



Cercle des Experts  
Dirigeants et  
Formateurs des  
Ecoles du Tourisme



Royaume du Maroc  
Ministère du Tourisme, de l'Artisanat  
et de L'Economie Sociale et Solidaire



# Guide des Métiers & Formations Tourisme

TOURISME - HÔTELLERIE - RESTAURATION - EVENTS



# LES AVANTAGES À TRAVAILLER DANS LE TOURISME :

Travailler dans le tourisme, c'est faire partie d'une équipe de passionnés, dévouée à faire vivre des moments et des émotions mémorables aux visiteurs qui, longtemps après leur passage, parleront encore de leur séjour parmi nous.

## MARQUER LE COEUR DES VISITEURS

Qu'il soit en contact avec les clients ou non, chaque employé du tourisme représente un maillon d'une grande chaîne, où chaque geste compte. Chacun met en scène son talent et ses compétences, et joue un rôle clé pour marquer le cœur des visiteurs. Recevoir un remerciement, apercevoir un sourire, un rire, ou encore voir des étoiles dans leurs yeux sont les plus belles récompenses pour les employés du tourisme.



## FAIRE RAYONNER SA RÉGION

Contribuer au rayonnement de sa région et son entreprise est une grande fierté. Que vous soyez passionnés de nature ou de paysages uniques, amoureux des saveurs locales ou curieux des activités et hébergements insolites... il y a mille et une façons de participer à la renaissance, au développement et la mise en valeur de sa région.



## JOUER AU COEUR D'UNE ÉQUIPE PASSIONNÉE

Le tourisme, c'est travailler en équipe. Une équipe qui s'unit avec passion pour émerveiller les visiteurs et rendre leurs rêves réalité. La collaboration, l'écoute, la confiance et la complicité créent une ambiance de travail positive, où se tissent des liens solides qui construisent une expérience, encore plus magique. Les employeurs et gestionnaires en tourisme sont aussi de ceux qui mettront l'épaule à la roue pour soutenir et faire progresser leur belle équipe chaque jour.



