
C 5 2	Utiliser les systèmes informatiques de gestion, de tarification et de distribution (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)
<b>6-</b>	<b>Autres savoirs- faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Organiser un suivi rigoureux des prévisions
C 6 2	Anticiper les périodes creuses
C 6 3	Prendre des initiatives pour optimiser la rentabilité de l'entreprise
C 6 4	Réagir efficacement aux situations d'urgence (événements mondiaux pouvant affecter le secteur)
C 6 5	Mobiliser les équipes pour optimiser les ventes
C 6 7	Savoir prendre des risques mesurés
<b>7-</b>	<b>Savoirs- faire relationnels</b>
C 7 1	Maintenir de bonnes relations avec les partenaires et autres acteurs du secteur
C 7 2	Maintenir de bonnes relations avec les équipes de travail
C 7 3	Entretenir un réseau de relations commerciales
<b>8-</b>	<b>Savoirs- faire managériaux</b>
C 8 1	Gérer des équipes de travail
<b>9-</b>	<b>Savoirs faire comportementaux</b>
C 9 1	Capacité d'adaptation à des rythmes de travail changeants
C 9 2	Rigueur et vigilance constante dans l'établissement des tarifs
C 9 3	Bon commercial et excellente capacité de négociation
C 9 4	Rapidité décisionnelle et capacité à gérer le stress
C 9 5	Esprit de synthèse et d'analyse

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### RESPONSABLE HEBERGEMENT

CODE 03

#### FINALITÉ

Le Responsable d'Hébergement a pour mission l'organisation et la qualité des prestations en matière de réservations, d'accueil et d'hébergement dans le cadre des normes et procédures internes et des objectifs de résultats fixés par la direction générale.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Organiser la mise en place des prestations d'hébergement</b>
a)	Participer à l'élaboration d'un plan d'action commercial (P.A.C.) avec le directeur commercial
b)	Élaborer un budget annuel d'investissement, un planning prévisionnel d'effectif du personnel, et un budget d'exploitation
c)	Fixer les engagements de service pour chaque type d'accueil et déterminer les procédures de travail correspondantes
d)	Définir les modes de coordination et d'ajustement entre les différents services
e)	Analyser les besoins en formation et définir le plan de formation annuel
f)	Suivre et analyser les coûts d'exploitation en réajustant les budgets et programmes prévus
g)	Démarcher et recevoir les clients (Corporate, tour opérateurs) pour présenter l'établissement et les prestations
<b>A2 /</b>	<b>Ajuster et adapter les moyens en fonction de l'évolution du planning d'occupation</b>
a)	Suivre le planning d'occupation et les prévisions d'activité pour les semaines à venir
b)	Prendre les mesures d'ajustement nécessaires
<b>A3 /</b>	<b>Coordonner le fonctionnement quotidien des services d'hébergement</b>
a)	Préparer le travail des différents services
b)	Réaliser le briefing avec les chefs de service
c)	Contrôler et valider les demandes d'achat et les bons de prélèvements de chaque service
d)	Effectuer des contrôles ponctuels dans les services avec le chef de service concerné
e)	Accueillir personnellement certains VIP
<b>A4 /</b>	<b>Surveiller la bonne marche des équipements et installations d'hébergement, le respect des normes d'hygiène et de sécurité</b>
a)	Visiter régulièrement les locaux communs, les chambres et les installations générales afférentes (chaufferie, buanderie...) et s'enquérir des problèmes éventuels avec le chef de service et les salariés
b)	Vérifier le bon fonctionnement des équipements et le respect des règles d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement
<b>A5 /</b>	<b>Contribuer à la bonne marche du département et à la direction générale de l'établissement</b>
a)	Établir les rapports d'activités mensuels (exploitation, statistique, prévision, formation ....)
b)	Former le personnel
c)	Tenir à tour de rôle la fonction de Duty Manager

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A6 /</b>	Représenter l'établissement dans certaines manifestations (salons tourisme...)
<b>A7 /</b>	Négocier les tarifs
<b>A8 /</b>	Recruter le personnel
<b>A9 /</b>	Remplacer ponctuellement le directeur de l'hôtel

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Optimisation des taux d'occupation et des recettes moyennes chambres  
 Nombre de réclamations clients  
 Taux de retour (fidélité)

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## RESPONSABLE HEBERGEMENT

CODE 03

### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

Le développement des investissements de groupes hôteliers internationaux se traduit par la diffusion des standards internationaux en matière de prestation hôtelière, d'outils de gestion informatisés et de normes de rentabilité. L'ouverture du Maroc au marché international diversifie les catégories de clientèle et leur origine. Les responsables d'hébergement sont appelés à adapter leurs prestations aux attentes de ces nouvelles clientèles, à se former à l'utilisation des nouvelles technologies en matière de gestion et de communication et à la maîtrise de nouvelles langues étrangères.

### LES COMPÉTENCES

<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître le Marché touristique, le produit hôtelier et le produit chambre
C 1 2	Connaître la gestion budgétaire d'un département d'hébergement hôtelier
C 1 3	Connaître les techniques d'accueil et de vente hôtelière
C 1 4	Connaître les règles de fonctionnement et d'entretien des équipements et installations
C 1 5	Connaître le marché touristique au plan international et national
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître la concurrence existante et à venir du marché local
C 2 2	Connaître les normes d'hygiène, de sécurité, de protection de l'environnement, d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage
C 2 3	Connaître les habitudes des différents types de clientèles reçues
C 2 4	Connaître la législation du travail
C 2 5	Connaître les richesses culturelles et touristiques de la région
C 2 6	Connaître les enjeux et les stratégies de développement durable
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer en langue arabe ainsi qu'en deux langues étrangères au moins (lire, écrire, parler) français, anglais
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les procédures usuelles de travail en hébergement hôtelier
C 4 2	Appliquer les procédures de contrôle du travail réalisé par les différents services d'hébergement
C 4 3	Appliquer les procédures de gestion du personnel
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les logiciels bureautiques
C 5 2	Utiliser les systèmes informatiques de gestion, de communication et de commercialisation hôtelière (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Résoudre les problèmes quotidiens selon les priorités
C 6 2	Appliquer les techniques de yield management
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Mobiliser ses relations professionnelles pour faciliter la résolution de certains problèmes (délogement...)
C 7 2	Utiliser ses relations commerciales avec les tours opérateurs, agences de voyages et corporate pour développer les activités du département
C 7 3	Définir les modes de coordination et d'ajustement entre les différents services
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Planifier le travail en fonction de la masse de travail, des ressources et des délais
C 8 2	Impliquer et motiver les chefs de services et les équipes
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Sens commercial, dynamisme et disponibilité
C 9 2	Courtoisie et discrétion envers les clients

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## RECEPTIONNISTE

CODE

04

### FINALITÉ

Le Réceptionniste a pour mission l'accueil de la clientèle en groupe et individuelle et la vente des chambres libres en veillant au bien être des clients et à l'optimisation des taux d'occupation et de la recette moyenne chambre.

### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Prendre connaissance de la situation d'occupation de l'établissement et préparer les mouvements de chambres</b>
a)	Effectuer la procédure de passation caisse et réception (polyvalence)
b)	Prendre connaissance des consignes spécifiques enregistrées sur le logbook : (fonctionnement d'équipe, de service, événements, VIP, arrivées tardives, délogements, chambres bloquées...)
c)	Éditer les listes des clients selon le shift (présents, arrivées prévues, départs effectués/non effectués)
d)	Prendre connaissance des arrivées du jour (lecture de la correspondance clients, bons de réservations...)
e)	Contrôler les chambres destinées aux arrivées prévues
f)	Préparer les bons de VIP. (corbeilles de fruits, eaux, vins, fleurs) et les cartes magnétiques des chambres
<b>A2 /</b>	<b>Accueillir les clients, enregistrer et confirmer les réservations</b>
a)	Accueillir conformément aux procédures d'enregistrement de l'hôtel et des dispositions légales du pays.
b)	Faire patienter les clients en leur offrant une boisson de bienvenue et récupérer leurs bagages
c)	Attribuer les chambres selon les réservations et disponibilités (check-in)
d)	Informers les clients sur les services de l'hôtel
e)	Vérifier la bonne installation des clients
f)	Valider le check in et éditer une facture pro format pour la caisse
<b>A3 /</b>	<b>Répondre aux besoins d'information de la clientèle</b>
a)	Répondre aux demandes des clients (informations, réclamations, services...)
b)	Recevoir et transmettre les messages aux clients concernés
c)	Transmettre et suivre les demandes ou réclamations des clients au service concerné (gouvernante, service technique, restauration...)
<b>A4 /</b>	<b>Préparer les check out clients (départs)</b>
a)	Préparer les factures (la veille par le caissier ou night audit)
b)	Récupérer les tickets (paid out) des caissiers à leur clôture de caisse (fond de caisse + pièces justificatives).
c)	Regrouper les pièces dans le dossier de chaque client
d)	Contrôler les mouvements de la facturation du jour (extras, suppléments...)
e)	Vérifier la facturation des clients partants et les clients en compte
f)	Présenter la facture au client, encaisser et rendre la monnaie
g)	Remettre le ticket bag out sortie bagages au client et la fiche d'appréciation
<b>A5 /</b>	<b>Clôturer le service</b>
a)	Éditer la liste des départs effectués et des encaissements
b)	Faire le rapprochement entre les états de départs et d'encaissements
c)	Clôturer la caisse et éditer la liste des départs prévus mais non partis
d)	Transmettre les informations et les consignes à l'équipe suivante sur le livre de consignes (log book)

### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A6 /</b>	Contrôler les check-in du jour
<b>A7 /</b>	Saisir, balancer et clôturer les factures de chaque client, chambre par chambre
<b>A8 /</b>	Élaborer les rapports de nuit pour la direction générale et les directeurs de départements
<b>A9 /</b>	Éditer la rooming list et la transmettre aux services concernés
<b>A10 /</b>	Régler les problèmes relevant, dans la journée, des autres services (clients, personnel, technique)
<b>A11 /</b>	Vérifier la disponibilité et l'affectation des arrivées matinales
<b>A12 /</b>	Réaliser des opérations promotionnelles (mailings, etc.) et le suivi des relations clients

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## RECEPTIONNISTE

CODE

04

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Nombres de réclamations émises par les clients

Optimisation des Taux d'occupation (TO) et recettes moyennes chambres (RMC)

Taux de retour des clients (fidélisation)

### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

Le développement des investissements de groupes hôteliers internationaux se traduit par la diffusion des standards internationaux en matière de prestation hôtelière, d'outils de gestion informatisés et de normes de rentabilité. L'ouverture du Maroc au marché international diversifie les catégories de clientèle et leur origine. La polyvalence au niveau des métiers du hall se diffuse. Les réceptionnistes doivent développer leurs compétences en langues étrangères à l'oral comme à l'écrit pour communiquer avec la clientèle via internet, et maîtriser les outils de gestion hôtelière informatisés.

### LES COMPÉTENCES

<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les Techniques de ventes liées au service réception (yield management)
C 1 2	Connaître les techniques de suivi des contrats conclus avec les tours opérateurs, agences de voyage et sociétés (allotements, délais de rétrocessions, gratuités, tarifs...)
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître les règles d'hygiène, de sécurité, de protection de l'environnement et d'économie d'énergie
C 2 2	Connaître les Us et coutumes des principales clientèles étrangères
C 2 3	Connaître la réglementation nationale et normes de classement hôtelières
C 2 4	Connaître la législation relative à l'accueil et au séjour des voyageurs
C 2 5	Connaître les richesses culturelles et touristiques de la région
C 2 6	Connaître les enjeux et les stratégies de développement durable
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer en langue arabe ainsi qu'en deux langues étrangères au moins (lire, écrire, parler) français, anglais
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les techniques d'affectation des chambres.
C 4 2	Appliquer la procédure pour les clients sans bagages
C 4 3	Appliquer la procédure de délogement à l'intérieur et à l'extérieur de l'hôtel
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les logiciels bureautiques
C 5 2	Utiliser les applications de gestion hôtelières
C 5 3	Utiliser les systèmes informatiques de gestion, de communication et de commercialisation hôtelière (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Mémoriser les tarifs, orientations et équipements des chambres
C 6 2	Anticiper les besoins de la clientèle et être attentif à leur confort et à leur sécurité
C 6 3	Anticiper et effectuer les délogements en cas de besoin (changement de chambre ou d'hôtel).
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Accueillir et accompagner des personnalités à leurs chambres, présenter et faire visiter l'établissement
C 7 2	Entretenir les bonnes relations avec les clients et prescripteurs
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Disponibilité et écoute
C 9 2	Adaptation aux rythmes de travail changeants
C 9 3	Discrétion, courtoisie et respect des règles de savoir-vivre
C 9 4	Présentation et hygiène irréprochables

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### CONCIERGE

CODE

05

#### FINALITÉ

Le Concierge a pour mission de faciliter le séjour des clients et de répondre à toutes leurs demandes en assurant l'intermédiaire auprès des différents services internes et externes dont ils peuvent avoir besoin.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Organiser le travail du personnel du hall et veiller à la sécurité des biens et des personnes</b>
a)	Définir les tâches et les missions des brigades de service (voiturier, bagagiste, chasseur, liftier, portier)
b)	Superviser l'entrée et la sortie des clients et le travail des employés du hall
c)	S'occuper des bagages des clients en l'absence de l'employé du hall
d)	Traiter le courrier postal des clients (arrivées, départs, en attente)
e)	Vérifier la collecte des clés au départ des clients
<b>A2 /</b>	<b>Répondre aux demandes d'information et aux besoins de services des clients</b>
a)	Renseigner et conseiller les clients étrangers dans leur langue (français et anglais en particulier)
b)	Transmettre les messages privés aux personnes concernées
c)	Satisfaire les besoins de services des clients (réservations, rendez-vous, tâches matérielles, achats...)
d)	Gérer les dépenses effectuées pour le compte des clients (débours)
e)	Tenir informée la direction de certaines initiatives et présence de personnalités
<b>A3 /</b>	<b>Réaliser le travail de réception en cas d'absence du réceptionniste</b>
a)	Accueillir et enregistrer un client en l'absence du réceptionniste
b)	Assurer un check out et encaisser la facture (polyvalence)
<b>A4 /</b>	<b>Former le personnel de hall</b>
a)	Initier les nouveaux venus au travail de chasseur- bagagiste

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A5 /</b>	Faire fonction de chef concierge et contrôler le travail des collaborateurs le cas échéant
<b>A6 /</b>	Participer aux briefings quotidiens de la direction
<b>A7 /</b>	Participer au recrutement du personnel de hall et mener des entretiens

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Taux de réclamations émises par les clients  
Délais de livraison des bagages

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

Le développement des investissements de groupes hôteliers internationaux se traduit par la diffusion des standards internationaux en matière de prestation hôtelière, d'outils de gestion informatisés et de normes de rentabilité. L'ouverture du Maroc au marché international diversifie les catégories de clientèle et leur origine. Les questions de sécurité se font de plus en plus pressantes. La polyvalence au niveau des métiers du hall se diffuse. Les concierges sont appelés à renforcer leurs compétences en langues étrangères, leur participation à l'accueil des clients et à la sécurité des établissements.

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## CONCIERGE

CODE

05

LES COMPÉTENCES	
<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître l'organisation des services de la conciergerie
C 1 2	Connaître les habitudes des différents types de clientèles
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître les événements touristiques locaux et régionaux
C 2 2	Connaître la législation du travail
C 2 3	Connaître le tissu économique au niveau local, régional et prestataires locaux
C 2 4	Connaître la géographie touristique
C 2 5	Mettre à jours ses connaissances de l'environnement de l'hôtel (événements, nouveaux restaurants, etc.)
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer en arabe ainsi qu'en deux langues étrangères au moins (lire, écrire, parler) français, anglais
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les techniques des check in, check out (polyvalence)
C 4 2	Appliquer les procédures pour balancer et clôturer des factures (polyvalence)
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les logiciels bureautiques
C 5 2	Utiliser les applications de gestion hôtelière
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Surveiller discrètement les activités se déroulant dans le hall de l'hôtel
C 6 2	Repérer les personnes importantes pour mieux les accueillir
C 6 3	Transférer son savoir faire à sa brigade
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Mettre en œuvre ses relations et connaissances personnelles pour répondre aux besoins des clients
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Participer au recrutement, former et évaluer les membres de sa brigade
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Autorité et rigueur dans son rôle
C 9 2	Courtoisie, discrétion et diplomatie
C 9 3	Disponibilité, écoute et sens du service

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### EMPLOYE DU HALL

CODE 06

#### FINALITÉ

L'Employé du hall a pour mission l'accueil des clients à l'entrée de l'hôtel et la prise en charge de leurs bagages à l'arrivée et au départ.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Accueillir la clientèle et renseigner les clients sur les services de l'établissement et l'équipement des chambres</b>
a)	Accueillir la clientèle et prendre en charge leurs bagages
b)	Accompagner les clients jusqu'à leur chambre
c)	Renseigner les clients sur les services de l'établissement et l'équipement des chambres
<b>A2 /</b>	<b>Faire les courses à la demande de la conciergerie et contribuer à la surveillance de l'accès principal</b>
a)	Faire les courses pour les clients et l'hôtel à la demande de la conciergerie
b)	Contribuer à la surveillance de l'accès principal de l'hôtel
<b>A3 /</b>	<b>Assurer la sécurité des biens et des personnes</b>
a)	Surveiller discrètement les allés et venus des clients
b)	Mettre en sécurité les bagages des clients

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A7 /</b>	Garer les véhicules des clients, conduire des clients à l'aéroport
<b>A8 /</b>	Assister la brigade de réception en cas d'affluence (Accueil de groupes et fiches d'arrivées)
<b>A9 /</b>	Remplacer momentanément les concierges
<b>A10 /</b>	Récupérer et livrer du courrier

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Rapidité d'exécution
Nombre de réclamations émises par les clients

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

L'ouverture du Maroc au marché international diversifie les catégories de clientèle et leur origine. Les questions de sécurité se font de plus en plus pressantes. La polyvalence au niveau des métiers du hall se diffuse. Les employés du hall sont appelés à renforcer leurs compétences en langues étrangères (échanges simples en français et anglais à minima), et leur contribution à l'accueil des clients (utilisation de l'outil informatique) et à la sécurité des établissements (techniques de surveillance et notions de secourismes)

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### EMPLOYE DU HALL

CODE

06

#### LES COMPÉTENCES

<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les bases du métier d'employé du hall
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître les événements touristiques locaux et régionaux
C 2 2	Connaître les commerces et services utiles à la clientèle
C 2 3	Connaître les services sécuritaires et hospitaliers de la région
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Connaître le vocabulaire usuel du métier en langues étrangères
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les procédures de surveillance des activités se déroulant dans le hall de l'hôtel
C 4 2	Appliquer la procédure des arrivées clients sans bagages
C 4 3	Manipuler en toute sécurité des installations et outils de travail (monte charge, chariots bagages...)
C 4 4	Appliquer les gestes et postures appropriés à la manutention des charges
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les logiciels bureautiques
C 5 2	Utiliser les applications de gestion hôtelière
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Mémoriser les noms et habitudes des clients
C 6 2	Anticiper les besoins de la clientèle et être attentif à leur confort et à leur sécurité
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Accueillir et accompagner les clients à leurs chambres
C 7 2	Présenter et faire visiter l'établissement
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Discrétion, courtoisie et diplomatie
C 9 2	Sens de l'observation et capacité de mémorisation
C 9 3	Présentation et hygiène irréprochables

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### GOUVERNANTE D'HOTEL

CODE

07

#### FINALITÉ

La Gouvernante d'hôtel a pour mission d'encadrer le personnel des étages afin d'héberger les clients le mieux possible et dans les conditions prévues et de remettre les chambres en disponibilité dans les meilleurs délais.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Répartir le travail auprès du personnel d'étage</b>
a)	Prendre connaissance du rapport d'occupation et réaliser une tournée rapide d'inspection
b)	Vérifier les effectifs en place et demander du renfort en cas de besoin
c)	Dispatcher les chambres, couloirs et autres espaces à nettoyer
d)	Remettre les passes et les produits d'entretien et contrôler les chariots
<b>A2 /</b>	<b>Superviser la mise en place de l'hébergement</b>
a)	Vérifier l'état des couloirs, des chambres, des offices et des points de vente
b)	Établir des bons de réparation
c)	Superviser la décoration florale
d)	Établir les rapports d'occupation
<b>A3 /</b>	<b>Suivre les stocks de produits d'accueil et de nettoyage</b>
a)	Contrôler régulièrement les stocks
b)	Établir des bons de prélèvement pour l'économat
c)	Commander des fleurs et produits d'accueil
<b>A4 /</b>	<b>Prendre en charge le linge client et le linge hôtel</b>
a)	Contrôler les entrées et sorties du linge hôtel et client et tenir le registre de mouvements
b)	Vérifier l'état de la lingerie et des machines
c)	Tenir à jour les inventaires du linge hôtel
d)	Établir les demandes d'achats de linge
<b>A5 /</b>	<b>Contribuer à la gestion globale de l'hébergement</b>
a)	Participer au briefing quotidien du comité de direction
b)	Rendre compte de l'activité du service et contribuer à l'élaboration des budgets
c)	Établir des programmes de nettoyage et d'entretien périodiques et de fermeture d'étage
<b>A6 /</b>	<b>Formation du personnel des étages</b>
a)	Établir un programme de travail évolutif pour les débutants en tenant compte de leurs compétences
b)	Montrer et expliquer au personnel la réalisation des tâches

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A7 /</b>	Gérer la lingerie et le logement du personnel
<b>A8 /</b>	Réaliser des bouquets

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Remise des chambres à blanc à la réception dans les délais
Taux de réclamations émises par les clients

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### GOUVERNANTE D'HOTEL

CODE

07

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

L'ouverture du Maroc au marché international diversifie les catégories de clientèle et leur origine. Les attentes en matière d'hygiène et de propreté augmentent, ainsi que l'attention portée par les clients aux questions d'environnement. Les gouvernantes devront tenir compte de ces évolutions culturelles dans la gestion des achats de produits d'entretien et le contrôle de la qualité du travail des employés d'étage. Elles devront renforcer leurs compétences en langues étrangères.

#### LES COMPÉTENCES

<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître la gestion budgétaire du service étage
C 1 2	Connaître le travail de la femme de chambre, du valet et de la lingère et les techniques de mises en place des chambres
C 1 3	Connaître les produits d'entretien et leurs modes d'utilisation
C 1 4	Connaître les techniques de décoration florale
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître les règles d'hygiène et de sécurité correspondant à l'accueil hôtelier (propreté, aération, prévention des risques d'infection et d'incendie, manipulation de machines et de produits....)
C 2 2	Connaître les pratiques de protection de l'environnement (tri des déchets, économie de l'énergie, etc.)
C 2 3	Connaître le fonctionnement des équipements de blanchisserie
C 2 4	Connaître la législation du travail
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Lire, écrire, parler au moins en deux langues étrangères, français, anglais
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer la procédure d'évacuation des clients en cas de danger
C 4 2	Appliquer la procédure de gestion des passe-partout
C 4 3	Appliquer la procédure de gestion des objets trouvés
C 4 4	Appliquer la procédure de gestion des stocks et approvisionnements (produits d'accueil, linge)
C 4 5	Appliquer la procédure d'élaboration et de suivi des budgets (exploitation, investissement)
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les logiciels bureautiques
C 5 2	Utiliser les applications de gestion hôtelière
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Prendre des initiatives rapides pour régler les problèmes rencontrés dans son service
C 6 2	Anticiper les attentes des clients
C 6 3	Mémoriser les habitudes et les exigences des clients
C 6 4	Créer une ambiance d'accueil dans les chambres et les parties communes (produits d'accueil, décoration florale, agencement...)
C 6 5	Assurer la disponibilité des chambres dans les meilleurs délais tout en satisfaisant au mieux les clients présents au plan de leur hébergement
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Écouter et prendre en compte les suggestions et doléances de la clientèle
C 7 2	Argumenter pour déloger un client sans le décevoir
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Entretenir la rigueur professionnelle et la motivation du personnel
C 8 2	Superviser la réalisation de l'activité en allant sur le terrain
C 8 3	Participer au recrutement, former et évaluer le personnel du service étage
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Capacité d'écoute des clients et du personnel
C 9 2	Discrétion et diplomatie

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### EMPLOYEE D'ETAGE

CODE

08

#### FINALITÉ

L'employée d'étages a pour mission la remise au propre des chambres des clients de l'hôtel, en veillant à leur bien être.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Prendre les consignes de la gouvernante et préparer le travail</b>
a)	Prendre connaissance du travail à faire et récupérer le passe de service
b)	Préparer le chariot de service et organiser mentalement sa tournée
<b>A2 /</b>	<b>Remettre les chambres au propre, à blanc ou en recouche, selon l'occupation prévue et nettoyer l'étage</b>
a)	Vérifier la présence de client dans la chambre, ouvrir les rideaux et aérer la chambre
b)	Ramener à la gouvernante tout objet oublié par le client
c)	Évacuer le linge sale (draps, serviettes de bain...), nettoyer la salle de bain et l'entrée
d)	Refaire le lit et remettre en place les produits d'accueil
e)	Fermer les rideaux et créer une atmosphère par la manière de disposer le mobilier, les accessoires, les fleurs, les éclairages,...
f)	Nettoyer l'étage (fenêtres, vitres, miroirs, tableaux, mobiliers, moquettes, ascenseurs,...)
<b>A3 /</b>	<b>Évacuer le linge sale, ranger son office et réapprovisionner le chariot de service</b>
a)	Apporter le linge sale à la lingerie et ramener le propre
b)	Nettoyer, ranger et mettre de l'ordre dans l'office de service et les chariots
c)	Reconstituer le stock de base du chariot
<b>A4 /</b>	<b>Rendre compte du travail effectué et des anomalies constatées auprès de la Gouvernante</b>
a)	Indiquer le nombre de chambres faites et signaler les anomalies constatées et les remarques ou demandes des clients
b)	Restituer le passe

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A5 /</b>	Réaliser des petits travaux de maintenance des équipements de la chambre et salle de bain (remplacement d'ampoules, des rideaux, dégivrage minibar...)
<b>A6 /</b>	Prendre soin d'un enfant pendant l'absence de ses parents ou d'une personne handicapée
<b>A7 /</b>	Suivre le stock minibar

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Taux de réclamations émises par les clients

Nombre de chambres nettoyées dans les délais accordés

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

L'ouverture du Maroc au marché international diversifie les catégories de clientèle et leur origine. Les attentes en matière d'hygiène et de propreté augmentent, ainsi que l'attention portée par les clients à la qualité du service rendu. Les employés d'étage devront s'approprier ces nouvelles normes d'hygiène et de propreté et développer des compétences relationnelles de service à la clientèle. Cela suppose qu'elles sachent lire et écrire en français et qu'elles acquièrent le vocabulaire professionnel usuel dans d'autres langues pour avoir la capacité à tenir des échanges simples avec les clients.

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## EMPLOYEE D'ETAGE

CODE

08

### LES COMPÉTENCES

<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les règles d'hygiènes associées à la propreté des chambres
C 1 2	Connaître les produits d'entretien et mode d'utilisation
C 1 3	Connaître le fonctionnement des équipements de la chambre et salle de bain
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître les règles de sécurité pour les clients et le personnel
C 2 2	Connaître la législation du travail
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Lire, écrire, calculer
C 3 2	Connaître le vocabulaire usuel du métier en langues étrangères (français, anglais...)
C 3 3	Connaissance de la terminologie de base des produits de l'hôtel (serviette, savon, etc.) dans les langues étrangères (français, anglais)
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les procédures d'utilisation des passe-partout, des objets trouvés, de traitement des demandes des clients
C 4 2	Appliquer et mettre en œuvre la check liste de contrôle des chambres
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les logiciels bureautiques
C 5 2	Utiliser les applications de gestion hôtelière
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Anticiper les attentes des clients
C 6 2	Prendre en compte les habitudes et styles de vie des clients
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Écouter et prendre en compte les suggestions et doléances des clients
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Rapidité et efficacité dans l'exécution des tâches
C 9 2	Respect de la confidentialité de la vie privée
C 9 3	Discrétion et respect de la tranquillité et de l'intimité des clients
C 9 4	Présentation et hygiène irréprochables

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### RESPONSABLE DE RESTAURANT

CODE

09

#### FINALITÉ

Le Responsable de restaurant a pour mission le bon fonctionnement, la conformité aux normes de sécurité alimentaire, la qualité des menus et l'atteinte des objectifs du ou des restaurants dont il a la charge ou la propriété.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Organiser et promouvoir les prestations de restauration</b>
a)	Participer à la conception des plats avec le chef de cuisine et le diététicien
b)	Élaborer un budget annuel d'investissement, d'exploitation et un planning prévisionnel d'effectif du personnel
c)	Fixer les tarifs des plats
d)	Déterminer les effectifs et les profils de poste et participer au recrutement du personnel de restaurant
e)	Contribuer à la promotion de l'établissement (prospection de clientèle, propositions de repas à thème...)
f)	Ajuster et adapter les moyens matériels et humains au besoin du service
<b>A2 /</b>	<b>Coordonner le fonctionnement quotidien des services</b>
a)	Élaborer le planning de travail du personnel
b)	Fixer et contrôler les objectifs de vente de la journée
c)	Suivre les ratios coûts / nourriture et prendre les mesures d'ajustement
d)	Accueillir personnellement certains clients (VIP)
e)	Contrôler la qualité de l'accueil et la satisfaction des clients
<b>A3 /</b>	<b>Vérifier en permanence la bonne marche des équipements et installations</b>
a)	Vérifier le bon fonctionnement des équipements et le respect des règles d'hygiènes, de sécurité et de protection de l'environnement
b)	Veiller en permanence au respect de l'image de marque et des normes en vigueur
<b>A4 /</b>	<b>Rendre compte à la direction générale de l'activité</b>
a)	Participer aux réunions de direction
b)	Établir les rapports d'activités mensuels

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A5 /</b>	Exercer ponctuellement la permanence de direction (duty manager) dans un établissement hôtelier ou touristique
<b>A6 /</b>	Faire l'économat (restauration collective)

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Taux de retour de la clientèle
Nombre de réclamations émises par les clients
Niveau du revenu moyen couvert

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

Les changements opérés dans les habitudes alimentaires des clients, avec notamment une attention plus grande portée aux questions de diététique, le renforcement permanent des normes d'hygiène alimentaire ainsi que la diffusion progressive d'outils informatisés de prise de commande et de gestion des commandes demandent une évolution des compétences du responsable de restaurant. Il est appelé à développer ses connaissances et savoirs faire en matière d'hygiène alimentaire et de diététique, d'informatique, de langues étrangères et de gestion de ressources humaines.

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### RESPONSABLE DE RESTAURANT

CODE

09

#### LES COMPÉTENCES

<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître la gamme des produits en restauration
C 1 2	Connaître les habitudes alimentaires des différents types de clientèles
C 1 3	Connaître les matériels et équipements en restauration
C 1 4	Connaître le vocabulaire de la restauration
C 1 5	Connaître les règles d'association des plats et des boissons
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître les normes d'hygiène, de sécurité et de protection de l'environnement dans le domaine de la restauration
C 2 2	Connaître le fonctionnement des services d'un hôtel (si restaurant intégré)
C 2 3	Connaître la gestion du personnel et la législation du travail
C 2 4	Connaître les principales régions viticoles marocaines et dans le monde
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer en arabe ainsi qu'en deux langues étrangères au moins (lire, écrire, parler) français, anglais
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Contrôler la qualité et la fraîcheur des produits alimentaires
C 4 2	Contrôler le travail réalisé par les différents services de restauration
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les logiciels bureautiques
C 5 2	Utiliser les applications de gestion hôtelière
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Définir un concept (carte, politique de prix, mobilier, décoration...) et concevoir les actions de promotion du produit
C 6 2	Anticiper les goûts et attentes de la clientèle
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Écouter, prendre en compte et régler les réclamations des clients
C 7 2	Établir et entretenir des bonnes relations avec les fournisseurs et les intermédiaires
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Motiver et valoriser son équipe
C 8 2	Former et encadrer les chefs de service
C 8 3	Participer au recrutement, former et évaluer le personnel de restaurant
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Sens commercial
C 9 2	Dynamisme et rapidité de réaction face aux situations imprévues
C 9 3	Courtoisie, attention et diplomatie envers le client
C 9 4	Écoute

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### MAITRE D'HOTEL

CODE

10

#### FINALITÉ

Le Maître d'hôtel a pour mission d'organiser, de planifier et d'encadrer le travail des serveurs. Il doit optimiser le nombre de couverts, la recette moyenne couvert et assurer la satisfaction des clients.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Superviser la mise en place de la salle, donner les directives de service et répartir les tâches au sein de la brigade</b>
a)	Établir les emplois du temps hebdomadaire
b)	Organiser et répartir les tâches de service (nettoyage, argenterie, verrerie, ménages, mise en place)
c)	Superviser les mises en place de service
d)	Donner les directives et instructions pour le service (plat du jour, promotions, objectif chiffre d'affaire...)
e)	Contrôler l'hygiène corporelle et vestimentaire du personnel
<b>A2 /</b>	<b>Accueillir et affecter les tables aux clients, présenter la carte et prodiguer ses conseils</b>
a)	Accueillir les clients, affecter les tables et accompagner les clients
b)	Tirer les chaises et installer les clients, présenter les cartes nourritures et boissons (ouvertes)
c)	Conseiller les clients et susciter la vente
d)	Prendre les commandes
<b>A3 /</b>	<b>Coordonner les activités entre la salle et la cuisine</b>
a)	Superviser le déroulement du service en salle
b)	Coordonner les activités entre la salle et la cuisine
c)	Surveiller le respect des délais de préparation entre les prises de commandes et le service
d)	Surveiller la conformité des commandes
<b>A4 /</b>	<b>Établir et encaisser les factures</b>
a)	Préparer et vérifier les factures des clients
b)	Présenter, encaisser les factures et s'assurer de la satisfaction des clients
c)	Raccompagner et remercier les clients de leur visite
<b>A5 /</b>	<b>Superviser la clôture du service et la fermeture du restaurant</b>
a)	Clôturer et balancer le journal de caisse
b)	Faire le débriefing sur le service et désigner le personnel de permanence
c)	Contrôler le retour et rangement du matériel propre et débarrasser les mises en place non utilisées
d)	Ramasser et compter le linge sale
e)	Arrêter et débrancher les appareils électriques et fermer les portes et fenêtres

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A6 /</b>	Participer à l'élaboration des menus et cartes
<b>A7 /</b>	Superviser les services banquets
<b>A8 /</b>	Participer au recrutement du personnel de salle
<b>A9 /</b>	Effectuer la présentation, la finition de certains plats (découpage, flambage)

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Taux de retour de la clientèle (fidélisation)
Nombre de réclamations émises par les clients
Niveau du revenu moyen couvert

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## MAITRE D'HOTEL

CODE 10

### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

Les changements opérés dans les habitudes alimentaires des clients, avec notamment une attention plus grande portée aux questions de diététique, le renforcement permanent des normes d'hygiène alimentaire ainsi que la diffusion progressive d'outils informatisés de prise et de gestion des commandes demandent une évolution des compétences du maître d'hôtel. Il est appelé à développer ses connaissances et savoirs faire en matière d'hygiène alimentaire, de sommellerie, d'informatique, de langues étrangères et de gestion de ressources humaines.

### LES COMPÉTENCES

<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les techniques d'accueil et règles de savoir vivre
C 1 2	Connaître les techniques des préparations et des cuissons
C 1 3	Connaître les habitudes et goûts de clients
C 1 4	Connaître les bases de sommellerie
C 1 5	Connaître le matériel de service (linge, verrerie, petit matériel, vaisselle, plats, couverts...)
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître les normes d'hygiènes et de sécurité alimentaire
C 2 2	Connaître le fonctionnement des services d'un hôtel (si restaurant intégré)
C 2 3	Connaître la gestion du personnel et législation du travail
C 2 4	Connaître les usages et règles en vigueur en matière d'accueil et de placement de la clientèle
C 2 5	Connaître les principales régions viticoles marocaines et dans le monde
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer en deux ou trois langues étrangères (français, anglais, espagnol)
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les procédures de réalisation des inventaires
C 4 2	Appliquer la procédure de commande
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les logiciels bureautiques
C 5 2	Utiliser les outils informatisés de prise de commande
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Affecter les tables et superviser le service de manière à optimiser le remplissage du restaurant
C 6 2	Anticiper les besoins de la clientèle et être attentif à leurs désirs
C 6 3	Communiquer discrètement avec le personnel pour corriger des erreurs de service
C 6 4	Inciter les clients à libérer les tables
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Établir et entretenir une bonne ambiance et communication entre la brigade de restaurant et la brigade de cuisine
C 7 2	Accueillir et accompagner les clients à leur table
C 7 4	Écouter et régler les réclamations des clients
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Former la brigade (découpage, flambage, mise en place, relations client...)
C 8 2	Motiver et valoriser sa brigade
C 8 3	Contrôler le travail de la brigade de restaurant
C 8 4	Participer au recrutement, former et évaluer le personnel de service
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Dynamisme et rapidité de réaction face aux situations imprévues
C 9 2	Courtoisie, attention et diplomatie envers les clients

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### SERVEUR

CODE

11

#### FINALITÉ

Le Serveur a pour mission d'accueillir les clients, de prendre leurs commandes et de les servir en veillant à optimiser les ventes.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Participer au travail collectif de mise en place de la salle de restauration</b>
a)	Mettre en place la salle et dresser les tables
b)	Se mettre en tenue de service
c)	Prendre les consignes et recommandations auprès du maître d'hôtel
<b>A2 /</b>	<b>Recevoir la clientèle, la conseiller et la servir de manière à la satisfaire et à optimiser les ventes du restaurant</b>
a)	Accueillir et placer la clientèle
b)	Présenter la carte et/ou menu (ouvert), proposer un apéritif
c)	Informé et conseiller la clientèle sur les mets et boissons proposés
d)	Prendre les commandes et les transmettre en cuisine et en cave
e)	Réaliser le service des plats et des boissons
f)	Présenter et encaisser la facture
g)	Raccompagner et remercier les clients de leur visite
<b>A3 /</b>	<b>Remettre la salle et le matériel en place selon les consignes de manière à faciliter le prochain service</b>
a)	Débarrasser, nettoyer et redresser les tables pour faciliter le nettoyage et la remise en place
b)	Ranger la verrerie, la vaisselle, les couverts et les ustensiles en s'assurant de leur propreté

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A4 /</b>	Service des vins
<b>A5 /</b>	Décoration des tables
<b>A6 /</b>	Finition de la préparation devant le client (flambage, découpage...)
<b>A7 /</b>	Tenue de la caisse

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Taux de retours des clients (fidélisation)  
 Nombre de réclamations émises par les clients  
 Taux de rotation  
 Recette moyenne couvert

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

Les changements opérés dans les habitudes alimentaires des clients, avec notamment une attention plus grande portée aux questions de diététique, le renforcement permanent des normes d'hygiène alimentaire ainsi que la diffusion progressive d'outils informatisés de prise de commande et de gestion des commandes demandent une évolution des compétences du serveur. Il est appelé à développer ses connaissances et savoirs faire en matière d'hygiène alimentaire, de sommellerie, d'informatique et de langues étrangères.

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### SERVEUR

CODE

11

#### LES COMPÉTENCES

<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les différentes formes de mise en place et les techniques de service en salle (à l'assiette, au guéridon, à l'anglaise, au plateau, en buffet, en banquet...)
C 1 2	Connaître le vocabulaire spécifique aux arts de la table
C 1 3	Connaître les techniques de ventes en salle
C 1 4	Connaître les différents vins et associations avec les plats
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître les usages et règles en vigueur en matière d'accueil et de placement de la clientèle
C 2 2	Connaître les us et coutumes des principales clientèles
C 2 3	Connaître les normes d'hygiène et de sécurité alimentaire
C 2 4	Connaître les principales régions viticoles marocaines
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer en arabe ainsi qu'en deux langues étrangères au moins (français, anglais...)
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les règles de préséance lors de l'installation des clients et du service
C 4 2	Appliquer les règles de mise en place et de service
C 4 3	Appliquer les règles de balance et clôture des factures
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les logiciels bureautiques
C 5 2	Utiliser les outils informatisés de prise de commande.
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Placer la clientèle de manière à la satisfaire tout en veillant à optimiser l'occupation
C 6 2	Anticiper les besoins de la clientèle et être attentif à leurs désirs (prise de commande, eau, pain, facture...)
C 6 3	Guider habilement les choix des plats et boissons en fonction des disponibilités et des temps de réalisation de manière à optimiser les ventes
C 6 4	Suivre les commandes des clients et le déroulement du repas pour les servir au moment opportun
C 6 5	Repérer et anticiper les tâches de services pour économiser et optimiser ses déplacements
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Écouter et régler les réclamations des clients
C 7 2	Accueillir et accompagner les clients à leur table
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Propreté corporelle et vestimentaire
C 9 2	Dextérité et agilité liées au port des plats ou plateaux de service
C 9 3	Capacité d'adaptation à des rythmes de travail changeants

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### BARMAN

CODE

12

#### FINALITÉ

Le Barman a pour mission de préparer et servir les consommations commandées par les clients ou les serveurs et d'optimiser les ventes.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Faire les inventaires de départ (caisse, stocks), mise en place du bar</b>
a)	Procéder à l'ouverture (ou passation) de la caisse (avec le caissier du bar)
b)	Inventorier les stocks boissons
c)	Mettre en place les étagères, verrerie, frigos
<b>A2 /</b>	<b>Préparer et servir les consommations au comptoir</b>
a)	Préparer les commandes reçues en direct des clients ou des serveurs
b)	Saisir les commandes sur la caisse enregistreuse
c)	Servir les consommations accompagnées des tickets
d)	Solliciter le commis et/ou le plongeur selon les commandes
<b>A3 /</b>	<b>Laver, nettoyer et remettre en place</b>
a)	Utiliser le lave vaisselle
b)	Ranger la verrerie et les accessoires
c)	Nettoyer le comptoir et le matériel de service (cendriers, machines...)
<b>A4 /</b>	<b>Faire l'inventaire de clôture et commandes de renouvellement des stocks</b>
a)	Faire l'inventaire de fin de service
b)	Établir les bons de prélèvement pour reconstituer les stocks
c)	Participer aux inventaires mensuels

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A5 /</b>	Tenir la caisse et encaisser les consommations
<b>A6 /</b>	Animer l'ambiance et servir des cocktails
<b>A7 /</b>	Superviser une équipe de serveurs
<b>A8 /</b>	Montrer aux serveurs comment effectuer les cocktails

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Taux de fréquentation
Recette moyenne boisson

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

L'évolution des pratiques de consommation et de loisirs des clients nécessite un élargissement des compétences du barman en matière d'animation et de relations publiques.