## APPRENDRE ET SE RÉALISER AU QUOTIDIEN

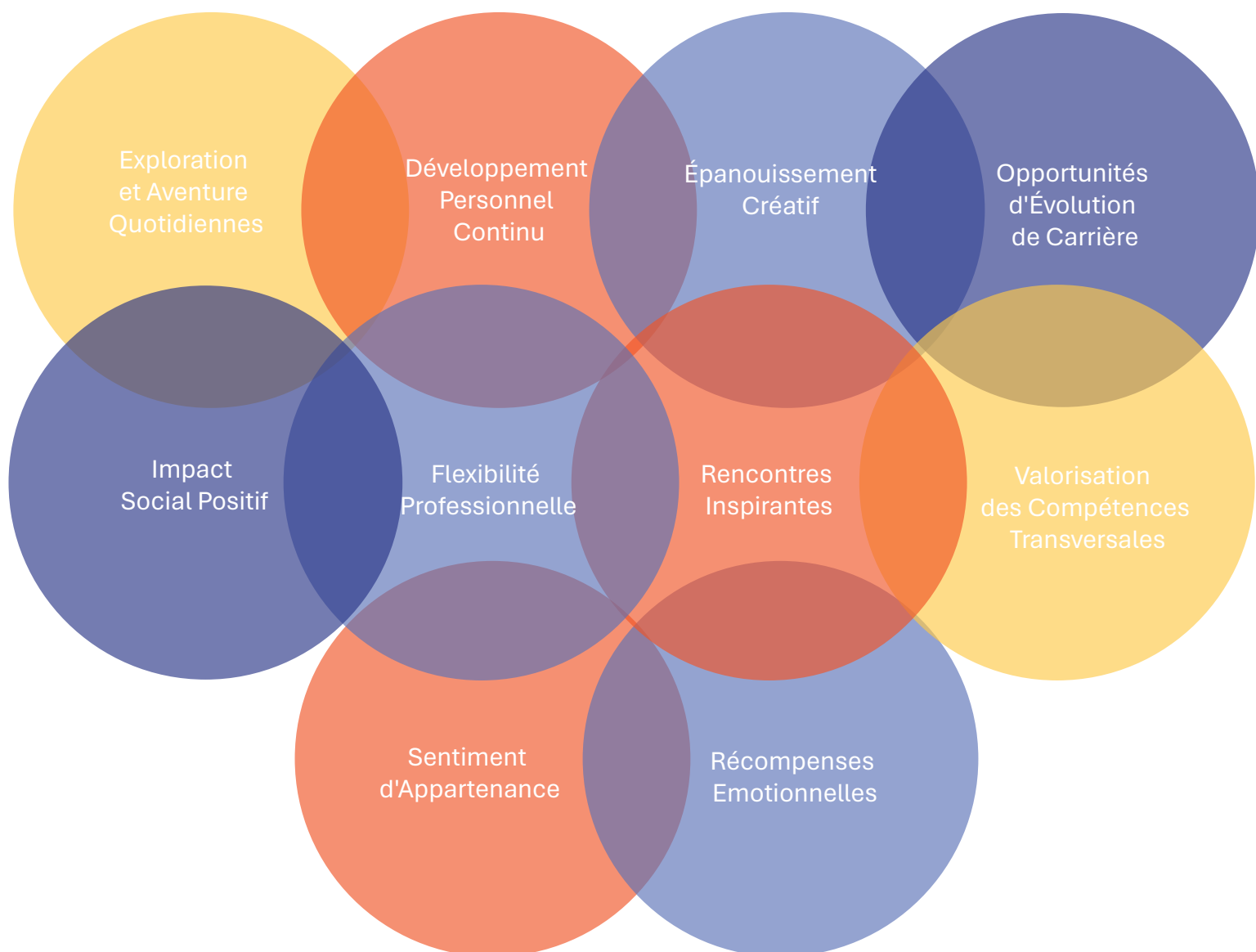
En tourisme, si les jours se suivent, ils ne se ressemblent pas. Chaque métier et profession, comme chaque contact avec un client, demande de s'adapter en continu. Les occasions d'apprendre de nouvelles choses, de prendre des initiatives, de relever des défis sont nombreuses et sont autant de possibilités de mettre en valeur et développer ses talents, se réaliser et se dépasser au quotidien.



# 10 RAISONS DE CHOISIR UNE CARRIÈRE DANS LE TOURISME :

## L'aventure Professionnelle de Votre Vie !

Le tourisme est un secteur vibrant, offrant diversité, aventure, et interaction culturelle, idéal pour ceux cherchant une carrière dynamique et enrichissante. Voici dix raisons captivantes de choisir ce domaine passionnant :



**"Le service du cœur est l'art de transformer chaque interaction en un moment de connexion authentique, où l'empathie et la sincérité deviennent les véritables messagers de notre hospitalité."**

## Exploration et Aventure Quotidiennes

Promouvoir une variété d'activités et d'expériences, chaque journée est différente en fonction des projets, des situations et des personnes qui croisent votre chemin. En tant que travailleurs dans le secteur touristique vous êtes constamment exposés à de nouveaux lieux et destinations. Chaque jour peut-être une opportunité de découvrir des paysages époustouflants, des sites historiques fascinants ou des cultures riches en traditions

## Opportunités d'Évolution de Carrière

Le tourisme offre une vaste gamme de métiers et la diversité des rôles, qui part de la gestion d'hôtels et de restaurants à l'organisation de voyages, en passant par l'accueil et l'animation touristique. Cette diversité ouvre la porte à des carrières dynamiques et passionnantes, permettant aux professionnels de trouver leur niche et de se spécialiser dans des domaines qui les passionnent véritablement.

## Rencontres Inspirantes

Ces rencontres inspirantes peuvent aider les travailleurs du secteur touristique à rester motivés, engagés et passionnés dans leur travail, tout en contribuant à leur développement professionnel et personnel.