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## BARMAN

CODE

12

### LES COMPÉTENCES

<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les noms et compositions des principales boissons, préparations et prestations annexes servies dans l'établissement
C 1 2	Connaître les règles de choix des verres, coupes, tasses et autres selon la nature du produit
C 1 3	Connaître les techniques de confection des boissons chaudes et froides
C 1 4	Connaître les techniques de confection des cocktails et de décoration des verres
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître les responsabilités et obligations réglementaires liées à la fonction du barman
C 2 2	Connaître les normes d'hygiène en restauration appliquées au service de bar perspective
C 2 3	Connaître les produits de l'hôtel (afin d'en proposer aux clients du bar dans une perspective commerciale)
C 2 4	Connaître les richesses culturelles et touristiques de la région
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer en arabe ainsi qu'en deux ou trois langues étrangères au moins (français, anglais, espagnol...)
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les procédures de confection des cocktails, avec ou sans alcool
C 4 2	Appliquer les procédures de gestion des stocks
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les logiciels bureautiques
C 5 2	Utiliser les logiciels de gestion de stock, de prise de commande et de facturation
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Faire face aux situations difficiles (risques de consommation abusive d'alcool, clients agressifs ou trop accaparants)
C 6 2	Montrer comment effectuer les tours de main du barman à un collègue moins expérimenté
C 6 3	Animer l'ambiance du bar (moment à thème, ambiance musicale, jeux de bar...)
C 6 4	Mémoriser les commandes et les paiements en visualisant les clients
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Écouter et régler les réclamations des clients
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Répartir les tâches en fonction de la charge de travail et de la composition de l'équipe de plongeurs du bar
C 8 2	Participer au recrutement, former et évaluer le personnel de bar
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Dextérité et rapidité dans l'exécution des tâches
C 9 2	Discretion et respect de la tranquillité et de l'intimité des clients
C 9 3	Présentation et hygiène irréprochables

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### CHEF DE CUISINE

CODE

13

#### FINALITÉ

Le Chef de cuisine a pour mission de préparer et de superviser la production par l'équipe de cuisine des plats et repas commandés par les clients dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité alimentaire, des critères de qualité et des coûts de production fixés par l'établissement.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Concevoir les menus et réaliser les fiches techniques</b>
a)	Participer avec le responsable de la restauration à la préparation des cartes et menus
b)	Établir les fiches techniques des plats
c)	Déterminer les prix des plats
<b>A2 /</b>	<b>Préparer et effectuer les achats en fonction des menus, des prévisions d'effectifs et de l'état des stocks</b>
a)	Établir la liste de marché,
b)	Définir la rotation des stocks
c)	Établir les bons d'achats
<b>A3 /</b>	<b>Réceptionner les livraisons de produits alimentaires et contrôler leur conformité (qualité, quantité)</b>
a)	Participer avec les contrôleurs à la réception marchandise destinée à la cuisine
b)	Vérifier l'état de chaque produit (qualité, quantité, fraîcheur)
c)	Veiller aux bonnes conditions de stockages et de conservation des marchandises
<b>A4 /</b>	<b>Répartir et coordonner les tâches du personnel de cuisine</b>
a)	Établir les plans de travail de la brigade
b)	Définir les tâches et responsabilités de chaque employé
c)	Définir les préparations et présentations de chaque plat
d)	Surveiller l'application des techniques de fabrication culinaire
<b>A5 /</b>	<b>Surveiller et contrôler au passe la conformité des plats</b>
a)	Annoncer les commandes au niveau du passe
b)	Contrôler la conformité des plats
<b>A6 /</b>	<b>Superviser et former le personnel de cuisine</b>
a)	Superviser la préparation des plats
b)	Former le personnel à la préparation et la présentation des plats

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A7 /</b>	Diriger une cuisine de restauration collective
<b>A8 /</b>	Diriger une cuisine industrielle (surgelés, conserves, sous-vide)
<b>A9 /</b>	Élaborer des budgets de fonctionnement de la cuisine

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Taux de retour de la clientèle
Nombre de réclamations émises par les clients
Respect des coûts nourritures

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

Les changements opérés dans les habitudes alimentaires des clients, avec notamment une attention plus grande portée à la diététique, le renforcement permanent des normes d'hygiène alimentaire ainsi que la diffusion progressive d'outils informatisés de gestion des commandes demandent une évolution des compétences du chef de cuisine. Il est appelé à développer ses connaissances et savoirs faire en matière d'hygiène alimentaire, de diététique et d'usage des outils informatiques, de langues étrangères et de gestion de ressources humaines.

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## CHEF DE CUISINE

CODE

13

### LES COMPÉTENCES

<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les règles de l'art culinaire et spécialités nationales et internationales.
C 1 2	Connaître les propriétés des aliments au plan nutritionnel et diététique
C 1 3	Connaître la gestion des stocks de denrées alimentaires
C 1 4	Connaître la technique de conservation et de reconditionnement des aliments
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître la réglementation du travail
C 2 2	Connaître les normes et règles d'hygiène (HACCP) appliquées à la restauration (marche en avant)
C 2 3	Connaître les normes de conservation, de reconditionnement et d'assemblage des produits alimentaires
C 2 4	Connaître les principales recettes des spécialités régionales, nationales et internationales
C 2 5	Connaître les techniques de ventes et de promotion
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communication en langues étrangères (français, anglais)
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les procédures de production selon les effectifs prévus (de plusieurs dizaines à plusieurs centaines de repas)
C 4 2	Appliquer les règles de diététique dans les menus proposés (qualité, quantité, variété)
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les logiciels bureautiques
C 5 2	Utiliser les applications de gestion hôtelière
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Apprécier d'un coup d'œil la conformité des plats (présentation, contenu) par rapport à la commande
C 6 2	Réaliser des fiches techniques en cohérence avec le concept
C 6 3	Créer des décorations de plats et de buffets
C 6 4	Anticiper les goûts et attentes culinaires de la clientèle
C 6 5	Contrôler les ratios de coût matière
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Expliquer les recettes, y compris à une clientèle étrangère
C 7 2	Constituer un réseau de fournisseurs fiables et entretenir de bonnes relations pour faciliter la résolution des problèmes (achats, livraisons ....)
C 7 3	Écouter et régler les réclamations des clients
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Motiver et valoriser sa brigade
C 8 2	Former sa brigade
C 8 3	Faire respecter les règles de fabrication des plats (sécurité, hygiène, contenu, grammage, présentation, délai...)
C 8 4	Participer au recrutement et évaluer le personnel de cuisine
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Sens de l'organisation
C 9 2	Autorité et rigueur
C 9 3	Goût pour la création
C 9 4	Dynamisme et rapidité face aux situations imprévues
C 9 5	Présentation et hygiène irréprochables

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### CUISINIER

CODE

14

#### FINALITÉ

Le Cuisinier a pour mission de préparer les denrées alimentaires nécessaires à la confection et la cuisson des plats de la carte et/ou menu du restaurant suivant les consignes et les fiches techniques établies par le chef de cuisine.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Préparer le travail</b>
a)	Participer à la définition des menus
b)	S'informer des consignes et événements du jour
c)	Effectuer les prélèvements de marchandises correspondant à sa partie dans les plats prévus au menu et à la carte
d)	Mettre en place le matériel de cuisine correspondant pour chaque poste de travail
e)	Répartir le travail de son équipe (commis et/ou apprenti ou stagiaire)
<b>A2 /</b>	<b>Réaliser la mise en place</b>
a)	Réaliser la partie froide ou chaude des menus (à la carte) en fonction de la partie confiée (ex : découper les pièces de boucherie ; préparer les sauces, réaliser des desserts et pâtisseries ; préparer des corbeilles de fruits ...)
b)	Surveiller et contrôler les préparations en cours de cuisson, de refroidissement ou autres, en ajustant au besoin (température, dosage des ingrédients...)
c)	Ranger les préparations froides (assiettes et bacs filmés et datés) au frigo
d)	Sentir et goûter les produits au sortir du frigo
e)	Vérifier la mise en place avant le service de chaque poste de la brigade supervisé
<b>A3 /</b>	<b>Effectuer le service</b>
a)	Recevoir les commandes et planifier leur répartition entre les postes supervisés
b)	Participer au dressage et à la finition des plats
c)	Vérifier et envoyer les plats
<b>A4 /</b>	<b>Nettoyer et ranger le poste de travail</b>
a)	Ranger les denrées non utilisées
b)	Nettoyer et ranger les outils et ustensiles utilisés
c)	Nettoyer les plans de travail utilisés

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A7 /</b>	Établir les bons de commande auprès des fournisseurs (lorsque le chef de cuisine est en congé)
<b>A8 /</b>	Mettre en place un buffet
<b>A9 /</b>	Recharger les plats du buffet

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Taux de retour de la clientèle (fidélisation)
Respect des coûts
Nombre de réclamations émises par les clients

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## CUISINIER

CODE

14

## LES COMPÉTENCES

<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître la propriété des aliments au plan physique, culinaire et gustatif
C 1 2	Connaître les principales techniques de préparation et de cuisson des denrées
C 1 3	Connaître les bases et termes culinaires
C 1 4	Connaître les éléments de base en diététique
C 1 5	Connaître les types de régimes alimentaires
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître les normes de conservation, de reconditionnement et d'assemblage des produits alimentaires
C 2 2	Connaître les situations à risque et règles d'hygiène générale en restauration (HACCP)
C 2 3	Connaître les principales recettes des spécialités régionales, nationales et internationales
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communication en arabe et en langue étrangère (français, anglais...)
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Intégrer les règles d'hygiène et de sécurité dans les manipulations et les tours de mains
C 4 2	Exécuter les préparations culinaires dans le respect des exigences des fiches techniques (grammage, délais, dressage...) et du bon de commande
C 4 3	Gérer les stocks et procéder aux achats
C 4 4	Dresser des plateaux (catering)
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les logiciels bureautiques
C 5 2	Utiliser les logiciels de gestion de stock
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Identifier les produits impropres à la consommation
C 6 3	Maîtriser les tours de mains associés à certaines préparations
C 6 4	Présenter, décorer et entretenir un buffet
C 6 5	Anticiper les goûts et attente de la clientèle et suggérer de nouvelles recettes
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Écouter et régler les réclamations des clients
C 7 2	Prendre les commandes, expliquer et servir les plats en communiquant (buffet, cafétéria, snack...)
C 7 3	Conseiller et expliquer les recettes y compris à la clientèle étrangère
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Hygiène et propreté corporelle et vestimentaire
C 9 2	Sens olfactif et gustatif développé
C 9 3	Sens de l'organisation et capacité à gérer le stress du coup de feu

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### CUISINIER RESPONSABLE DE RESTAURATION COLLECTIVE

CODE 15

#### FINALITÉ

Le cuisinier de collectivité élabore et prépare, en accord avec la charte qualité de l'établissement dans lequel il opère, des plats en grande quantité, en appliquant les fiches techniques, les règles d'hygiène et les techniques culinaires.

#### ACTIVITÉS

<b>A1</b>	<b>Préparer le plan de travail</b>
a)	S'informer de la définition des menus
b)	Effectuer les prélèvements marchandises correspondant à sa partie dans les plats prévus au menu.
c)	Mettre en place le matériel de cuisine correspondant pour chaque poste de travail.
d)	Réaliser les recettes à partir de fiches techniques.
e)	Elaborer des menus adaptés aux différents types de consommateurs.
f)	Préparer, confectionner et dresser les plats.
g)	Intervenir lors de la finition des plats et contrôler leur qualité.
<b>A2</b>	<b>Réaliser la mise en place</b>
a)	Réaliser la partie froide ou chaude du menu en fonction de la partie confiée
b)	Surveiller et contrôler les préparations en cours de cuisson, de refroidissement ou autres en ajustant au besoin (température, dosage des ingrédients)
c)	Assembler, dresser et ranger les préparations froides (assiettes et bacs filmés et datés) au frigo
d)	Sentir et goûter les produits au sortir des frigos
e)	Vérifier la mise en place avant le service de chaque poste de la brigade supervisée.
<b>A3</b>	<b>Effectuer le service</b>
a)	Recevoir les commandes et planifier leur distribution
b)	Participer au dressage et à la finition des plats
c)	Vérifier et envoyer les plats
<b>A4</b>	<b>Veiller au nettoyage et au rangement du poste de travail</b>
a)	Veiller au nettoyage et au rangement du poste de travail
b)	Veiller au rangement des denrées non utilisées
c)	Veiller au nettoyage du piano de cuisine
d)	Veiller au nettoyage des plans de travail

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A5</b>	Etablir des bons de commandes en l'absence du chef de cuisine
<b>A6</b>	Mettre en place un buffet
<b>A7</b>	Calculer un prix de revient
<b>A8</b>	Conception de nouveau menus

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Taux de retour de la clientèle  
 Respect des coûts  
 Nombre de réclamations émises par les clients

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTION IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

Les changements opérés dans les habitudes alimentaires des clients, avec notamment une attention plus grande portée à la diététique.

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### CUISINIER RESPONSABLE DE RESTAURATION COLLECTIVE

CODE 15

LES COMPÉTENCES	
<b>1-</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Denrées alimentaires et indicateurs de qualité
C 1 2	Techniques culinaires classiques et techniques culinaires adaptées à la restauration collective (techniques de cuissons).
C 1 3	Précision dans les calculs des fiches repas.
C 1 4	Transposition des techniques classiques en techniques adaptées à la restauration collective
C 1 5	Diététique et nutrition, les principes de l'équilibre alimentaire
C 1 6	Allergies alimentaires
<b>2-</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaitre la réglementation du travail
C 2 2	Connaitre les normes et règles d'hygiène (HACCP) appliquées à la restauration (marche en avant)
C 2 3	Connaitre les normes de conservation, de reconditionnement et d'assemblage des produits alimentaires
C 2 4	Connaitre les principales recettes des spécialités régionales, nationales et internationales
<b>3-</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communication en arabe et en langues étrangères (français-anglais)
<b>4-</b>	<b>Savoir faire procéduraux</b>
C 4 1	Gérer les stocks et procéder aux achats
C 4 2	Dresser des plateaux (catering)
<b>5-</b>	<b>Savoir-faire liés aux nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les logiciels bureautiques
<b>6-</b>	<b>Autres savoir- faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Identifier les produits impropres à la consommation
C 6 2	Anticiper les goûts et attentes de la clientèle et suggérer de nouvelles recettes
C 3 3	Utiliser les produits de saison
<b>7-</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Ecouter et régler les réclamations des clients
C 7 2	Mobiliser ses relations professionnelles avec les fournisseurs pour faciliter la résolution de certains problèmes (achats, livraison)
C 7 3	Expliquer aux clients les recettes et tenir compte de leur commentaire.
C 7 4	Avoir l'esprit d'équipe
<b>8-</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 8 1	Former un stagiaire et/ou un commis
<b>9-</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Hygiène et propreté corporelle et vestimentaire
C 9 2	Sens olfactif et gustatif développé
C 9 3	Sens de l'organisation et capacité à gérer le stress du « coup de feu »

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### BOULANGER

CODE 16

#### FINALITÉ

Le Boulanger a pour mission de préparer et d'élaborer des produits de boulangerie et de viennoiserie selon les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires.

#### ACTIVITÉS

<b>A1</b>	<b>Planifier et organiser le poste de travail</b>
a)	Effectuer l'inventaire
b)	Évaluer le coût de fabrication des produits
c)	Planifier la journée de travail
d)	Préparer les denrées et le matériel (sélection et dosage des ingrédients)
e)	S'assurer du respect des règles d'hygiène et de santé et sécurité
<b>A2</b>	<b>Réaliser les différentes opérations de préparation et de cuisson des pains et viennoiseries</b>
a)	Préparer des levains
b)	Confectionner des pâtes levées
c)	Confectionner et mettre en forme des pâtes levées feuilletées
d)	Effectuer la mise en forme de la pâte à pain
e)	Contrôler la fermentation
f)	Cuire les pains et les viennoiseries
<b>A3</b>	<b>Effectuer la présentation en étalage</b>
a)	Définir l'assortiment à présenter à la clientèle,
b)	Adapter l'offre à la demande
c)	Organiser les rayons, les linéaires et les vitrines
d)	Implanter les bons produits, au bon moment et au bon emplacement
e)	Contrôler les flux de marchandises.
<b>A4</b>	<b>Effectuer le service</b>
a)	Présenter les produits
b)	Servir les clients
b)	Établir et encaisser les factures
<b>A5</b>	<b>Nettoyer et maintenir en état de propreté et d'hygiène le plan de travail, les outils et les locaux</b>
a)	Choisir les produits de nettoyage et de désinfection appropriés
b)	Nettoyer l'aire de travail
c)	Nettoyer et désinfecter le matériel
d)	Nettoyer et désinfecter les ustensiles
e)	Disposer des produits à recycler (compostage des matières organiques et récupération des huiles)

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A6</b>	Réaliser certaines spécialités (confiseries, pâtisseries, pains spéciaux, sandwiches, chocolat...)
<b>A7</b>	Effectuer la conservation des produits
<b>A8</b>	Planifier la production
<b>A9</b>	Recruter et former le personnel

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Taux de retour de la clientèle (fidélisation)  
Respect des coûts

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTION IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

Les changements opérés dans les habitudes alimentaires des clients, avec notamment une attention plus grande aux normes d'hygiène alimentaire ainsi que la diffusion progressive d'outils informatisés de gestion des commandes demandent une évolution des compétences du boulanger

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## BOULANGER

CODE 16

### LES COMPÉTENCES

<b>1-</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les règles de production boulangère
C 1 2	Connaître les spécialités nationales et internationales
C 1 3	Connaître les caractéristiques et propriétés des matières premières et des ingrédients
<b>2-</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître les normes et règles d'hygiène alimentaire
C 2 2	Connaître les normes de conservation, de reconditionnement et d'assemblage des produits
C 2 3	Connaître les principales recettes des spécialités régionales, nationales et internationales
C 2 4	Connaître les normes de fermentation des produits
C 2 5	Connaître les outils et équipements de préparation des produits
<b>3-</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer oralement et par écrit en arabe et en français
C 3 2	Effectuer des calculs liés au métier : volumes, poids, ration, coût de revient, etc.
<b>4-</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les procédures de production
C 4 2	Appliquer les procédures de fermentation
C 4 3	Appliquer les techniques de cuisson et de préservation
C 4 4	Appliquer les normes et règles d'hygiène alimentaire
<b>5-</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles Technologies</b>
C 5 1	Utiliser les systèmes informatiques de gestion de stock et de tarification
<b>6-</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Identifier les produits impropres à la consommation
C 6 2	Anticiper les goûts et attentes de la clientèle et suggérer de nouvelles recettes
C 6 3	Maîtriser les tours de mains associés à certaines préparations
C 6 4	Présenter, décorer et entretenir les étalages
<b>7-</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Constituer un réseau de fournisseurs fiables et entretenir de bonnes relations
C 7 2	Maintenir de bonnes relations avec les équipes de travail
<b>8-</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Gérer des équipes de travail
<b>9-</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Goût pour la créativité
C 9 2	Sens olfactif et gustatif développé
C 9 3	Capacité à gérer des rythmes de production changeants
C 9 4	Hygiène et propreté corporelle et vestimentaire

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## PÂTISSIER – GLACIER

CODE 17A

### FINALITÉ

Le Pâtissier-Glacier a pour mission de préparer et de confectionner des produits de pâtisserie et de glacerie selon les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires

### ACTIVITÉS

<b>A1</b>	<b>Planifier et organiser le poste de travail</b>
a)	Effectuer l'inventaire
b)	Évaluer le coût de fabrication des produits
c)	Planifier la journée de travail
d)	Préparer les denrées et le matériel (sélection et dosage des ingrédients)
e)	S'assurer du respect des règles d'hygiène et de santé et sécurité
<b>A2</b>	<b>Confectionner les pâtisseries, les glaces et autres desserts</b>
a)	Confectionner des pâtes de base
b)	Confectionner des pâtes levées
c)	Confectionner des petits fours secs
d)	Confectionner des biscuits et des supports
e)	Confectionner des crèmes et des garnitures
f)	Préparer des entremets traditionnels et modernes
g)	Confectionner des produits glacés (glaces, sorbets...)
h)	Confectionner des éléments de décor de base
<b>A3</b>	<b>Effectuer la présentation en étalage</b>
a)	Définir l'assortiment à présenter à la clientèle
b)	Adapter l'offre à la demande
c)	Organiser les rayons, les linéaires et les vitrines
d)	Implanter les bons produits, au bon moment et au bon emplacement
e)	Dresser des desserts à l'assiette
<b>A4</b>	<b>Effectuer le service</b>
a)	Présenter les produits
b)	Servir les clients
b)	Établir et encaisser les factures
<b>A5</b>	<b>Nettoyer et maintenir en état de propreté et d'hygiène le plan de travail, les outils et les locaux</b>
a)	Choisir les produits de nettoyage et de désinfection appropriés
b)	Nettoyer l'aire de travail
c)	Nettoyer et désinfecter le matériel
d)	Nettoyer et désinfecter les ustensiles
e)	Disposer des produits à recycler (compostage des matières organiques et récupération des huiles)

### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A6</b>	Participer à l'élaboration de la carte des desserts
<b>A7</b>	Effectuer la conservation des produits
<b>A8</b>	Planifier la production
<b>A9</b>	Recruter et former le personnel
<b>A10</b>	Établir les fiches de production et de recettes

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Taux de retour de la clientèle (fidélisation)  
 Respect des coûts  
 Nombre de réclamations émises par les clients

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## PATISSIER – GLACIER

CODE 17A

### CONTEXTE ET ÉVOLUTION IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

Les changements opérés dans les habitudes alimentaires des clients demandent une attention plus grande portée aux conditions de diététiques et de renforcement permanent des normes d'hygiène alimentaire.

### LES COMPÉTENCES

<b>1</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C11	Connaître les règles de production de desserts, de glaces et de pâtisserie
C12	Connaître les spécialités nationales et internationales
C13	Connaître les caractéristiques et propriétés des matières premières et des ingrédients
<b>2</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C21	Connaître les normes et règles d'hygiène alimentaire
C22	Connaître les normes de conservation, de reconditionnement et d'assemblage des produits
C23	Connaître les principales recettes des spécialités régionales, nationales et internationales
C25	Connaître les outils et équipements de préparation des produits
C26	Connaître les caractéristiques des farines
C27	Connaître les caractéristiques des pâtes de pâtisserie
<b>3</b>	<b>Connaissances générales</b>
C31	Communiquer oralement et par écrit en arabe et en français
<b>4</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C41	Appliquer les procédures de production de produits de pâtisserie et de glacerie
C43	Appliquer les techniques de cuisson et de préservation
C44	Appliquer les normes et règles d'hygiène alimentaire
C45	Appliquer les modes de congélation des produits de glacerie
C46	Appliquer les procédures d'utilisation de sorbetière
<b>5</b>	<b>Savoir- faire liés aux Nouvelles Technologies</b>
C51	Utiliser les systèmes informatiques de gestion de stock et de tarification
<b>6</b>	<b>Autres savoirs- faire liés à l'expérience</b>
C61	Identifier les produits impropres à la consommation
C62	Anticiper les goûts et attente de la clientèle et suggérer de nouvelles recettes
C63	Maîtriser les tours de mains associés à certaines préparations
C64	Présenter, décorer et entretenir les étalages
<b>7</b>	<b>Savoir- faire relationnels</b>
C71	Constituer un réseau de fournisseurs fiables et entretenir de bonnes relations
C72	Maintenir de bonnes relations avec les équipes de travail
<b>8</b>	<b>Savoir- faire managériaux</b>
C81	Gérer des équipes de travail
<b>9</b>	<b>Savoir- faire comportementaux</b>
C91	Goût pour la créativité
C92	Sens olfactif et gustatif développé
C93	Capacité à gérer des rythmes de production changeants
C94	Hygiène et propreté corporelle et vestimentaire

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### CONFISEUR – CHOCOLATIER

CODE 17B

#### FINALITÉ

Le Confiseur-Chocolatier a pour mission de préparer et de confectionner des produits de confiserie et chocolaterie selon les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires

#### ACTIVITÉS

<b>A1</b>	<b>Planifier et organiser le poste de travail</b>
a)	Effectuer l'inventaire
b)	Évaluer le coût de fabrication des produits
c)	Planifier la journée de travail
d)	Préparer les denrées et le matériel (sélection et dosage des ingrédients)
e)	S'assurer du respect des règles d'hygiène et de santé et sécurité
<b>A2</b>	<b>Confectionner les chocolats et confiseries</b>
a)	Confectionner des pâtes de base
b)	Confectionner des biscuits et des supports
c)	Confectionner des crèmes et des garnitures
d)	Préparer des entremets traditionnels et modernes
e)	Confectionner des produits de confiserie
f)	Confectionner des produits de chocolat
g)	Confectionner des éléments de décor de base
<b>A3</b>	<b>Effectuer la présentation en étalage</b>
a)	Définir l'assortiment à présenter à la clientèle
b)	Adapter l'offre à la demande
c)	Organiser les rayons, les linéaires et les vitrines
d)	Implanter les bons produits, au bon moment et au bon emplacement
<b>A4</b>	<b>Effectuer le service</b>
a)	Présenter les produits
b)	Servir les clients
b)	Établir et encaisser les factures
<b>A5</b>	<b>Nettoyer et maintenir en état de propreté et d'hygiène le plan de travail, les outils et les locaux</b>
a)	Choisir les produits de nettoyage et de désinfection appropriés
b)	Nettoyer l'aire de travail
c)	Nettoyer et désinfecter le matériel
d)	Nettoyer et désinfecter les ustensiles
e)	Disposer des produits à recycler (compostage des matières organiques et récupération des huiles)

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A6</b>	Participer à l'élaboration de la carte des desserts
<b>A7</b>	Effectuer la conservation des produits
<b>A8</b>	Planifier la production
<b>A9</b>	Recruter et former le personnel
<b>A10</b>	Établir les fiches de production et de recettes

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Taux de retour de la clientèle (fidélisation)  
Respect des coûts  
Nombre de réclamations émises par les clients

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTION IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

Les changements opérés dans les habitudes alimentaires des clients demandent une attention plus grande portée aux conditions de diététiques et de renforcement permanent des normes d'hygiène alimentaire.

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## CONFISEUR – CHOCOLATIER

CODE

17B

### LES COMPÉTENCES

<b>1</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C11	Connaître les règles de production de confiserie et de pièces de chocolat
C12	Connaître les spécialités nationales et internationales
C13	Connaître les caractéristiques et propriétés des matières premières et des ingrédients
<b>2</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C21	Connaître les normes et règles d'hygiène alimentaire
C22	Connaître les normes de conservation, de reconditionnement et d'assemblage des produits
C23	Connaître les principales recettes des spécialités régionales, nationales et internationales
C25	Connaître les outils et équipements de préparation des produits
<b>3</b>	<b>Connaissances générales</b>
C31	Communiquer oralement et par écrit en français
<b>4</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C41	Appliquer les procédures de production
C43	Appliquer les techniques de cuisson et de préservation
C44	Appliquer les normes et règles d'hygiène alimentaire
C45	Appliquer les principes de macération des fruits (durée, température...)
C46	Appliquer les procédures d'utilisation de trempeuse (chocolat)
C47	Appliquer les techniques de moulage et de sculptage de chocolat
<b>5</b>	<b>Savoirs- faire liés aux Nouvelles Technologies</b>
C51	Utiliser les systèmes informatiques de gestion de stock et de tarification
<b>6</b>	<b>Autres savoirs- faire liés à l'expérience</b>
C61	Identifier les produits impropres à la consommation
C62	Anticiper les goûts et attente de la clientèle et suggérer de nouvelles recettes
C63	Maîtriser les tours de mains associés à certaines préparations
C64	Présenter, décorer et entretenir les étalages
<b>7</b>	<b>Savoirs- faire relationnels</b>
C71	Constituer un réseau de fournisseurs fiables et entretenir de bonnes relations
C72	Maintenir de bonnes relations avec les équipes de travail
<b>8</b>	<b>Savoirs- faire managériaux</b>
C81	Gérer des équipes de travail
<b>9</b>	<b>Savoirs- faire comportementaux</b>
C91	Goût pour la créativité
C92	Sens olfactif et gustatif développé
C93	Capacité à gérer des rythmes de production changeants
C94	Hygiène et propreté corporelle et vestimentaire

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### EMPLOYE POLYVALENT DE RESTAURATION

CODE 18

#### FINALITÉ

L'Employé polyvalent de restauration a pour mission la préparation culinaire et le service au comptoir ou en salle, dans les établissements de restauration légère ou rapide.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Réaliser les préparations culinaires en respectant la fiche technique et les normes d'hygiène requise</b>
a)	Préparer le plan de travail
b)	Procéder au ravitaillement
c)	Préparer et dresser des mets simples froids ou chauds par assemblage des différents éléments en respectant la fiche technique et les normes d'hygiène
<b>A2 /</b>	<b>Effectuer la mise en place des espaces de services</b>
a)	Nettoyer et préparer la salle et/ou le comptoir de service
b)	Effectuer la mise en place de service (linge, couvert, verrerie, pain, boisson)
<b>A3 /</b>	<b>Servir la clientèle au comptoir ou en salle</b>
a)	Dresser les assiettes et les porter aux clients
b)	Établir et encaisser les factures
<b>A4 /</b>	<b>Effectuer les tâches de débarrassage et de nettoyage des espaces de service et de travail</b>
a)	Débarrasser et nettoyer les tables et/ou comptoir de service
b)	Débarrasser et nettoyer les plans de travail de la cuisine

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A5 /</b>	Tenir la caisse
<b>A6 /</b>	Préparer des boissons (café, thé)
<b>A7 /</b>	Fabriquer des pâtes (pâtes à crêpes, à pizzas...)
<b>A8 /</b>	Effectuer la plonge de la vaisselle

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Taux de rotation des tables
Respect des ratios nourriture
Nombre de réclamations émises par les clients

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

Les principaux changements opérés dans les horaires de travail (horaire continu), les habitudes alimentaires des clients et leurs exigences en matière d'hygiène alimentaire et de rapidité de service, impliquent des modifications de compétences en matière d'hygiène, de préparation culinaire et de gestion de la part des employés polyvalent de la restauration.

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### EMPLOYE POLYVALENT DE RESTAURATION

CODE 18

#### LES COMPÉTENCES

<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les notions de cuisine et de service
C 1 2	Connaître les situations à risques et règles d'hygiène générales en restauration
C 1 3	Connaître les bases culinaires de certaines spécialités et de leur préparation
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître les normes de conservation, de reconditionnement et d'assemblage des produits alimentaires
C 2 2	Connaître les normes d'hygiène et de sécurité appliquées aux matériels, aux locaux de cuisine et de restaurant et à la manipulation des denrées alimentaires
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer en arabe et en langues étrangères (français, anglais)
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les procédures d'assemblage et de dressage des plats (salades, sandwiches, desserts...)
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les logiciels bureautiques.
C 5 2	Utiliser les logiciels de gestion de stock
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Maîtriser les tours de mains de préparation standard (nettoyage, épluchage, tranchage...)
C 6 2	Maîtriser les tours de mains de préparation et de confection spécifiques (tagines, chawarma, pizzas...)
C 6 3	Anticiper les besoins de la clientèle et être attentif à leurs désirs
C 6 4	Identifier les produits impropres à la consommation et les écarter
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Écouter et régler les réclamations des clients
C 7 2	Accueillir et installer les clients
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Gestion du stress au moment du coup de feu
C 9 2	Dextérité et agilité liées aux préparations et au service des plats
C 9 3	Propreté corporelle et vestimentaire

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### PLONGEUR

CODE

19

#### FINALITÉ

Le Plongeur a pour mission d'effectuer le nettoyage et le rangement de la vaisselle, du matériel et des ustensiles de cuisine, et des locaux correspondants.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Transporter et ranger les marchandises de la cuisine</b>
a)	Transporter les marchandises des quais de réception et économats
b)	Les ranger dans les réserves et réfrigérateurs
<b>A2 /</b>	<b>Nettoyer, entretenir et ranger les locaux, les plans et outils de travail de la cuisine et ses annexes</b>
a)	Nettoyer le matériel utilisé en cuisine (casseroles, marmites, fours, batteurs...), les plans de travail de cuisine
b)	Nettoyer les locaux de la cuisine (réserves, chambres froides, salles de préparations)
c)	Nettoyer le local des poubelles (sols, carrelages, murs, poubelles, tables de triages)
d)	Ranger le matériel propre
<b>A3 /</b>	<b>Aider la brigade de cuisine dans les préparations simples (épluchage, écaillage, lavage...)</b>
a)	Assister les cuisiniers dans les préparations culinaires simples (épluchage, écaillage, lavage, dressage ...)

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A4 /</b>	Entretien la batterie de cuisine, l'argenterie
<b>A5 /</b>	Remplacer le chef plongeur
<b>A6 /</b>	Commander les produits de nettoyage (chef plongeur)
<b>A7 /</b>	Planifier les emplois de temps hebdomadaire (chef plongeur)
<b>A8 /</b>	Établir l'inventaire de la casse du petit matériel d'exploitation (PME) (chef plongeur)
<b>A9 /</b>	Suivre le stock du petit matériel d'exploitation du service des banquets (chef plongeur)
<b>A10 /</b>	Planifier les travaux d'entretien du matériel de cuisine (friteuse, filtres, fours, batterie ....) (chef plongeur)
<b>A11 /</b>	Former les nouveaux plongeurs (chef plongeur)

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Propreté des lieux et du matériel

État des machines de cuissons (fours, friteuses, batteurs...) et des installations (filtres, écoulements ...)

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

L'évolution technologique et le développement des exigences en matière d'hygiène et de propreté dans la profession exigent des titulaires de cet emploi/métier de savoir lire et écrire pour pouvoir gérer correctement les machines et installations des plonges et cuisines et appliquer les procédures d'hygiène alimentaire.

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## PLONGEUR

CODE

19

### LES COMPÉTENCES

<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître le vocabulaire et l'usage spécifiques des matériels de cuisine et de restaurant (machines, outils, batterie, vaisselle, couverts, verrerie...)
C 1 2	Connaître les notions de cuisine
C 1 3	Connaître les notions de tenue de stocks
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître les règles de respect de l'environnement
C 2 2	Connaître les règles d'utilisation des produits de nettoyage
C 2 3	Connaître les normes d'hygiène et de sécurité
C 2 4	Connaître les notions d'électricité et de plomberie pour l'utilisation correcte et sans risque des installations et équipements
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Savoir lire et écrire
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les règles de conservation et de stockage (produits entamés, péremption, rotation...) pour déplacer et ranger les marchandises dans les réserves et frigos
C 4 2	Appliquer les consignes de nettoyage et de rangement des ustensiles
C 4 3	Appliquer les consignes de dressage des plats confiés
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les applications de gestion hôtelière (chef plongeur)
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Utiliser les machines, le matériel et les produits d'entretien adaptés aux situations
C 6 2	Maîtriser les tours de mains correspondants aux différentes tâches confiées
C 6 3	Observer les manières de faire en cuisine pour pouvoir donner un coup de main en cas de surcharge d'activité
C 6 4	Organiser l'alimentation de la plonge, en concertation avec l'équipe de salle, pour mieux utiliser l'espace disponible
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Entretenir de bonnes relations de coopération avec la brigade de cuisine et de restaurant
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Planifier le travail des plongeurs
C 8 2	Impliquer et motiver son équipe
C 8 3	Former les nouveaux venus (règles d'hygiène et de sécurité, gestes et postures, tours de main, vocabulaire...)
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Sens de l'organisation
C 9 2	Dextérité dans l'exécution des tâches physiques répétitives
C 9 3	Résistance à l'exposition aux écarts de températures (cuisine, plonge, chambre froide)

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### RESPONSABLE ANIMATION CLUB DE VACANCES

CODE 20

#### FINALITÉ

Le Responsable de l'animation de club de vacances a pour mission l'organisation et la qualité des prestations en matière d'animation dans le cadre du positionnement de l'établissement et des objectifs fixés par la Direction Générale.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Organiser la mise en place des prestations d'animation en fonction des prévisions d'occupation de la saison et des séjours et des objectifs de qualité de service</b>
a)	Élaborer puis soumettre le programme d'animation et les budgets correspondants au comité de direction
b)	Prévoir l'organigramme de l'équipe, les profils de poste, les modes de coordination et les règles de travail
c)	Organiser le recrutement des animateurs et des stagiaires ; présenter le projet et le style d'animation de l'établissement et les équipes des autres services ; expliquer le rôle de chacun, les moyens confiés, les responsabilités, les règles de comportement
d)	Analyser les besoins de formation et définir le plan de formation annuel
e)	Suivre et analyser les coûts d'exploitation, réajuster chaque semestre les budgets et programmes prévus et mettre en place des actions correctives
<b>A2 /</b>	<b>Ajuster le programme d'animation des séjours selon la clientèle présente</b>
a)	Suivre le planning d'occupation du séjour en cours et les prévisions d'activité pour la période à venir et gérer les plannings de présence et de congés des animateurs
b)	Suivre la participation aux activités, prévoir les mesures d'ajustement nécessaires au niveau de l'équipe, du programme ou des prestataires
c)	Préparer le programme quotidien, conduire les briefings quotidiens de bilan et de préparation avec l'équipe d'animation
<b>A3 /</b>	<b>Superviser la réalisation du programme d'activités au quotidien</b>
a)	Organiser et conduire les réunions d'accueil et d'information à la clientèle, s'enquérir auprès de la clientèle de son bien-être tout au long du déroulement du séjour
b)	Vérifier les installations, le respect des règles d'hygiène et de sécurité, le bon déroulement des programmes d'activité
c)	Résoudre des problèmes pratiques et prendre des mesures d'ajustement
<b>A4 /</b>	<b>Rendre compte à la direction générale de l'activité de l'équipe d'animation</b>
a)	Établir les rapports d'activité du service et participer aux réunions de direction
b)	Assurer à tour de rôle la fonction de Duty Manager; remplacer ponctuellement le directeur

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A5 /</b>	Monter des spectacles
<b>A6 /</b>	Présenter et animer des activités (jeux collectifs, spectacles...)
<b>A7 /</b>	Représenter l'établissement dans certaines manifestations (salons...)
<b>A8 /</b>	Assurer l'intérim du chef de village

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Satisfaction de la clientèle
Participation de la clientèle aux activités proposées
Respect des budgets

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

On note une exigence croissante de professionnalisme face aux attentes de la clientèle et à la concurrence. La prise en compte de la prévention des risques d'accidents dans le choix et la conduite des activités selon les publics devient indispensable.

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### RESPONSABLE ANIMATION CLUB DE VACANCES

CODE 20

LES COMPÉTENCES	
<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les techniques d'animation et de conduite de groupe adaptées à la clientèle d'un club de vacances
C 1 2	Connaître les techniques de gestion d'une équipe ou d'un service
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître les normes d'hygiène et de sécurité liées aux activités d'animation
C 2 2	Connaître les richesses culturelles et touristiques du Maroc et de la région
C 2 3	Connaître les us et coutumes des principales clientèles
C 2 4	Connaître la législation du travail et les règles de gestion du personnel d'une entreprise
C 2 5	Connaître les enjeux et les stratégies de développement durable
C 2 6	Connaître les techniques de vente
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer oralement et par écrit dans au moins deux langues étrangères (français, anglais...)
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Utiliser les procédures internes (budget animation, gestion du personnel, gestion du matériel, duty management...)
C 4 2	Définir des profils de poste d'animateurs et recruter le personnel correspondant
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser des logiciels bureautiques courants
C 5 2	Utiliser les systèmes informatiques de gestion, de communication et de commercialisation hôtelière (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Établir un programme d'animation adapté au positionnement du club de vacances, à son rythme de fonctionnement et à la clientèle reçue
C 6 2	Anticiper les aléas (retard d'un groupe, défection d'un prestataire, incident technique...) et mettre en place les mesures permettant de les surmonter
C 6 3	Concevoir et mettre au point des spectacles en s'appuyant sur les ressources de l'équipe
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Adapter les attitudes avec la clientèle en toutes circonstances, en sauvegardant la courtoisie et diplomatie
C 7 2	Partager son enthousiasme et entraîner la clientèle dans des activités ludiques et récréatives
C 7 3	S'exprimer avec éloquence en adaptant son discours à la clientèle
C 7 4	Utiliser ses réseaux de relations (animateurs, guides, artistes, décorateurs, habitants...)
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Diriger une équipe d'animation pluriculturelle
C 8 2	Organiser le travail en fonction des compétences de l'équipe et apporter les appuis nécessaires
C 8 3	Motiver l'équipe d'animateurs dans la recherche de la qualité de service (rigueur dans la préparation et la conduite des activités, respects des règles de comportements...)
C 8 4	Coordonner les activités entre l'équipe d'animation et les autres services
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Curiosité, ouverture d'esprit, joie de vivre
C 9 2	Sociabilité et leadership
C 9 3	Confiance en soi et maîtrise des émotions
C 9 4	Sens de l'organisation, rigueur, ponctualité

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### ANIMATEUR CLUB DE VACANCES

CODE

21

#### FINALITÉ

L'animateur de club de vacances a pour mission de proposer à la clientèle des activités récréatives et de loisirs pour lui permettre de passer des moments agréables et inoubliables, dans le cadre de la politique d'animation de l'établissement et du rôle plus spécifique qui lui est confié.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Participer à la préparation du programme d'animation en cohérence avec la politique de l'établissement</b>
a)	Faire connaissance avec l'équipe et les autres personnels de l'établissement, prendre connaissance du projet d'animation, de son rôle spécifique et des moyens confiés
b)	Participer aux réunions et travaux de préparation du programme d'animation de la saison et confronter ses hypothèses de travail et apporter des propositions
<b>A2 /</b>	<b>Mettre en place les activités d'animation confiées de manière à favoriser la participation des vacanciers</b>
a)	Concevoir et/ou préparer des activités d'animation, en prévoyant et en réalisant les collaborations nécessaires avec les personnes concernées
b)	Mettre en place les activités, en sollicitant ou fournissant l'entraide nécessaire, prévoir les alternatives et solutions de replis éventuelles et réaliser les supports d'information
c)	Contrôler le bon fonctionnement, l'entretien courant et le rangement des matériels confiés
<b>A3 /</b>	<b>Entraîner et guider les vacanciers pour participer à des activités ludiques et récréatives inoubliables</b>
a)	Établir une relation chaleureuse et courtoise avec les vacanciers, présenter le programme d'animation et les faire participer aux activités
b)	Guider, encourager et féliciter le public dans la réalisation de l'activité
c)	Dérouler l'activité en veillant au bien être et à la sécurité des clients
d)	Coordonner et ajuster son travail avec celui de ses collègues, échanger des informations, superviser le travail des aides animateurs ou des stagiaires le cas échéant
<b>A4 /</b>	<b>Participer à l'évaluation des activités et à l'ajustement du programme d'animation</b>
a)	Transmettre les doléances des clients aux responsables
b)	Participer aux briefings quotidiens et hebdomadaires, participer à l'évaluation des activités d'animation
c)	Rendre compte de son activité et de l'appréciation de la clientèle (animations proposées et déroulement du séjour)

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A5 /</b>	Élaborer des projets, méthodes et outils d'animation
<b>A6 /</b>	Animer et encadrer des activités spécifiques
<b>A7 /</b>	Encadrer et former une équipe d'animateurs et /ou stagiaires
<b>A8 /</b>	Développer les habiletés et les comportements propres à l'activité spécifique encadrée (activité sportive, artistique, scientifique, technique...)

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Participation de la clientèle aux activités proposées  
Satisfaction de la clientèle

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

L'exigence de professionnalisme face aux attentes de la clientèle et à la concurrence est croissante. La prise en compte de la prévention des risques d'accidents dans le choix et la conduite des activités selon les publics est indispensable.

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## ANIMATEUR CLUB DE VACANCES

CODE

21

### LES COMPÉTENCES

<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les techniques d'animation et de conduite de groupe adaptées à la clientèle d'un club de vacances
C 1 2	Connaître les bases et techniques de communication, des activités ludiques et récréatives
C 1 3	Connaître les bases et techniques de décoration
C 1 4	Connaître les techniques pédagogiques propres aux activités spécifiques encadrées
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître les richesses culturelles et touristiques du Maroc et de la région
C 2 2	Connaître les us et coutumes des principales clientèles
C 2 3	Connaître les normes d'hygiène et de sécurité liées aux activités d'animation proposées
C 2 4	Connaître les habitudes des différents types de clientèles présentes
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer oralement et par écrit dans au moins deux langues étrangères (français, anglais...)
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Utiliser les procédures liées aux activités (inscriptions, usage des matériels...)
C 4 2	Appliquer les règles du jeu des activités ludiques et récréatives proposées
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser des logiciels bureautiques courants
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Identifier les activités ludiques et récréatives adaptées au public et au style de l'établissement
C 6 2	Parler en public et dans un micro, réaliser une affiche
C 6 3	Expliquer des règles de jeux, montrer des manières de faire
C 6 4	Expliquer le fonctionnement et le maniement des matériels et des équipements à utiliser
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Ajuster ses pratiques en fonction du comportement de chaque usager et de la dynamique du groupe
C 7 2	Communiquer et s'adapter rapidement à des clientèles de cultures différentes
C 7 3	Travailler en équipe
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Curiosité, ouverture d'esprit,
C 9 2	Imagination et créativité
C 9 3	Sociabilité et joie de vivre
C 9 4	Confiance en soi et maîtrise des émotions
C 9 5	Ponctualité, disponibilité et écoute des clients
C 9 6	Dynamisme, énergie et résistance à la fatigue physique
C 9 7	Propreté corporelle et vestimentaire

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### DIRECTEUR DE GOLF

CODE 22

#### FINALITÉ

Le directeur de golf a pour mission l'exploitation et la rentabilité du golf. Il supervise son fonctionnement en collaboration avec son équipe.

#### ACTIVITÉS

<b>A1</b>	<b>Déterminer les objectifs et le cadre général de fonctionnement</b>
a)	Déterminer les objectifs et le cadre général de fonctionnement selon la politique générale définie par le propriétaire et/ou par le groupe
b)	Définir la mission de chaque responsable.
c)	Elaborer les budgets de fonctionnement, investissement, formation et fixer les objectifs opérationnels
<b>A2</b>	<b>Superviser et mettre en œuvre la politique commerciale</b>
a)	Prospecter le marché touristique au plan international, national et local
b)	Mettre en œuvre la stratégie commerciale
<b>A3</b>	<b>Superviser l'activité des différents services</b>
a)	Conduire des briefings quotidiens avec son équipe
b)	Apporter les ajustements permettant d'optimiser les résultats
c)	Analyser les remarques des clients
<b>A4</b>	<b>Représenter l'établissement auprès des tiers et des autorités- Rendre compte de sa gestion auprès du propriétaire ou du groupe</b>
a)	Etablir et entretenir des relations personnelles et commerciales avec les fournisseurs, les représentants de la profession et les autorités locales.
b)	Etablir, présenter et commenter les rapports d'activités au conseil d'administration, patron et direction générale.

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A5</b>	Monter des programmes et des tournois
<b>A6</b>	Organiser et contrôler les activités des différents points de ventes et de productions (restaurant-bar-banquet-cuisine- Traiteur-magasin pro-shop)

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Réalisation des objectifs budgétaires  
 Développement du portefeuille des adhérents  
 Satisfaction des adhérents

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTION IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

Le développement des investissements par des groupes internationaux et nationaux dans le domaine du golf se traduit par la diffusion des standards internationaux en matière de prestations golfiques, d'outils de gestion informatisés et de normes de rentabilités. Pour piloter le développement de l'activité, les directeurs de golf devront disposer de compétences renforcées en agronomie, en protection de l'environnement, en marketing, en langues étrangères et en gestion financière et s'approprier l'ensemble des outils de gestion informatisés.

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### DIRECTEUR DE GOLF

CODE	22
------	----

LES COMPÉTENCES	
<b>1-</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaitre les programmes et les tournois de golf
C 1 2	Connaissances en restauration
C 1 3	Spécificités des clubs de golf (produits, clientèles, fonctionnement)
<b>2-</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaitre les normes d'hygiène, de sécurité, de protection de l'environnement, d'économie d'énergie et de lutte contre le gaspillage de l'eau.
C 2 2	Connaitre la législation du travail et administration du personnel
C 2 3	Connaitre le marché touristique au plan international, national et local
C 2 4	Connaitre les organismes golfigues (FRMG- FIG- ONMT)
C 2 5	Connaitre les pays émetteurs de segmentation golfigue.
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer oralement et par écrit en arabe ainsi que dans au moins deux langues étrangères (français, anglais...)
<b>4-</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les procédures de reporting en gestion de golf
C 4 2	Appliquer les procédures d'achats
<b>5-</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les logiciels bureautiques
<b>6-</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Contrôler le travail réalisé par les collaborateurs
C 6 2	Apprécier la qualité des prestations des différents services
C 6 3	Diagnostiquer les anomalies et donner les directives de correction
<b>7-</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Mobiliser ses relations professionnelles pour faciliter la résolution des problèmes et le développement de l'activité
C 7 2	Entretenir de bonnes relations avec la FRMG.
<b>8-</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Répartir les tâches en fonction de la masse de travail, des ressources et des délais.
C 8 2	Accompagner les équipes dans la réalisation des objectifs et la résolution des problèmes
C 8 3	Effectuer les opérations de contrôle de gestion du club
C 8 4	Entretenir la rigueur professionnelle, animer et motiver ses collaborateurs
<b>9-</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Rigueur exemplaire dans le travail, comportement et attitude
C 9 2	Sens de la négociation commerciale
C 9 3	Capacité de délégation et de leadership

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### RESPONSABLE DE PLANIFICATION DE CONGRES ET D'ÉVÉNEMENTS

CODE 23

#### FINALITÉ

Le responsable de planification de congrès et d'événements a pour mission de prendre en charge la conception, les préparatifs et l'organisation matérielle et logistique d'événementiels.

#### ACTIVITÉS

<b>A1</b>	<b>Identifier et répondre aux besoins des clients</b>
a)	Suivre l'évolution de l'environnement et des tendances de l'industrie des congrès et de l'événementiel
b)	Catégoriser les principaux produits événementiels
c)	Identifier la clientèle cible
d)	Etablir les devis et contractualiser les prestations de services avec le client
<b>A2</b>	<b>Planifier la réalisation des événements</b>
a)	Rechercher et sélectionner les prestataires
b)	Négocier les prestations auprès des fournisseurs
c)	Mobiliser les équipes
d)	Mettre en œuvre les actions de communication liées à l'évènement
<b>A3</b>	<b>Organiser la logistique des événements</b>
a)	Coordonner les prestataires, fournisseurs et intervenants
b)	Contrôler la conformité de réalisations de fournisseurs, sous-traitants, prestataires
c)	Réaliser les démarches administratives liées à l'évènement
d)	Coordonner et superviser les équipes de soutien aux événements
e)	Assurer la gestion des ressources humaines et matérielles
<b>A4</b>	<b>Assurer la gestion financière des événements</b>
a)	Établir les cahiers de charges et les devis
b)	Rédiger les contrats auprès des clients et procéder aux encaissements
c)	Rédiger les contrats auprès des prestataires et régler les paiements
d)	Assurer la gestion des ressources financières

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A5</b>	Répondre à des appels d'offres
<b>A6</b>	Participer au recrutement, à la formation et la supervision du personnel de soutien des événements
<b>A7</b>	Concevoir et proposer une prestation traiteur

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Fidélisation de la clientèle  
Chiffre d'affaires

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTION IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

L'ouverture du Maroc au marché international diversifie les catégories de clientèle et leur origine. Les planificateurs de congrès et d'événementiels sont appelés à adapter leurs prestations aux attentes de ces nouvelles clientèles, à se former à l'utilisation des nouvelles technologies en matière de gestion et de communication et à la maîtrise de nouvelles langues étrangères.

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### RESPONSABLE DE PLANIFICATION DE CONGRES ET D'EVENTEMENTS

CODE 23

LES COMPÉTENCES	
<b>1-</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître l'évolution de l'environnement et des tendances de l'industrie des congrès et de l'événementiel
C 1 2	Connaître les principaux produits événementiels
C 1 3	Connaître les clientèles cibles (congrès, séminaires, particuliers,...)
<b>2-</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître le marché des congrès et de l'événementiel au plan international, national et local
C 2 2	Connaître les démarches administratives liées à l'organisation d'événements et de congrès
C 2 3	Connaître la réglementation liée aux prestations vendues
C 2 4	Connaître les conventions conclues avec les prestataires locaux
C 2 5	Connaître les enjeux et les stratégies de développement durable
<b>3-</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer oralement et par écrit dans au moins deux langues étrangères (français, anglais)
<b>4-</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les techniques de négociation
C 4 2	Appliquer les techniques de communication
C 4 3	Appliquer les techniques de gestion et d'analyse financière
C 4 4	Appliquer les techniques de gestion budgétaire
<b>5-</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles Technologies</b>
C 5 1	Utiliser les systèmes informatiques de gestion, de tarification et de communication (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)
<b>6-</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Organiser un suivi rigoureux des prestations fournies
C 6 2	Anticiper les demandes des clients
C 6 3	Prendre des initiatives face aux situations problématiques
C 6 4	Réagir efficacement aux situations d'urgence (incidents mondiaux pouvant affecter la réalisation d'un événement)
C 6 5	Mobiliser les équipes de travail
<b>7-</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Maintenir de bonnes relations avec les partenaires et autres acteurs du secteur
C 7 2	Maintenir de bonnes relations avec les équipes de travail
C 7 3	Entretenir un réseau de relations commerciales
<b>8-</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Gérer des équipes de travail
<b>9-</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Capacité d'adaptation à des rythmes de travail changeants
C 9 2	Rigueur et vigilance constante dans la qualité des services offerts
C 9 3	Bon commercial et excellente capacité de négociation
C 9 4	Rapidité décisionnelle et capacité à gérer le stress
C 9 5	Esprit de synthèse et d'analyse

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### RESPONSABLE DE SPA

CODE

24

#### FINALITÉ

Le Responsable de SPA a pour mission de vendre les prestations du centre de fitness et de réaliser les objectifs chiffrés d'affaires et résultats de son budget. Il encadre, coordonne, planifie et contrôle le travail du personnel SPA.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Organiser et suivre le travail du personnel</b>
a)	Organiser et répartir les tâches, élaborer le planning de travail du personnel
b)	Fixer les objectifs de ventes de chaque journée et faire des points réguliers
c)	Superviser le déroulement des actes de soins
<b>A2 /</b>	<b>Vérifier la tenue corporelle et vestimentaire du personnel et les mises en place des cabines de soins</b>
a)	Vérifier la tenue corporelle et vestimentaire du personnel
b)	Vérifier les mises en place des cabines de soins (draps, serviettes, produits, températures, éclairages, musique...)
c)	Vérifier le bon état de fonctionnement et de propreté du matériel de soins
<b>A3 /</b>	<b>Vérifier les stocks de linge et les produits de beauté et de soins</b>
a)	Vérifier l'état des stocks de linge, de produits de beauté et de soins.
b)	Vérifier les stocks boissons de la buvette
<b>A4 /</b>	<b>Vérifier les plannings de réservations et le respect des consignes de sécurité</b>
a)	Tenir le planning de réservation
b)	Rappeler au personnel les consignes de sécurité et de protection de l'environnement et contrôler
<b>A5 /</b>	<b>Identifier les besoins du client et déterminer les soins à entreprendre</b>
a)	Accueillir les clients et écouter leurs besoins
b)	Examiner la partie du corps à traiter et déterminer les soins à entreprendre
c)	Accompagner les clients en cabine et donner les instructions à l'agent SPA

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A6 /</b>	Acheter les produits cosmétiques
<b>A7 /</b>	Présenter et vendre les produits de beauté
<b>A8 /</b>	Établir les rapports d'activité

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Taux de fréquentation
Nombre de réclamations émises par les clients
Recette moyenne client

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

L'implantation de ces nouveaux services dans l'industrie touristique et hôtelière et son succès auprès de la clientèle, nécessite une formation appropriée dans le domaine de la kinésithérapie, des techniques de massages, de soins corporels, sans oublier la maîtrise de langues étrangères et la gestion des ressources humaines.

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### RESPONSABLE DE SPA

CODE

24

#### LES COMPÉTENCES

<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les notions d'anatomie et de kinésithérapie
C 1 2	Connaître les produits de soins et leur utilisation
C 1 3	Connaître les types de soins et les modalités de prescriptions
C 1 4	Connaître les techniques de premiers secours
C 1 5	Connaître les bases de l'utilisation et l'entretien des appareillages de soins
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître les règles d'hygiène et de sécurité
C 2 2	Connaître la législation du travail
C 2 3	Connaître les techniques de vente
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer en plus de l'arabe en deux langues étrangères au moins (français, anglais)
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les méthodes d'élaboration et de suivi des fiches santé des clients
C 4 2	Appliquer les méthodes d'élaboration et de suivi des budgets d'exploitation
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les logiciels bureautiques
C 5 2	Utiliser les applications de gestion hôtelière
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	S'adapter aux contraintes et attentes du client
C 6 2	Mémoriser les habitudes et exigences des clients pour les anticiper
C 6 3	Conseiller le client sur les soins destinés à l'entretien et à l'embellissement de son aspect corporel
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Établir une relation de confiance avec le client
C 7 2	Écouter les suggestions et doléances de la clientèle et les prendre en compte
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Évaluer la charge de travail et les effectifs et délais de réalisation nécessaire
C 8 2	Superviser la réalisation de l'activité et contrôler sa bonne exécution
C 8 3	Gérer les conflits au sein de l'équipe
C 8 4	Participer au recrutement, former et évaluer le personnel du SPA
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Courtoisie
C 9 2	Discrétion
C 9 3	Confiance
C 9 4	Propreté et hygiène corporelles et vestimentaires

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### AGENT SPA (SANITAS PER AQUAM)

CODE

25

#### FINALITÉ

L'Agent SPA a pour mission d'accueillir les clients, déterminer et effectuer les soins destinés à l'entretien et à l'embellissement du corps. Il participe aux activités de conseil et de vente de produits de beauté.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Prendre des réservations, préparer les cabines de soins et le matériel destiné à la mise en place</b>
a)	Prendre connaissance des réservations de la journée et préparer les cabines de soins
b)	Vérifier et mettre en place le matériel et les produits destinés aux soins
c)	Vérifier le bon état de fonctionnement et de propreté du matériel de soins
<b>A2 /</b>	<b>Vérifier les stocks de linge et de produits</b>
a)	Vérifier l'état des stocks de linge, de produits de beauté et de soins
b)	Vérifier les stocks boissons de la buvette
<b>A3 /</b>	<b>Entretenir les appareils de soin</b>
a)	Nettoyer et entretenir régulièrement les appareils de soins
b)	Vérifier le bon état de fonctionnement et de propreté du matériel de soins
<b>A4 /</b>	<b>Conseiller et présenter les produits et services appropriés aux besoins du client</b>
a)	Accueillir les clients et écouter leurs besoins
b)	Identifier les besoins du client en matière de soin
c)	Examiner la partie du corps à traiter et déterminer les soins à entreprendre
<b>A5 /</b>	<b>Réaliser les soins en cabine</b>
a)	Accompagner le client en cabine et expliquer les soins à entreprendre
b)	Mettre le client en confiance et procéder aux soins

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A6 /</b>	Réaliser les activités de manucure, pédicure, massage, drainage lymphatique
<b>A7 /</b>	Tenir la caisse

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Taux de fréquentation
Nombre de réclamations émises par les clients
Recette moyenne client

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

L'implantation de ces nouveaux services dans l'industrie touristique et hôtelière nécessite que les titulaires de ces emplois suivent des formations spécifiques adaptées au secteur de l'hôtellerie et du tourisme dans les domaines des langues étrangères, de l'accueil et de la vente

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### AGENT SPA (SANITAS PER AQUAM)

CODE

25

#### LES COMPÉTENCES

<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les produits, leur utilisation et des protocoles de soins
C 1 2	Connaître les techniques de manipulation du matériel
C 1 3	Connaître les principes de prescription des soins
C 1 4	Connaître les bases de l'anatomie et Kinésithérapie
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître les règles d'hygiène et de sécurité.
C 2 2	Connaître la législation du travail
C 2 3	Connaître les techniques de vente
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer avec les clients dans leur langue (français, anglais)
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les protocoles de soins.
C 4 2	Appliquer la procédure de suivi des fiches de soins des clients
C 4 3	Appliquer les règles strictes d'hygiène et de sécurité
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les logiciels bureautiques
C 5 2	Utiliser les applications de gestion hôtelière
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Conseiller le client sur les soins destinés à l'entretien et à l'embellissement de son aspect corporel
C 6 2	Prendre en compte les goûts et modes en vigueur
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Créer des relations de confiance avec le client
C 7 2	Mémoriser les habitudes et exigences des clients
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Courtoisie
C 9 2	Discrétion
C 9 3	Confiance
C 9 4	Propreté et hygiène corporelles et vestimentaires

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## GUIDE DE TOURISME

CODE

26A

### FINALITÉ

Le Guide de tourisme a pour mission d'éveiller le désir de découverte de la culture marocaine en présentant le patrimoine de la ville et sa région à la clientèle touristique qu'il accompagne au cours d'une visite locale, souvent de courte durée.

### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Présenter les offres de circuits et/ou de visites possibles en fonction des attentes des clients</b>
a)	Se présenter au client avec sa carte professionnelle
b)	Présenter les offres de circuits ou visites possibles de la ville et sa région
c)	Déterminer avec le client le circuit possible en fonction du temps disponible et de son budget
<b>A2 /</b>	<b>Faciliter et guider les déplacements du client ou du groupe</b>
a)	Suggérer les moyens de déplacement adaptés aux personnes et aux circonstances
b)	Adapter les visites et parcours aux circonstances tout en veillant à la sécurité du groupe
<b>A3 /</b>	<b>Présenter et expliquer les richesses du patrimoine visité</b>
a)	Présenter l'histoire et/ou les caractéristiques des lieux ou des œuvres, en éveillant la curiosité des touristes et en répondant à leurs interrogations.
b)	Faire le lien entre le passé et le présent, entre la culture locale et la culture des touristes pour susciter l'intérêt des clients
<b>A4 /</b>	<b>Mener l'enquête auprès des clients pour mesurer son degré de satisfaction et ses impressions</b>
a)	S'enquérir de la satisfaction du client
b)	Prendre les coordonnées du client pour lui transmettre une réponse à une question à laquelle on ne sait pas répondre sur le champ, pour entretenir le contact et développer son portefeuille de clientèle
<b>A5 /</b>	<b>Se documenter pour entretenir et développer ses connaissances culturelles</b>
a)	Rechercher les réponses aux questions inattendues des clients et leur transmettre les informations demandées
b)	Entretenir et approfondir sa connaissance du patrimoine local (lecture d'ouvrages scientifiques, participation à des conférences...)
c)	Se tenir au courant de l'actualité et approfondir sa connaissance de la culture des pays des clients

### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A6 /</b>	Effectuer des démarches pour le compte du client en vue de faciliter son séjour sur la ville et sa région (réservation d'hôtel)
-------------	---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Degré de satisfaction de la clientèle

### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

L'ouverture du Maroc au marché international diversifie les catégories de clientèles et leurs origines, et l'accessibilité croissante de l'information sur les ressources touristiques du pays (internet, chaînes spécialisées..) tendent à élever le niveau d'exigence des voyageurs vis-à-vis des guides. Ces derniers sont appelés à diversifier les langues étrangères pratiquées et à affiner en permanence leurs connaissances sur le patrimoine culturel, architectural, naturel, etc.

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## GUIDE DE TOURISME

CODE 26A

LES COMPÉTENCES	
<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les techniques d'expression orale en public
C 1 2	Connaître la médiation culturelle
C 1 3	Connaître la réglementation de l'activité touristique
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître l'histoire et la géographie du Maroc, la vie sociale, culturelle et politique du pays et plus particulièrement des villes et régions concernées
C 2 2	Connaître l'histoire et/ou caractéristiques spécifiques de chaque élément du patrimoine local
C 2 3	Connaître les techniques de vente
C 2 4	Connaître les pratiques et références culturelles des principales clientèles et surtout les différences culturelles de manière à éviter ou à lever les incompréhensions possibles
C 2 5	Connaître les conditions d'accès aux sites visités : horaires, tarifs, facilités ou difficultés d'accès...
C 2 6	Connaître les prestataires locaux, possibilités et conditions de réservation hôtelière, location de véhicule, etc.
C 2 7	Connaître les enjeux et les stratégies de développement durable
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer oralement et par écrit dans au moins deux langues étrangères (français, anglais...)
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les procédures de sécurité des groupes au cours des visites et déplacements
C 4 2	Appliquer les méthodes de recherche et de recoupage d'informations pour en contrôler la fiabilité
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser Internet et la bureautique pour se documenter et communiquer avec la clientèle
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	S'adapter aux différentes clientèles pour tenir compte de leurs propres cultures et de leurs représentations dans la manière d'organiser les visites et circuits et de présenter la culture marocaine
C 6 2	Se mettre à la place du client (ce que le client aimerait découvrir...) et anticiper les situations (risque de fatigue, besoin de se rafraîchir, besoin de sécurité...) pour concevoir et adapter les parcours de visites
C 6 3	Prendre en compte les risques de mauvaises interprétations au regard des références culturelles ou des usages des clients et redonner les informations fiables
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Repérer ce qui intéresse les clients, en présentant différents thèmes susceptibles d'éveiller la curiosité ou les pôles d'intérêt des différents membres du groupe ou de la famille
C 7 2	Maintenir de bonnes relations avec les prestataires (chauffeurs, commerçants, préposés à l'accueil/billetterie, hôteliers, etc.)
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Amabilité et courtoisie en toutes circonstances
C 9 2	Présentation et hygiène irréprochables
C 9 3	Indépendance vis-à-vis des intermédiaires et des commerçants
C 9 4	Maitrise et esprit d'initiative face aux aléas et aux comportements dangereux ou agressifs de certains interlocuteurs

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### ACCOMPAGNATEUR DE TOURISME

CODE

26B

#### FINALITÉ

L'Accompagnateur de tourisme a pour mission d'accompagner la clientèle touristique d'une agence au cours d'un circuit de plusieurs jours à l'intérieur du pays et d'éveiller son désir de découverte de la culture marocaine en présentant le patrimoine des régions parcourues.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Prendre connaissance du circuit touristique et de la clientèle du groupe à accompagner</b>
a)	S'informer auprès de l'agence de son planning de travail et se préparer en fonction du prochain voyage à accompagner
b)	Prendre connaissance précisément du contenu du dossier préparé par l'agence : programme détaillé journée par journée, noms et composition du groupe, transporteur, type d'autocar, horaires des excursions, restaurants, menus...
<b>A2 /</b>	<b>Accueillir le groupe de touristes</b>
a)	Vérifier les horaires et lieux d'arrivée du groupe et accueillir le groupe
b)	Faire connaissance, vérifier le respect des formalités et donner les informations pratiques pour le premier transfert et la première étape
c)	Veiller au bon déroulement des prestations prévues (transport, réception, restauration, hébergement, soirée...)
<b>A3 /</b>	<b>Présenter et expliquer les richesses du patrimoine visité</b>
a)	Présenter l'histoire et/ou les caractéristiques des lieux ou des œuvres visités, en éveillant la curiosité des clients et en répondant à leurs interrogations, en s'appuyant sur un guide local le cas échéant
b)	Faire le lien entre le passé et le présent, entre la culture locale et la culture des clients, et réciproquement, pour susciter l'intérêt des clients
c)	Adapter les visites et parcours aux circonstances tout en veillant à la sécurité du groupe
<b>A4 /</b>	<b>Mener l'enquête auprès des clients pour mesurer leur degré de satisfaction et leurs impressions</b>
a)	S'enquérir du bien être et de la satisfaction des clients tout au long du déroulement du voyage et des prestations
b)	Régler les problèmes éventuels (confort...) et ajuster les aspects logistiques (horaires...) avec les prestataires
c)	Noter les questions des clients auxquelles on ne sait pas répondre sur le champ pour leurs transmettre une réponse le plus rapidement possible
d)	Faire remplir les fiches d'appréciation par les clients puis rédiger le rapport de voyage et le transmettre au responsable de l'agence
<b>A5 /</b>	<b>Se documenter pour entretenir et développer ses connaissances culturelles</b>
a)	Rechercher les réponses aux questions inattendues des clients et leur transmettre les informations demandées
b)	Entretenir et approfondir sa connaissance du patrimoine local (lecture d'ouvrages scientifiques, participation à des conférences...)
c)	Se tenir au courant de l'actualité et approfondir sa connaissance de la culture des pays des clients

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

A6 /	Répondre aux demandes et besoins spéciaux de la clientèle (problèmes de santé, anticiper les anniversaires ou autres évènements spéciaux, etc.)
------	---

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Degré de satisfaction de la clientèle

Nombre de réclamations

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

L'ouverture du Maroc au marché international diversifie les catégories de clientèles et leurs origines, et l'accessibilité croissante de l'information sur les ressources touristiques du pays (internet, chaînes spécialisées..) tendent à élever le niveau d'exigence des voyageurs vis-à-vis des guides accompagnateurs. Ces derniers sont appelés à diversifier les langues étrangères pratiquées et à affiner en permanence leurs connaissances sur le patrimoine culturel, architectural, naturel, etc.

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## ACCOMPAGNATEUR DE TOURISME

CODE 26B

LES COMPÉTENCES	
<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les techniques d'expression orale en public
C 1 2	Connaître la médiation culturelle
C 1 3	Connaître les techniques d'animation de groupe
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître l'histoire et la géographie du Maroc, la vie sociale, culturelle et politique du pays et plus particulièrement des villes et régions visitées
C 2 2	Connaître les pratiques et références culturelles des principales clientèles
C 2 3	Connaître les conditions d'accès aux sites visités : horaires, tarifs, facilités ou difficultés d'accès...
C 2 4	Connaître la réglementation de l'activité des guides touristiques.
C 2 5	Connaître les techniques de vente
C 2 6	Connaître les enjeux et les stratégies de développement durable
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer oralement et par écrit dans au moins deux langues étrangères (français, anglais...)
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Rédiger un journal de bord selon les règles établies
C 4 2	Établir un bilan de séjour selon les consignes ou règles
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser Internet et la bureautique pour se documenter et communiquer avec la clientèle
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	S'adapter aux différentes clientèles pour tenir compte de leurs propres cultures et de leurs représentations dans la manière d'organiser les visites et circuits et de présenter la culture marocaine
C 6 2	Se mettre à la place du client (ce que le client aimerait découvrir...) et anticiper les situations (risque de fatigue, besoin de se rafraîchir, besoin de sécurité...) pour concevoir et adapter les parcours de visites
C 6 3	Prendre en compte les risques de mauvaises interprétations au regard des références culturelles ou des usages des clients et redonner les informations fiables
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Repérer ce qui intéresse les clients, en présentant différents thèmes susceptibles d'éveiller la curiosité ou les pôles d'intérêt des différents membres du groupe ou de la famille
C 7 2	Désamorcer les conflits potentiels entre les membres du groupe ou entre le groupe et un prestataire
C 7 3	Maintenir de bonnes relations avec les prestataires (chauffeurs, guides, commerçants, préposés à l'accueil/billetterie, hôteliers, etc.)
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Amabilité et courtoisie en toutes circonstances
C 9 2	Présentation irréprochable
C 9 3	Indépendance vis-à-vis des intermédiaires et des commerçants
C 9 4	Maitrise et esprit d'initiative face aux aléas et aux comportements dangereux ou agressifs de certains interlocuteurs

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## GUIDE DE DESERT

CODE

27A

### FINALITÉ

Le Guide de désert a pour mission d'accompagner la clientèle dans les régions désertiques du Maroc et de lui faire découvrir les richesses naturelles et humaines de ces régions en toute sécurité.

### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Repérer et mettre au point des itinéraires de randonnée dans le désert</b>
a)	Positionner son activité, se documenter, repérer des itinéraires, tester leur faisabilité, rédiger des topos et fiches techniques
b)	Faire connaissance avec les habitants et les prestataires locaux et négocier des accords de principe
c)	Déterminer le prix des prestations, mettre au point des supports de promotion et de commercialisation (plaquette, site Internet...)
d)	Souscrire les assurances couvrant les activités pratiquées et se faire connaître auprès des confrères et partenaires potentiels
<b>A2 /</b>	<b>Vendre ses prestations à la clientèle ou louer ses services à un intermédiaire</b>
a)	Accueillir les clients potentiels ou leurs intermédiaires, les interroger sur le contenu des demandes et les attentes
b)	Présenter les prestations ou services possibles et leurs tarifs
c)	Délivrer les informations et conseils et transmettre une fiche technique sur la prestation proposée
d)	Conclure les prestations de service
<b>A3 /</b>	<b>Préparer la réalisation de la randonnée (pédestre, chamelière...)</b>
a)	S'informer de l'état des itinéraires prévus et des conditions de réalisation
b)	Déterminer la logistique nécessaire selon le type de randonnée et les conditions de réalisation
c)	Sélectionner les prestataires (chameliers, cuisinier, bivouacs...) et négocier les prestations
<b>A4 /</b>	<b>Diriger et coordonner le travail de l'équipe</b>
a)	Constituer des équipes et établir les programmes de travail
b)	Répartir les tâches et ajuster le travail de chacun selon le contexte
c)	Vérifier la bonne exécution du travail prévu et aider les membres de l'équipe selon les besoins
d)	Prévoir des possibilités d'échanges authentiques entre l'équipe et les clients (surtout lorsqu'ils ne parlent pas la même langue)
<b>A5 /</b>	<b>Guider et accompagner les clients depuis le point de départ jusqu'au point d'arrivée prévus</b>
a)	Dialoguer avec les clients et observer leurs comportements pour mieux les connaître
b)	Adapter le rythme, le programme et le parcours en fonction des contraintes et des opportunités en veillant en permanence à la sécurité et au bien-être de chacun et à la bonne humeur du groupe
c)	Présenter et expliquer les richesses du patrimoine naturel et humain en suscitant autant que possible la curiosité de chacun
d)	Apporter les explications pratiques nécessaires pour prévenir les comportements à risque ou inadaptés
e)	Résoudre les problèmes
<b>A6 /</b>	<b>Recueillir les impressions des clients pour améliorer les prestations</b>
a)	Demander aux clients leur appréciation du programme
b)	Rendre compte de la mission auprès de l'agence le cas échéant

### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

**A7 /** Encadrer des activités spécifiques dans le désert (randonnée en 4x4...)

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Satisfaction des clients

Réclamations

### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

L'ouverture du Maroc au marché international diversifie les catégories de clientèles et leurs origines, et l'accessibilité croissante de l'information sur les ressources touristiques du pays (internet, chaînes spécialisées) tendent à élever le niveau d'exigence des voyageurs vis-à-vis des guides de désert. Ces derniers sont appelés à diversifier les langues étrangères pratiquées et à affiner en permanence leurs connaissances sur le patrimoine naturel, culturel et architectural. Les attentes croissantes en matière de tourisme équitable et respectueux de l'environnement nécessitent une adaptation permanente des prestations proposées en partenariat avec les populations locales.

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## GUIDE DE DESERT

CODE 27A

LES COMPÉTENCES	
<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les zones de désert du Maroc, leurs caractéristiques géographiques, humaines, environnementales de manière approfondie
C 1 2	Connaître les bases de l'anatomie, physiologie, hygiène, diététique en lien avec le désert
C 1 3	Connaître les bases du tourisme durable et de l'environnement
C 1 4	Connaître les techniques d'animation de groupe
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître la réglementation professionnelle et touristique
C 2 2	Connaître les réglementations liées à la pratique et à l'encadrement des activités liées au désert
C 2 3	Pratiques et références culturelles des principales clientèles, différences culturelles amenant des incompréhensions
C 2 4	Connaître les techniques de vente
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer oralement et par écrit dans au moins deux langues étrangères (français, anglais...)
C 3 2	Communiquer oralement avec les populations locales, berbérophones le plus souvent
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les méthodes d'orientation dans le désert (méthodes traditionnelles, cartographie, boussole, GPS...)
C 4 2	Réaliser des topos et fiches techniques pour décrire les itinéraires choisis et évaluer les besoins logistiques
C 4 3	Appliquer les techniques de prévention, de secourisme, adaptées aux risques encourus dans le désert et de survie
C 4 4	Appliquer les contrôles de sécurité (approvisionnement en eau, vivres et combustibles, harnachement des animaux ou des véhicules, équipement des personnes, état des véhicules...)
C 4 5	Rédiger un journal de bord et établir un bilan de séjour
C 4 6	Appliquer les techniques de déplacement en convoi (4x4, minibus, quads, ...)
C 4 7	Utiliser, prendre soins et diriger des animaux de bat et de monte (mule, dromadaire...)
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser l'Internet et la bureautique pour se documenter et communiquer avec les agences et les clients
C 5 2	Utiliser l'ensemble des canaux d'information et de communication (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Concevoir des produits adaptés aux attentes de la clientèle et à son budget (randonnées à thème...)
C 6 2	Apprécier les risques, dangers, contraintes, opportunités (risques objectifs, praticabilité des passages, état de fatigue des personnes, rencontres, événements...) au fur et à mesure des randonnées et adapter les itinéraires, les déplacements et conduite des groupes
C 6 3	Apprécier les conditions matérielles et de sécurité pour établir les campements et bivouacs, faire la cuisine en plein air
C 6 4	Apprécier des conditions inhabituelles de randonnées et prendre les décisions adaptées pour mettre les clients en sécurité
C 6 5	Apprécier les pôles d'intérêt ou les difficultés des groupes ou des personnes pour éveiller leur curiosité, favoriser les découvertes, lever les incompréhensions et favoriser une bonne ambiance
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Réguler les tensions au sein des groupes et des équipes
C 7 2	Maintenir de bonnes relations avec les prestataires (chauffeurs, commerçants, chameliers, cuisiniers, etc.)
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Gérer des équipes de travail
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Aptitudes physiques et sportives et sens de l'observation ;
C 9 2	Goût de la nature et volonté de faire découvrir et partager sa passion du désert et de ses habitants
C 9 3	Maitrise de soi face aux aléas, aux comportements des clients et des équipes

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## GUIDE DE MONTAGNE

CODE

27B

### FINALITÉ

Le Guide de montagne a pour mission d'accompagner la clientèle dans les régions de montagne du Maroc et de lui faire découvrir les richesses naturelles et humaines de ces régions en toute sécurité.

### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Repérer et mettre au point des itinéraires de randonnée dans la montagne</b>
a)	Souscrire les assurances couvrant les activités pratiquées et se faire connaître auprès des confrères et partenaires potentiels
b)	Positionner son activité, se documenter, repérer des itinéraires, tester leur faisabilité, rédiger des topos et fiches techniques
c)	Faire connaissance avec les habitants et les prestataires locaux, négocier des accords de principe
d)	Déterminer le prix des prestations, mettre au point des supports de promotion et de commercialisation (plaquette, site Internet,...)
<b>A2 /</b>	<b>Vendre ses prestations à la clientèle ou louer ses services à un intermédiaire</b>
a)	Accueillir le client potentiel ou son intermédiaire, l'interroger sur le contenu de sa demande et ses attentes
b)	Délivrer informations et conseils et transmettre une fiche technique sur la prestation proposée
c)	Conclure la prestation de service
<b>A3 /</b>	<b>Préparer la réalisation de la randonnée (pédestre, muletère...)</b>
a)	S'informer de l'état de l'itinéraire prévu et des conditions de réalisation
b)	Déterminer la logistique nécessaire selon le type de randonnée et les conditions de réalisation
c)	Sélectionner les prestataires (muletiers, cuisinier, gîtes, refuges,...) et négocier les prestations
<b>A4 /</b>	<b>Diriger et coordonner le travail de l'équipe</b>
a)	Constituer une équipe et établir un programme de travail
b)	Répartir les tâches et ajuster le travail de chacun selon le contexte
c)	Vérifier la bonne exécution du travail prévu et aider les membres de l'équipe selon les besoins
d)	Prévoir des possibilités d'échange authentique entre l'équipe et les clients (surtout lorsqu'ils ne parlent pas la même langue)
<b>A5 /</b>	<b>Guider et accompagner les clients depuis le point de départ jusqu'au point d'arrivée prévus</b>
a)	Dialoguer avec les clients et observer leurs comportements pour mieux les connaître
b)	Adapter le rythme, le programme et le parcours en fonction des contraintes et des opportunités en veillant en permanence à la sécurité et au bien-être de chacun et à la bonne humeur du groupe
c)	Présenter et expliquer les richesses du patrimoine naturel et humain en suscitant autant que possible la curiosité de chacun
d)	Apporter les explications pratiques nécessaires pour prévenir les comportements à risque ou inadaptés
e)	Résoudre les problèmes
<b>A6 /</b>	<b>Recueillir les impressions des clients pour améliorer les prestations</b>
a)	Demander aux clients leur appréciation du programme
b)	Rendre compte de la mission auprès de l'agence le cas échéant

### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A7 /</b>	Accompagner, en phase d'apprentissage du métier et pendant plusieurs saisons, un guide expérimenté, en commençant généralement par assister le cuisinier, le muletier, puis en assurant l'une ou l'autre de ces fonctions
<b>A8 /</b>	Encadrer des activités spécifiques en montagne (VTT, canyoning, raquettes à neige, ski de randonnée,...)

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Satisfaction des clients

Réclamations

### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

L'ouverture du Maroc au marché international diversifie les catégories de clientèles et leurs origines, et l'accessibilité croissante de l'information sur les ressources touristiques du pays (internet, chaînes spécialisées) tendent à élever le niveau d'exigence des voyageurs vis-à-vis des guides de montagne. Ces derniers sont appelés à diversifier les langues étrangères pratiquées et à affiner en permanence leurs connaissances sur le patrimoine naturel, culturel et architectural. Les attentes croissantes en matière de tourisme équitable et respectueux de l'environnement nécessitent une adaptation permanente des prestations proposées en partenariat avec les populations locales.

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## GUIDE DE MONTAGNE

CODE

27B

LES COMPÉTENCES	
<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les zones de montagne du Maroc, leurs caractéristiques géographiques, humaines, environnementales de manière approfondie
C 1 2	Connaître les bases de l'anatomie, physiologie, hygiène, diététique en lien avec la vie en montagne
C 1 3	Connaître les bases du tourisme durable et de l'environnement
C 1 4	Connaître les techniques d'animation de groupe
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître la réglementation professionnelle et touristique
C 2 2	Connaître la réglementation liée à l'encadrement de la randonnée en montagne et des activités spécifiques
C 2 3	Pratiques et références culturelles des principales clientèles, différences culturelles amenant des incompréhensions
C 2 4	Connaître les techniques de vente
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer oralement et par écrit dans au moins deux langues étrangères (français, anglais...)
C 3 2	Communiquer oralement avec les populations locales, berbérophones le plus souvent
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les méthodes d'orientation en montagne (méthodes traditionnelles, cartographie, boussole, GPS...)
C 4 2	Réaliser des topos et fiches techniques pour décrire les itinéraires choisis et évaluer les besoins logistiques
C 4 3	Appliquer les techniques de prévention et de secourisme et de survie adaptées aux risques encourus en montagne
C 4 4	Appliquer les contrôles de sécurité (approvisionnement en eau, vivres et combustibles, harnachement des animaux ou des véhicules, état des véhicules, équipement des personnes,...)
C 4 5	Rédiger un journal de bord et établir un bilan de séjour
C 4 6	Utiliser, prendre soins et diriger des animaux de bat et de monte (mule, dromadaire...)
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser l'Internet et la bureautique pour se documenter et communiquer avec les agences et les clients
C 5 2	Utiliser l'ensemble des canaux d'information et de communication (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Concevoir des produits adaptés aux attentes de la clientèle et à son budget (randonnées à thème...)
C 6 2	Apprécier les risques, dangers, contraintes, opportunités (risques objectifs, praticabilité des passages, état de fatigue des personnes, rencontres, événements...) au fur et à mesure des randonnées et adapter les itinéraires, les déplacements et conduite des groupes
C 6 3	Se donner de la marge dans les horaires, être attentif au rythme et possibilités de chacun (respect du rythme du plus faible) et ne jamais laisser une personne isolée
C 6 4	Apprécier les conditions matérielles et de sécurité pour établir les campements et bivouacs, faire la cuisine en plein air
C 6 5	Apprécier les pôles d'intérêt ou les difficultés des groupes ou des personnes pour éveiller leur curiosité, favoriser les découvertes, lever les incompréhensions et favoriser une bonne ambiance
C 6 6	Maîtriser, le cas échéant, les activités spécifiques pratiquées et les techniques d'encadrement associées (ski de randonnée, raquettes, VTT, canyoning,...)
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Réguler les tensions au sein d'un groupe
C 7 2	Maintenir de bonnes relations avec les prestataires (chauffeurs, commerçants, préposés à l'accueil/billetterie, etc.)
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Gérer des équipes de travail
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Aptitudes physiques et sportives et sens de l'observation ;
C 9 2	Goût de la nature et volonté de faire découvrir et partager sa passion de la montagne et de ses habitants
C 9 3	Maitrise de soi face aux aléas, aux comportements des clients et des équipes

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### RESPONSABLE D'AGENCE DE VOYAGES

CODE

28

#### FINALITÉ

Le Responsable d'agence a pour mission de promouvoir l'activité commerciale de l'agence de voyage (billetterie, voyages et séjours, incentive, événements...) et de conclure les accords avec les clients et les partenaires, dans le respect de la réglementation spécifique des agences de voyage.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Déterminer le positionnement commercial et le cadre d'exploitation de l'agence</b>
a)	Élaborer un budget d'exploitation et un programme d'investissement
b)	Élaborer un plan de commercialisation et une stratégie de positionnement
c)	Concevoir des produits nouveaux
d)	Entretenir sa connaissance du secteur et mettre en place une veille documentaire
<b>A2 /</b>	<b>Promouvoir l'activité auprès de la clientèle</b>
a)	Prospecter de nouveaux clients en développant des actions commerciales (publipostage, démarchage téléphonique, salons, soirées clients à thème, tombola...)
b)	Présenter les produits aux clients professionnels et au grand public
c)	Développer et entretenir des relations commerciales avec les clients et les prestataires
<b>A3 /</b>	<b>Conclure les contrats avec les clients et les prestataires et veiller à leur respect</b>
a)	Prospecter des prestataires
b)	Négocier les meilleures prestations au moindre coût
c)	Fixer les tarifs en fonction du marché, de la clientèle visée et des marges recherchées
d)	Assurer l'interface entre le client et le prestataire et régler les réclamations des clients
<b>A4 /</b>	<b>Organiser le fonctionnement de l'agence, recruter et former le personnel</b>
a)	Définir l'organigramme, les profils de postes et les procédures de travail (traitement des demandes, réservations, tarifications, règlements, suivi des dossiers clients et prestataires et des encaissements ...)
b)	Sélectionner, recruter et former le personnel
c)	Sensibiliser les salariés sur les offres et les objectifs de l'agence
<b>A5 /</b>	<b>Répartir et superviser le travail du personnel</b>
a)	Répartir la charge de travail (comptoir de ventes, back-office...)
b)	Superviser le bon fonctionnement
c)	Veiller au suivi rigoureux des dossiers clients et prestataires
<b>A6 /</b>	<b>Suivre les résultats et rendre compte de sa gestion auprès du propriétaire et/ou du groupe</b>
a)	Suivre les tableaux de bord de gestion et les indicateurs
b)	Analyser les écarts et prendre les mesures correctrices nécessaires
c)	Rendre compte de sa gestion

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A7 /</b>	Suivre les dossiers débiteurs et les procédures de recouvrement
<b>A8 /</b>	Renforcer l'équipe au comptoir pour conseiller le client, vendre des produits, effectuer des réservations, fournir des titres de transports...
<b>A9 /</b>	Mettre au point des offres spécifiques et superviser leur mise au point et leur réalisation et préparer un catalogue

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Chiffre d'affaires
Qualité des prestations fournies (réclamations, taux de satisfaction des clients...)
Taux de fidélisation de la clientèle

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### RESPONSABLE D'AGENCE DE VOYAGES

CODE 28

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

Internet est devenu le principal outil de vente auprès des différentes clientèles (affaire, groupes, particuliers). Les procédures reposent de plus en plus sur des logiciels de gestion des relations clients et fournisseurs et de gestion commerciale (facturation, chiffre d'affaires). Les techniques de « yield management » s'imposent en s'appuyant sur la gestion des disponibilités et des tarifs en ligne.

#### LES COMPÉTENCES

<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les techniques de ventes de produits touristiques
C 1 2	Connaître les techniques de gestion d'une petite entreprise
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître le marché touristique au plan international, national et local
C 2 2	Connaître la réglementation nationale et internationale des agences de voyage et des transports de voyageurs
C 2 3	Connaître les systèmes informatiques de réservation (GDS) et procédures d'utilisation
C 2 4	Connaître les procédures internes (réservation, tarification, règlements, reporting...)
C 2 5	Connaître la législation du travail et administration du personnel
C 2 6	Connaître les bases du tourisme durable et de l'environnement
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer en deux langues étrangères au moins (lire, écrire, parler) : français, anglais...
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les méthodes d'élaboration et de suivi des budgets (exploitation, investissement)
C 4 2	Appliquer les méthodes d'élaboration d'un plan de commercialisation
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les systèmes informatisés de réservation (Global Distribution System - GDS)
C 5 2	Utiliser des logiciels de gestion
C 5 3	Utiliser l'ensemble des canaux d'information, de communication et de commercialisation (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Apprécier la qualité des prestataires et négocier les meilleures prestations au moindre coût
C 6 2	Organiser le suivi rigoureux des dossiers (suivi des échéances, confirmation des vols, vérification des prestations, respect des engagements contractuels, suivi des encaissements...)
C 6 3	Concevoir de nouveaux produits touristiques
C 6 4	Vérifier tous les aspects logistiques et pratiques nécessaires à la réussite d'un séjour
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Développer et entretenir des relations commerciales avec les clients et les prestataires
C 7 2	Conseiller les acheteurs potentiels selon leurs attentes et leur budget
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Diriger et animer une équipe
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Sens de la négociation commerciale
C 9 2	Rigueur exemplaire dans le suivi des dossiers et l'organisation

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### CONSEILLER EN VOYAGE

CODE

29

#### FINALITÉ

Le Conseiller en voyage a pour mission de vendre les produits touristiques proposés par l'agence, depuis la billetterie jusqu'au séjour sur-mesure, auprès d'une clientèle individuelle ou professionnelle (clientèle d'entreprises, agences de voyages et tours opérateurs étrangers,...), sous le contrôle du chef d'agence ou du responsable d'exploitation.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Recevoir les demandes des clients et les aider à choisir parmi les offres disponibles en fonction de leurs attentes et de leur budget</b>
a)	Écouter et questionner les clients pour bien cerner les demandes
b)	Analyser la faisabilité
c)	Informers les clients sur les possibilités, disponibilités, les alternatives, les contraintes
d)	Conseiller d'autres orientations, le cas échéant
<b>A2 /</b>	<b>Lancer et suivre les réservations auprès du ou des prestataires</b>
a)	Vérifier les conditions (dates, tarifs, prestations,...)
b)	Effectuer des contre-propositions le cas échéant
c)	Effectuer les réservations après confirmation de la disponibilité via le système informatique ou en direct
<b>A3 /</b>	<b>Confirmer la vente, remettre les titres et documents de voyage et encaisser la facture</b>
a)	Émettre les titres de transports, confirmation de séjours et documents annexes liés au voyage
b)	Émettre et encaisser les factures
c)	Suivre les dossiers administratifs et comptables et les règlements différés
<b>A4 /</b>	<b>Suivre le bon déroulement des prestations (séjours)</b>
a)	Surveiller les accueils et transferts
b)	Surveiller les plannings aériens pour les confirmations de retour
c)	Suivre le bon déroulement des séjours et des éventuels problèmes lorsque la responsabilité de l'agence est engagée

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A5 /</b>	Émettre les vouchers ou les ordres de paiement des prestataires
<b>A6 /</b>	Accueillir les clients, faire les transferts et réaliser les prestations annexes éventuelles
<b>A7 /</b>	Représenter l'agence lors d'événements ou de manifestations
<b>A8 /</b>	Assister les billettistes

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Chiffre d'affaires
Taux de réclamation de la clientèle
Taux de satisfaction de la clientèle

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

Les conseillers doivent faire face à un environnement de plus en plus concurrentiel, à l'exigence croissante des clientèles (qualité de service) et s'adapter à l'évolution technologique et commerciale (billetterie électronique,...).

Ils doivent intégrer des exigences de productivité et de rentabilité et porter plus d'attention à la gestion du temps, au respect de la réglementation, au développement de leurs compétences en langues et à la veille informationnelle (y compris géopolitique) afin de maintenir une haute qualité des prestations.

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## CONSEILLER EN VOYAGE

CODE

29

## LES COMPÉTENCES

<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les techniques de ventes de produits touristiques
C 1 2	Connaître les rôles des différents acteurs touristiques
C 1 3	Connaître la réglementation liée aux agences de voyages et aux prestations vendues
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître les us et coutumes des principales clientèles
C 2 2	Connaître les contenus et caractéristiques des produits touristiques proposés (destination et prestations ; aspects financiers, réglementaires, sanitaires, climatiques ; contexte local, patrimoine,...)
C 2 3	Connaître les sources d'informations touristiques (bases de données,...)
C 2 4	Connaître les accords conclus avec les prestataires locaux (transferts, hébergement, restauration,...)
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer en deux langues étrangères au moins (lire, écrire, parler) : français, anglais...
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Contrôler l'application des procédures internes de réservation et de tarification
C 4 2	Vérifier les factures des prestataires en fonction du cahier des charges et des participants
C 4 3	Suivre et contrôler les paiements (délais, montant,...) selon les modalités définies au contrat
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Vendre des produits touristiques en utilisant les systèmes informatiques de réservation (Global Distribution System - GDS)
C 5 2	Naviguer efficacement sur internet pour faire de la veille commerciale et géopolitique
C 5 3	Utiliser l'ensemble des canaux d'information, de communication et de commercialisation (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Rechercher des informations sur les bases de données, les sites touristiques et les prestataires locaux à l'aide des TIC et les documents professionnels (brochures, etc.)
C 6 2	Repérer, sélectionner les prestations adaptées à la demande et au budget du client et anticiper les aspects nécessaires au confort du client
C 6 3	Proposer et vendre des prestations complémentaires satisfaisant le client pour augmenter le CA
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Identifier et désamorcer les fausses demandes pour éviter la perte de temps
C 7 2	S'exprimer clairement et précisément pour apporter rapidement les bonnes informations
C 7 3	Expliciter avant le voyage tout ce qui peut être source d'incompréhension ou de litige
C 7 4	Présenter les produits aux clients professionnels et au grand public
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Superviser une équipe de billettistes
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Rigueur et vigilance constante dans le traitement et le suivi des dossiers
C 9 2	Souci de l'efficacité pour apporter rapidement les bonnes informations
C 9 3	Courtoisie en toutes circonstances

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## AGENT DE TOURISME

CODE

30

### FINALITÉ

L'Agent de tourisme a pour mission d'élaborer des offres spécifiques négociées auprès des prestataires, soit pour répondre à des demandes particulières (séjours sur mesure, incentive, séminaires...) émanant généralement de tours opérateurs, d'agences émettrices ou d'entreprises, soit pour figurer sur le catalogue de l'agence.

### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Proposer une offre (cotation) en fonction des attentes et du budget des clients</b>
a)	Élaborer des programmes prévisionnels selon les demandes
b)	Identifier les prestataires possibles et vérifier les disponibilités et conditions (dates, tarifs, prestations...)
c)	Négocier les tarifs et disponibilités (prix nets et/ou commission)
d)	Établir des dossiers techniques, des cahiers des charges et solliciter les devis des prestataires
e)	Établir des cotations, ajouter la commission de l'agence (pourcentage ou forfaitaire selon le cas) en la calculant au besoin
f)	Proposer un devis et des variantes le cas échéant
<b>A2 /</b>	<b>Confirmer par écrit le contrat au client, suivre le dossier et vérifier le paiement effectif de ses ventes</b>
a)	Rédiger un programme détaillé jour par jour sur la base du programme convenu (fournir tous les éléments ayant servi de base à la facturation et signaler par écrit tous les éléments de contenu du programme)
b)	Faire valider le contrat auprès du responsable d'agence (ou d'exploitation)
c)	Transmettre le contrat et la facture pro format au client
d)	Suivre les options et réservations fermes
e)	Vérifier le respect des échéances de réservation (levée des options, délais de rétrocession, échéanciers de règlement...) et les paiements effectifs des clients
<b>A3 /</b>	<b>Lancer et suivre les réservations auprès du ou des prestataires</b>
a)	Établir les réservations ou confirmer les options auprès des prestataires via le système informatique ou en direct
b)	Négocier les prestations et les tarifs pour obtenir de meilleures conditions
c)	Suivre l'évolution des confirmations et effectuer les relances nécessaires
d)	Relancer le client pour obtenir la rooming list et la transmettre aux hôteliers avec les dates et toutes les prestations à fournir
<b>A4 /</b>	<b>Émettre les vouchers ou les ordres de paiement des prestataires</b>
a)	Vérifier les factures pro forma des prestataires
b)	Engager le règlement des prestataires
<b>A5 /</b>	<b>Planifier l'assistance interne et les transferts éventuels et veiller au bon déroulement des séjours</b>
a)	Fournir toutes les données du programme aux guides accompagnateurs
b)	Vérifier les horaires des vols prévus et effectifs, évaluer et ajuster les besoins en matière de transfert
c)	Réserver les moyens de transport nécessaires
d)	Contrôler le bon déroulement des séjours
e)	Régler les problèmes entre le ou les clients et les prestataires

### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A7 /</b>	Suivre sur le terrain le bon déroulement des séjours spécifiques (séminaires, incentive...)
<b>A8 /</b>	Participer à la conception des nouveaux produits et à la réalisation des supports d'information (Brochures, CD, DVD....)
<b>A9 /</b>	Représenter l'agence lors de salons, workshops...

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Chiffre d'affaires

Taux de réclamation de la clientèle

Taux de satisfaction de la clientèle

### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

L'Internet et l'informatique sont devenus les principaux outils de construction de l'offre et de la vente auprès des différentes clientèles (affaire, tours opérateurs, agences émettrices...). Les agents de tourisme doivent faire face à un environnement de plus en plus concurrentiel, à l'exigence croissante des clientèles (qualité de service) et s'adapter à l'évolution technologique et commerciale (utilisation de bases de données...). Ils doivent intégrer des exigences de productivité et de rentabilité et porter plus d'attention à la gestion du temps, au respect de la réglementation, et à la veille informationnelle (y compris géopolitique).

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## AGENT DE TOURISME

CODE

30

LES COMPÉTENCES	
<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les techniques de conception et de vente de produits touristiques
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître le rôle des différents acteurs touristiques
C 2 2	Connaître la réglementation liée aux agences de voyages et aux prestations vendues
C 2 3	Connaître les us et coutumes des principales clientèles
C 2 4	Connaître les richesses touristiques des régions marocaines et étrangères concernées
C 2 5	Connaître le contenu et caractéristiques des produits touristiques proposés (destination et prestations ; aspects financiers, réglementaires, sanitaires, climatiques ; contexte local, patrimoine...)
C 2 6	Connaître les sources d'informations touristiques (bases de données...)
C 2 7	Connaître les techniques de marketing et de communication
C 2 8	Connaître les techniques de yield management
C 2 9	Connaître les techniques de négociation
C 2 10	Connaître les bases du tourisme durable
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer en arabe ainsi qu'en deux langues étrangères au moins (lire, écrire, parler) français, anglais
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les procédures d'actualisation des données sur les fournisseurs référencés et les plannings de disponibilités des prestataires
C 4 2	Appliquer la vérification des factures des prestataires en fonction du cahier des charges et des participants
C 4 3	Appliquer les procédures de suivi et contrôle des paiements (délais, montant...) selon les modalités définies au contrat
C 4 4	Appliquer les procédures de recherche d'informations sur les bases de données, les sites touristiques et les prestataires locaux à l'aide des TIC et les documents professionnels (brochures, etc.).
C 4 5	Concevoir et exploiter les questionnaires de satisfaction clients
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les outils bureautiques (traitement de texte, tableur, navigateur Internet...) pour élaborer ses offres et communiquer avec les clients et les prestataires
C 5 2	Utiliser l'ensemble des canaux d'information, de communication et de commercialisation (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Calculer le prix de vente des produits en tenant compte de la politique de prix de l'entreprise
C 6 2	Rechercher et négocier les meilleures prestations au meilleur prix auprès des prestataires en fonction de la demande et du budget du client
C 6 3	Vérifier sur place tous les aspects pratiques et matériels nécessaires au bon déroulement d'un séjour ou d'une manifestation avec les prestataires
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Expliciter avant le voyage ou l'événement tout ce qui peut être source d'incompréhension ou de litige.
C 7 2	Établir et présenter un programme attractif et distinctif par rapport à la concurrence
C 7 3	Maintenir de bonnes relations avec les prestataires (chauffeurs, hôteliers, guides, etc.)
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Gérer des équipes de travail
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Rigueur et vigilance constante dans l'établissement des offres, le suivi des dossiers et le déroulement des séjours ou manifestations

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### WEBMARKETER

CODE 31

#### FINALITÉ

Le webmarketer gère et anime une communauté de contacts pour améliorer l'image de marque du prestataire touristique en développant le réseau de contacts grâce à toutes les techniques marketing de conquête, de développement et de fidélisation via le site Web et les réseaux sociaux.

#### ACTIVITÉS

<b>A1</b>	<b>Développer la stratégie commerciale online de l'entreprise</b>
a)	Identifier les demandes du consommateur sur internet (analyse des modes de consommation), étude de la concurrence
b)	Définir la stratégie marketing sur internet : positionnement de l'entreprise et de son offre web
c)	Choisir et définir les outils mis en œuvre (marketing direct, publicité, liens sponsorisés, affiliation, marketing viral...)
d)	Mettre en place un dispositif de veille : identification des sources d'information pertinentes et analyse des données.
e)	Développer une stratégie de communication et de promotion sur les médias sociaux en concertation avec les directions concernées (marketing, communication,...).
f)	Développer la notoriété de l'entreprise sur le web
g)	Développer et actualiser les bases de données produits et les fichiers clients
<b>A2</b>	<b>Concevoir et gérer des supports</b>
a)	Créer les contenus du site web (cahier des charges : ligne éditoriale, ergonomie, fonctionnalités, navigation) Mettre à jour de façon régulière des actualités, gestion de la base de données produits, création et envoi des newsletters
b)	Faire évoluer ou refondre le site
d)	Concevoir des projets d'Extranet et gérer de manière globale le projet (cahier des charges, mise en œuvre)
<b>A3</b>	<b>Communiquer autour des supports</b>
a)	Élaborer et piloter des campagnes de communication offline et online (marketing direct, marketing stratégique, marketing viral)
b)	Élaborer et piloter des plans d'actions e-marketing (campagnes d'échanges de liens, mots clés sponsorisés, campagnes d'affiliation, publicités en ligne, jeux concours, emailing, comparateurs) Animer le site web
<b>A4</b>	<b>Gérer le référencement des supports</b>
a)	Définir la politique de référencement / positionnement dans les moteurs de recherche
b)	Formaliser la stratégie d'affiliations et de partenariats
c)	Concevoir des recommandations techniques et éditoriales en vue de l'optimisation de l'indexation
d)	Analyser les mots clés, créer des pages de contenus, etc.
<b>A5</b>	<b>Analyser l'audience / trafic</b>
a)	Définir et suivre les indicateurs de performance et des résultats de trafic
b)	Définir et mettre en œuvre un plan d'actions correctives
c)	Assurer des reportings réguliers
d)	Constituer une base de données
e)	Exploiter la base de données

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A6</b>	Accompagner le développement technique et fonctionnel de la plateforme
<b>A7</b>	Concevoir et/ou réaliser des supports de communication numérique : sites internet, sites et applications mobiles
<b>A8</b>	Produire du contenu multimédia : vidéo, photo,...

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Taux de satisfaction  
Nombre de visites du site

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## WEBMARKETER

CODE 31

## LES COMPÉTENCES

<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Outils et plateformes liés à l'industrie du tourisme : GDS, hôtellerie, comparateurs
C 1 2	Réglementation applicable aux TICs et plus spécifiquement au e-tourisme
C 1 3	Techniques d'animation web
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaitre les sources d'informations touristiques
C 2 2	Connaitre les accords conclus avec les prestataires locaux et internationaux
C 2 3	Connaitre les bases du marketing touristique
C 2 4	Connaitre les caractéristiques de la destination ou du produit
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer oralement et par écrit dans au moins deux langues étrangères (français-anglais)
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Méthodes de construction d'un site Internet
C 4 2	Cible, structure d'un site, arborescence, mise en pages, typographie, ergonomie, navigateurs, serveurs
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Assurer et superviser la maintenance du site
C 5 2	Participer à la rédaction du cahier de charges
C 5 3	Gérer les incidents techniques
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Proposer des solutions technologiques adaptées à la stratégie de communication
C 6 2	Créer et utiliser des bases de données, ainsi que des SIT (systèmes d'informations touristiques).
C 6 3	Organiser une campagne de promotion et communication sur le web et les réseaux sociaux
C 6 4	Concevoir le contenu des supports de communication en lien avec les responsables de la promotion
<b>7-</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Etablir de bonnes relations avec les entreprises clientes
C 7 2	Etablir de bonnes relations avec les services concernés : direction générale, commerciale, BE et design.....
<b>8-</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Gérer une équipe
<b>9-</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Autonomie et rigueur dans le contenu et le suivi de dossiers
C 9 2	Forte intégrité morale et intellectuelle pour œuvrer dans le sens de l'intérêt général

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### CHAUFFEUR TOURISTIQUE

CODE 32

#### FINALITÉ

Le Chauffeur touristique a pour mission le transport routier des touristes, en service local, régional, national ou international, au moyen de véhicules de différentes catégories obéissant à une réglementation spécifique.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Prendre la feuille de route ou les consignes du voyage chez le prestataire de service ou auprès du client</b>
a)	S'informer auprès de l'agence de son planning de travail et se préparer en fonction du prochain voyage
b)	Prendre les papiers du véhicule et prendre connaissance de la feuille de route : véhicule attribué, itinéraire, lieux et horaires de prise et de dépose des clients, liste des passagers, objet, lieux et horaires des haltes prévues (restauration, hébergement, visites...), liste des équipements de sécurité standards ou spécifiques (réserve d'eau potable, couvertures...)
<b>A2 /</b>	<b>Préparer le véhicule</b>
a)	Vérifier que le véhicule correspond bien aux conditions du transport prévues
b)	Vérifier la propreté du véhicule et procéder au nettoyage si besoin
c)	Contrôler le bon fonctionnement des installations de bord (micro, climatisation, toilettes, sièges, ceintures de sécurité...) et vérifier la présence des équipements de sécurité selon la liste fournie (boite à pharmacie, extincteurs, eau potable...) en complétant au besoin
d)	Mettre en place le tachygraphe et effectuer les contrôles du véhicule selon la check-list prévue (freins, éclairage, pression des pneus, niveaux des fluides et du carburant...), effectuer les opérations d'entretien nécessaires sans outrepasser ses prérogatives et signaler toute anomalie au responsable
<b>A3 /</b>	<b>Prendre en charge les voyageurs et leurs bagages au point de rendez-vous (hôtel, aéroport...).</b>
a)	Se présenter aux passagers
b)	Charger les bagages des passagers dans le véhicule de manière rationnelle et sécurisée
c)	Aider les passagers à s'installer dans le véhicule en veillant à leur confort et à leur sécurité
<b>A4 /</b>	<b>Conduire les clients à destination</b>
a)	Conduire le véhicule selon le trajet prévu, adapter la conduite aux conditions de circulation et en veillant au confort des passagers
b)	Adapter le trajet en cas de circonstances imprévues
c)	Apporter aux passagers les informations utiles à leur confort et leur sécurité
d)	Effectuer les haltes nécessaires au confort des passagers et au repos régulier du chauffeur prescrit par la loi dans des lieux appropriés
e)	Effectuer les arrêts prévus dans les lieux de visites, de restauration et d'hébergement
<b>A5 /</b>	<b>Restituer le véhicule</b>
a)	Stationner le véhicule à l'endroit prévu
b)	Remettre le véhicule en état (nettoyage, vérification selon les procédures, plein de carburant...)
c)	Réaliser, par écrit ou oralement, le rapport de route et en rendre compte
d)	Restituer les papiers et les clés du véhicule

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

**A6 /** Préparer des itinéraires touristiques (sites touristiques, restauration, hébergement...)

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Satisfaction de la clientèle

Respect du code de la route

Absence d'accidents

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## CHAUFFEUR TOURISTIQUE

CODE 32

### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

Il y a une exigence croissante de professionnalisme et de compétences linguistiques.

### LES COMPÉTENCES

<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les techniques de conduite automobile
C 1 2	Connaître les notions de secourisme
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître la réglementation routière (code de la route)
C 2 2	Connaître la géographie du pays, réseau routier et sites touristiques
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer oralement dans au moins deux langues étrangères (français, anglais...)
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les procédures de prise en charge et de restitution du véhicule
C 4 2	Appliquer les procédures d'entretien et de maintenance du véhicule
C 4 3	Appliquer les procédures de conduite du véhicule
C 4 4	Appliquer les procédures en cas d'incident ou d'accident
C 4 5	Réaliser le rapport de route et signaler sans délai toute anomalie au responsable de permanence
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Accueillir et renseigner les voyageurs, mémoriser les voyageurs et leurs habitudes
C 6 2	Identifier les aires de repos appropriées
C 6 3	Effectuer le diagnostic d'incidents techniques ou mécaniques courants
C 6 4	Procéder aux petites réparations (changement de courroie, pneumatique)
C 6 5	Anticiper et trouver des solutions rapides en cas de panne ou problème
C 6 6	Préparer des itinéraires et proposer des circuits en fonction des attentes des voyageurs et en tenant compte des contraintes (durée des trajets et des visites, besoin de repos...)
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Nouer une bonne coopération avec l'accompagnateur (et/ou guide) du groupe de voyageurs
C 7 2	Apprécier les situations difficiles et réagir face à un événement soudain
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Concentration et attention sur la conduite
C 9 2	Présentation et hygiène irréprochables
C 9 3	Ponctualité et conformité aux horaires de départs et d'arrivées des voyageurs
C 9 4	Amabilité et courtoisie en toutes circonstances

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### RESPONSABLE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE

CODE

33

#### FINALITÉ

Le Responsable de développement touristique a pour mission de développer les activités touristiques d'un territoire donné, dans le cadre d'un programme de développement touristique s'inscrivant dans une vision globale de la destination.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Organiser l'information touristique avec les partenaires</b>
a)	Organiser l'information et mettre en place une base de données touristique en fonction des besoins (ressources du territoire, concurrence, marchés émergents, réglementations, projets...)
b)	Identifier et rencontrer les personnes ressources pour étudier les perspectives de développement, approfondir les problématiques et leurs diverses articulations et évaluer les actions et projets existants
c)	Construire les premières hypothèses de travail et dégager les priorités
<b>A2 /</b>	<b>Élaborer des diagnostics et des stratégies de positionnement avec les acteurs institutionnels et professionnels</b>
a)	Réaliser un diagnostic, élaborer un programme d'actions avec les partenaires techniques et restituer les données essentielles auprès des professionnels
b)	Encourager et aider les décideurs à réaliser les études et enquêtes préalables nécessaires, évaluer et chiffrer les avantages et les coûts des actions, identifier les possibilités de financement
c)	Structurer un argumentaire et une approche pédagogique progressive avec les acteurs concernés par l'action et réaliser les supports nécessaires à la démarche de mobilisation des acteurs
<b>A3 /</b>	<b>Mobiliser les acteurs dans des programmes d'actions de développement touristique</b>
a)	Présenter aux responsables le programme d'actions au regard de chaque problématique, montrer la faisabilité des projets, et les aider à dégager les priorités
b)	Organiser des rencontres et participer à des réunions de travail avec les différents acteurs concernés, au niveau institutionnel puis avec les acteurs de terrain, pour présenter le programme d'actions
c)	Aider les acteurs de terrain à établir les liens entre un constat et leurs pratiques, à bénéficier des aides possibles pour engager des actions s'inscrivant dans le programme, à professionnaliser leurs activités, à améliorer leur mode de gestion des ressources humaines
d)	Impulser la mise en place de prestations s'intégrant dans une vision globale du développement touristique (produits complémentaires, circuits, animations, festivals...) et participer à la gestion des événements
<b>A4 /</b>	<b>Suivre et valoriser les résultats obtenus et développer de nouvelles actions de développement touristique</b>
a)	Évaluer les actions réalisées et les résultats obtenus, réaliser des supports de communication valorisant les expériences et participer à des manifestations pour présenter les résultats
b)	Participer à des rencontres avec d'autres professionnels pour capitaliser les expériences
c)	Rechercher des financements pour prolonger les actions ou en effectuer de nouvelles
d)	Proposer ou développer sur un autre champ un programme d'action adapté au territoire
<b>A5 /</b>	<b>Superviser le fonctionnement de l'équipe</b>
a)	Superviser le fonctionnement du service et le travail de l'équipe
b)	Participer au recrutement des collaborateurs
c)	Organiser des événements touristiques et culturels pour promouvoir le territoire

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

**A6 /** Organiser des séminaires pour les acteurs institutionnels et professionnels

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Notoriété et positionnement de la destination

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

L'utilisation des nouvelles technologies est devenue indispensable pour développer, promouvoir et commercialiser des destinations touristiques ainsi que pour communiquer et effectuer une veille sur l'évolution de la demande et des marchés.

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### RESPONSABLE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE

CODE 33

LES COMPÉTENCES	
<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître le montage et la conduite de projet
C 1 2	Connaître la conception et réalisation de produits touristiques
C 1 3	Connaître le Droit public et privé du tourisme
C 1 4	Connaître les bases de l'aménagement du territoire et urbanisme
C 1 5	Connaître les bases de la Gestion d'une entreprise touristique
C 1 6	Connaître les bases du tourisme durable
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître l'économie et la géographie touristique marocaine et internationale
C 2 2	Connaître le marketing et la communication touristique, le système d'information et de gestion de bases de données touristiques
C 2 3	Connaître les potentialités locales et régionales sur le plan touristique, culturel, économique et historique
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer oralement et par écrit en arabe et dans au moins deux langues étrangères (français, anglais...)
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les procédures de gestion budgétaire
C 4 2	Appliquer les procédures de gestion du personnel
C 4 3	Appliquer les procédures d'organisation de séminaire, conférence, congrès, festival
C 4 4	Appliquer les techniques d'analyse statistique
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les NTIC pour collecter, hiérarchiser, interpréter et restituer les données essentielles sur l'économie touristique auprès des professionnels
C 5 2	Utiliser l'ensemble des canaux d'information, de communication et de commercialisation (dont le e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.)
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Réaliser des diagnostics d'activités et des études de faisabilité de projets et élaborer des programmes d'actions en les intégrant dans une vision globale du développement touristique
C 6 2	Comprendre les logiques des acteurs et établir des argumentaires reliant les aspects techniques, socio-économiques et financiers avec les enjeux poursuivis par les acteurs et avec leurs pratiques
C 6 3	Impliquer les acteurs dans l'élaboration des diagnostics et des programmes d'action
C 6 4	Réaliser des supports de communication pour valoriser un programme d'action ou de réalisation
C 6 5	Concevoir des actions permettant de mobiliser et de fédérer les acteurs touristiques
C 6 6	Établir des partenariats avec les promoteurs de la destination (tours opérateurs, compagnies aériennes...)
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Argumenter pour développer chez les acteurs un intérêt pour la problématique posée
C 7 2	Établir des relations de confiance avec les autorités et professionnels locaux
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Gérer des équipes de travail
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Autonomie et rigueur dans le contenu et le suivi des dossiers.
C 9 2	Forte intégrité morale et intellectuelle pour œuvrer dans le sens de l'intérêt général

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### RESPONSABLE DE PROMOTION TOURISTIQUE

CODE 34

#### FINALITÉ

Le Responsable de promotion touristique a pour mission de promouvoir les produits et services touristiques d'un territoire ou d'un projet donné, dans le cadre d'un programme de développement touristique s'inscrivant dans une vision globale de la destination et au sein d'un organisme institutionnel ou professionnel.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Proposer un plan de communication et de promotion touristique</b>
a)	Organiser une veille marketing, (bases de données, conventions avec les partenaires pour les échanges de données)
b)	Analyser les statistiques de fréquentation et l'évolution de la demande et des marchés
c)	Élaborer et présenter un plan de communication et de promotion aux responsables institutionnels et professionnels
<b>A2 /</b>	<b>Promouvoir le territoire ou des projets touristiques</b>
a)	Superviser la mise en place et le bon fonctionnement du système de communication interne et externe (veille médiatique, press-book,...)
b)	Déterminer le choix de supports de communication et superviser leur réalisation
c)	Rechercher des annonceurs et suivre les contrats d'insertions publicitaires, développer et entretenir les relations avec les médias
d)	Proposer des actions de promotion aux acteurs professionnels et institutionnels, organiser le démarchage et le suivi des agences, tour opérateurs, voyagistes
e)	Organiser des éductours et des voyages de presse, des rendez-vous entre médias et professionnels
f)	Organiser des manifestations, événements et salons
<b>A3 /</b>	<b>Mettre en place les actions de communication de l'organisme vis-à-vis des partenaires et acteurs locaux</b>
a)	Superviser, le cas échéant, le service de communication et d'information interne
b)	Organiser des réunions ou des séminaires avec les partenaires et professionnels et les informer sur les attentes de la clientèle
c)	Représenter l'organisme lors d'événements
<b>A4 /</b>	<b>Suivre et valoriser sur la durée les résultats obtenus et développer de nouvelles actions de promotion touristique</b>
a)	Évaluer les actions de promotion réalisées et les résultats obtenus
b)	Réaliser des supports et présenter les résultats au comité de direction et conseil d'administration
c)	Participer à des rencontres avec d'autres professionnels pour partager les expériences
d)	Ajuster la stratégie et les plans de promotion
<b>A5 /</b>	<b>Superviser les équipes de travail</b>
a)	Superviser le fonctionnement du service et le travail de l'équipe
b)	Participer au recrutement des collaborateurs

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A6 /</b>	Organiser des événements touristiques et culturels pour promouvoir le territoire
-------------	--

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Notoriété de la destination

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

C'est un métier en émergence, encore peu défini et peu reconnu, bien qu'il s'appuie sur un haut niveau de compétences techniques (marketing touristique, communication...) et des qualités de diplomate pour fédérer des acteurs. Les TIC occupent une place croissante pour gérer les bases de données, communiquer, promouvoir et commercialiser.

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### RESPONSABLE DE PROMOTION TOURISTIQUE

CODE 34

LES COMPÉTENCES	
<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les bases du marketing et communication touristique
C 1 2	Connaître la conception et réalisation de produits touristiques
C 1 3	Connaître les bases du tourisme durable
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître les produits, marchés et clientèles touristiques
C 2 2	Connaître le droit commercial appliqué au tourisme
C 2 3	Connaître les potentialités locales et régionales sur le plan touristique, culturel, économique et historique
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer oralement et par écrit en arabe ainsi que dans au moins deux langues étrangères (français, anglais...)
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Appliquer les dispositifs concernés par le développement local et touristique
C 4 2	Appliquer les procédures de gestion budgétaire
C 4 3	Appliquer les procédures de gestion du personnel
C 4 4	Appliquer les procédures de l'organisation de séminaire, conférence, congrès, festival...
C 4 5	Appliquer les techniques d'analyse statistique
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les techniques e-tourisme, e-marketing, m-tourisme, etc.
C 5 2	Utiliser les systèmes de réservation touristiques
C 5 3	Utiliser les systèmes d'information et de gestion de bases de données touristiques ;
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Sensibiliser les acteurs locaux sur les évolutions de la demande et les attentes de la clientèle
C 6 2	Identifier les clientèles cibles en fonction des atouts de la destination
C 6 3	Présenter un plan de communication et de promotion adapté aux objectifs marketing poursuivis et s'intégrant dans un plan de développement touristique et une vision globale de la destination
C 6 4	Mettre en place un système d'information touristique reposant sur les NTIC en associant les partenaires institutionnels et professionnels
C 6 5	Choisir des supports et définir des contenus adaptés aux cibles et marchés convoités et en cohérence avec les produits proposés
C 6 6	Impliquer les professionnels dans les campagnes de promotion et de communication et promouvoir des produits favorisant la fédération des acteurs touristiques
C 6 7	Établir des partenariats avec les promoteurs extérieurs de la destination (tours opérateurs, compagnies aériennes...)
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Établir des relations de confiance avec les autorités et les professionnels locaux
C 7 2	Mobiliser les acteurs et valoriser les savoir-faire locaux autour d'un événement fédérateur
C 7 3	Entretenir son réseau de relations personnelles et commerciales
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Gérer des équipes de travail
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Dynamisme, diplomatie et force d'argumentation pour mobiliser et fédérer les acteurs
C 9 2	Autonomie et rigueur dans le contenu et le suivi des dossiers
C 9 3	Intégrité morale et intellectuelle pour œuvrer dans le sens de l'intérêt général

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### RESPONSABLE DE LA COMMERCIALISATION TOURISTIQUE

CODE

35

#### FINALITÉ

Le Responsable commercial a pour mission de vendre les prestations d'une destination ou d'un produit touristique auprès d'une clientèle professionnelle (tours opérateurs et agences de voyage, entreprises) et individuelle, au plan national et international, pour réaliser le chiffre d'affaires et les objectifs commerciaux fixés par l'organisme.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Proposer un plan d'actions commerciales et les budgets correspondants</b>
a)	Établir un diagnostic commercial de la destination ou du produit
b)	Élaborer et présenter en comité de direction un plan d'action pour commercialiser le ou les établissements et améliorer les prestations
c)	Proposer les budgets correspondants
<b>A2 /</b>	<b>Réaliser des opérations commerciales</b>
a)	Identifier les clientèles cibles et réaliser des opérations commerciales (mailing, publicité, workshops...)
b)	Concevoir des supports de communication (plaquettes, encarts publicitaires, mailing...)
c)	Animer un stand dans une manifestation commerciale pour promouvoir l'établissement
d)	Sélectionner les clientèles fiables et démarcher les clients potentiels pour proposer les prestations de l'établissement
<b>A3 /</b>	<b>Négocier les conditions des contrats avec les TO, agences et clientèle corporate</b>
a)	Établir une offre dans la gamme des prestations usuelles ou construire une proposition précise en fonction des spécificités demandées et des possibilités de l'établissement, selon la demande du client
b)	Tisser des relations avec des hôteliers pour les besoins de délogement
c)	Suivre les délais de rétrocession des allottements
d)	Présenter l'établissement aux clients et mettre au point des modalités d'accueil spécifique (groupes, séminaires, banquets...)
e)	Ajuster avec les clients et les responsables concernés (hébergement, restauration...) les modalités pratiques d'accueil et les prestations
<b>A4 /</b>	<b>Superviser le suivi de la clientèle et de sa satisfaction</b>
a)	Établir des bonnes relations avec les entreprises clientes pour éviter les problèmes (no show, respect des dates et horaires de séjour...)
b)	Gérer les priorités entre les clientèles en haute saison
c)	Accueillir les clientèles VIP ou autres
<b>A5 /</b>	<b>Superviser le travail de l'équipe</b>
a)	Superviser le fonctionnement du service et le travail de l'équipe
b)	Participer au recrutement des collaborateurs
c)	Former les assistants commerciaux et rendre compte régulièrement de sa mission
d)	Élaborer et présenter le rapport mensuel d'activités : objectifs, prévisions, réalisations, plan d'actions...

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A6 /</b>	Superviser la centrale de réservation
<b>A7 /</b>	Mettre à jour la base de données touristique

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Taux d'occupation
Taux de fidélisation
Chiffre d'affaires

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

L'utilisation des TIC est indispensable pour collecter et analyser les données essentielles sur la clientèle. Les TIC sont également de plus en plus sollicitées en tant qu'outils de communication, de promotion et de commercialisation (sites Internet, lettres et mailing électroniques, CD-Rom de présentation, bornes interactives...).

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### RESPONSABLE DE LA COMMERCIALISATION TOURISTIQUE

CODE

35

LES COMPÉTENCES	
<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les bases du Marketing touristique
C 1 2	Connaître les techniques de vente de produits touristiques
C 1 3	Connaître les bases du tourisme durable
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître les produits, marchés et clientèles touristiques
C 2 2	Connaître les bases du droit commercial appliqué au tourisme
C 2 3	Connaître les caractéristiques de la destination ou du produit (capacité d'accueil, gamme et tarifs des prestations, types de publics...)
C 2 4	Connaître les principes des procédures et outils de réservation
C 2 5	Connaître les conventions conclues avec les prestataires locaux
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer oralement et par écrit en arabe ainsi que dans au moins deux langues étrangères (français, anglais...)
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procéduraux</b>
C 4 1	Surveiller le respect des procédures convenues avec les opérateurs (allottements, délais de rétrocessions, délais de règlement, arrivées, départs, no show, ouverture de compte, délogement...)
C 4 2	Mettre en place des procédures de suivi et de vérification des disponibilités et des réservations
C 4 3	Appliquer les techniques d'analyse statistique
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Utiliser les techniques d'e-marketing et d'e-commerce
C 5 2	Utiliser le Système d'information et de gestion de bases de données touristiques
C 5 3	Utiliser les Systèmes de réservations touristiques
C 5 4	Intégrer les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme, e-marketing, m-tourisme)
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Présenter, argumenter défendre un plan d'action pour commercialiser la destination ou le produit
C 6 2	Concevoir le contenu des supports de communication en lien avec le responsable de la promotion (plaquettes, encarts publicitaires, mailing, affiches...)
C 6 3	Promouvoir les caractéristiques de la destination ou du produit dans une manifestation commerciale
C 6 4	Identifier les clientèles les plus appropriées à chaque période pour optimiser le taux d'occupation et le chiffre d'affaires (CA)
C 6 5	Fidéliser les clients tout en préservant les marges nécessaires
C 6 6	Arbitrer les priorités entre les clientèles en haute saison
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Établir des bonnes relations avec les entreprises clientes pour éviter les problèmes (no show, respect des dates, horaires et durée de séjour...)
C 7 2	Entretenir un réseau de relations personnelles et commerciales
C 7 3	Entretenir les relations avec les acteurs locaux de manière à obtenir la meilleure collaboration possible et le respect des engagements envers les clients
C 7 4	Accueillir le cas échéant les clientèles VIP ou autres
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
C 8 1	Gérer des équipes de travail
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Rigueur dans le suivi des dossiers clients
C 9 2	Diplomatie, force de persuasion dans la négociation
C 9 3	Capacité d'adaptation à des rythmes de travail changeants

## REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

### AGENT D'ACCUEIL TOURISTIQUE

CODE

36

#### FINALITÉ

L'agent d'accueil touristique a pour mission d'informer les visiteurs nationaux et étrangers sur les possibilités touristiques, culturelles et historiques de la région.

#### ACTIVITÉS

<b>A1 /</b>	<b>Préparer le lieu d'accueil</b>
a)	Constituer une base d'informations touristiques locales et régionales
b)	S'informer des projets et programmes d'activités touristiques et actualiser l'information disponible
c)	Tenir les locaux dans un état propre et accueillant et les approvisionner en documentation
d)	Alimenter les présentoirs en documentation
<b>A2 /</b>	<b>Accueillir et informer les visiteurs</b>
a)	Accueillir les visiteurs en les saluant si possible dans leur langue
b)	Répondre aux demandes d'information
c)	Apporter les explications nécessaires pour éviter les incompréhensions ou malentendus
d)	Tenir le registre de réclamation à la disposition des visiteurs
e)	Saluer les visiteurs à leur départ
<b>A3 /</b>	<b>Tenir les statistiques du bureau d'accueil et rendre compte de son travail</b>
a)	Saisir les données relatives à la clientèle accueillie (caractéristiques, types de demande...) selon le système de gestion manuel ou informatisé
b)	Faire remonter les problèmes rapportés par les touristes aux responsables de la structure
c)	Établir un rapport d'activité et le présenter aux responsables

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES

<b>A4 /</b>	Accompagner des visiteurs pour des visites touristiques locales
<b>A5 /</b>	Tenir une base de données sur la fréquentation touristique du territoire concerné
<b>A6 /</b>	Effectuer des réservations pour le compte des clients

#### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Réclamations

Enquête de satisfaction sur l'accueil

#### CONTEXTE ET ÉVOLUTIONS IMPACTANT LA FONCTION ET LES COMPÉTENCES REQUISES DE MANIÈRE SIGNIFICATIVE

La professionnalisation de la fonction d'accueil passe par la maîtrise des principales langues parlées par la clientèle touristique, la qualité des informations fournies (renseignements, plans, plaquettes attrayantes et à jour...) et par le confort des locaux.

# REFERENTIEL EMPLOIS / COMPETENCES

## AGENT D'ACCUEIL TOURISTIQUE

CODE

36

### LES COMPÉTENCES

<b>1 -</b>	<b>Connaissances du métier</b>
C 1 1	Connaître les bases de techniques d'accueil et d'information d'un public touristique
<b>2 -</b>	<b>Connaissances de l'environnement professionnel général et spécifique de l'établissement, de l'entreprise, de l'association, etc.</b>
C 2 1	Connaître le tissu économique au niveau local et régional ainsi que les prestataires locaux
C 2 2	Connaître la géographie touristique au niveau local, régional, national et international
C 2 3	Connaître les événements touristiques locaux et régionaux
C 2 4	Connaître les habitudes des différents types de clientèles
C 2 5	Connaître la liste des différentes catégories de prestataires
C 2 6	Connaître le système d'information et de gestion de bases de données touristiques
C 2 7	Connaître les circuits de visites touristiques locales
<b>3 -</b>	<b>Connaissances générales</b>
C 3 1	Communiquer oralement et par écrit en arabe ainsi que dans au moins deux langues étrangères (français, anglais...)
<b>4 -</b>	<b>Savoir-faire procédurax</b>
C 4 1	Appliquer les procédures de saisie et de traitement des statistiques de fréquentation et de visites
C 4 2	Rédiger un rapport d'activité présentant les statistiques de fréquentation et de visites et décrivant les types de demandes
C 4 3	Appliquer la procédure des objets trouvés
C 4 4	Appliquer la procédure relative aux règles et normes de sécurité
<b>5 -</b>	<b>Savoir-faire liés aux Nouvelles technologies</b>
C 5 1	Rechercher sur Internet les informations utiles à la clientèle
C 5 2	Connaître les procédures d'utilisation de la base de données touristiques (saisie, requête)
C 5 3	Optimiser les requêtes d'interrogation de la base de données
C 5 4	Utiliser les logiciels de réservations
<b>6 -</b>	<b>Autres savoir-faire liés à l'expérience</b>
C 6 1	Accueillir et renseigner les clients dans leur langue
C 6 2	Identifier les pôles d'intérêt des différents membres d'un groupe, expliquer et donner des informations aux visiteurs selon leurs besoins
C 6 3	Utiliser les plans de ville et cartes routières pour aider les clients à s'orienter
C 6 4	Susciter la motivation des visiteurs pour découvrir la région et son patrimoine
C 6 5	Contrôler la sécurité du groupe au cours des visites et déplacements
<b>7 -</b>	<b>Savoir-faire relationnels</b>
C 7 1	Réguler les situations délicates et rester aimable et courtois en toutes circonstances
<b>8 -</b>	<b>Savoir-faire managériaux</b>
<b>9 -</b>	<b>Savoir-faire comportementaux</b>
C 9 1	Écoute, patience
C 9 2	Présentation et hygiène irréprochables
C 9 3	Maîtrise des émotions