## Sentiment d'Appartenance

En tourisme le sentiment d'appartenance des travailleurs est crucial pour favoriser leur engagement, leur motivation et leur satisfaction au travail par l'existence d'une Communication transparente, Opportunités de développement professionnel, Engagement communautaire ...

## Valorisation des compétences transversales

permet aux travailleurs de favoriser leur développement en communication interculturelle, en langues, en vente et leur niveau d'informations sur la destination en elle-même.

## Développement Personnel Continu

Beaucoup de métiers touristiques permettent aux travailleurs de renforcer leurs compétences professionnelles, ce qui peut les rendre plus efficaces dans leurs tâches quotidiennes. Il peut également aider les travailleurs à développer leurs compétences en leadership et à progresser dans leur carrière. En acquérant des compétences en gestion, en prise de décision et en résolution de conflits, ils peuvent être mieux positionnés pour des rôles de leadership et des opportunités de promotion

## Épanouissement Créatif

En tourisme beaucoup de métiers demandent une bonne dose de créativité que ce soit pour élaborer un menu, organiser un événement, planifier un circuit ou même trouver une solution à un imprévu. Plus que jamais, les visiteurs ont besoin de sortir de la routine. Alors, à vous de faire jouer vos qualités créatives pour concevoir des expériences inédites, originales et surprenantes, qui marqueront pour toujours leur tête et leur cœur.

## Impact social positifs

Le tourisme stimule l'économie locale en créant des emplois dans divers secteurs tels que l'hôtellerie. Il contribue à la Promotion de la diversité culturelle et de l'inclusion

## Flexibilité Professionnelle

la flexibilité professionnelle est une qualité recherchée dans le secteur touristique en raison de sa nature dynamique et saisonnière. Ceux qui réussissent dans ce domaine sont souvent ceux qui peuvent s'adapter rapidement aux changements et répondre efficacement aux besoins changeants des touristes.

## Récompenses émotionnelles

Elles jouent un rôle essentiel dans la motivation et la satisfaction au travail des travailleurs du secteur touristique, les aidant à trouver un sens et une gratification dans leur travail quotidien

# COMPÉTENCES INDISPENSABLES LIÉES AUX ATTENTES FUTURES DU SECTEUR TOURISTIQUES



## A. Compétences essentielles, qui servent de socle aux compétences du futur :

**Littératie** : La capacité à comprendre et à utiliser l'information écrite dans la vie quotidienne, à la maison, au travail et dans la collectivité afin d'atteindre des objectifs personnels et d'étendre ses connaissances et capacités .

**Numératie** : L'ensemble des connaissances et des compétences nécessaires pour gérer efficacement les exigences mathématiques de diverses situations professionnelles, personnelles, sociales et culturelles

## B. Compétences du futur, nécessaires dès aujourd'hui :

**Numérique** : Utiliser et comprendre le numérique signifie comprendre le numérique et en faire usage et aussi comprendre le potentiel du numérique dans les technologies pour exercer un emploi.

**Collaboration et Communication** : Collaborer et communiquer, c'est être en mesure de travailler en équipe ou de se connecter avec une autre personne, en période seul ou de façon virtuelle, afin de l'aider dans ses fonctions. C'est aussi savoir agir en coopération avec les autres pour accomplir une tâche commune.

**Adaptabilité** : Faire preuve d'adaptabilité face aux changements, c'est être en mesure d'adopter une attitude positive, confiante, nuancée et déterminée face aux changements et à l'incertitude dans le marché du travail. C'est également avoir la capacité de relever des défis, de rebondir face à des situations ou à des contextes plus difficiles ou générateurs de stress.

**Information** : Savoir gérer l'information, c'est être en mesure de sélectionner et d'utiliser adéquatement l'information en tenant compte du contexte. Faire preuve de jugement critique, c'est savoir examiner attentivement une situation avant de porter un jugement, et ce, afin de choisir l'option la plus appropriée. Résolution de Problèmes : Résoudre des problèmes signifie la réflexion et l'action orientées vers un but dans des situations peu légères avec aucune solution de routine n'existe encore. Il est donc parfois nécessaire de faire preuve de créativité pour résoudre le problème.

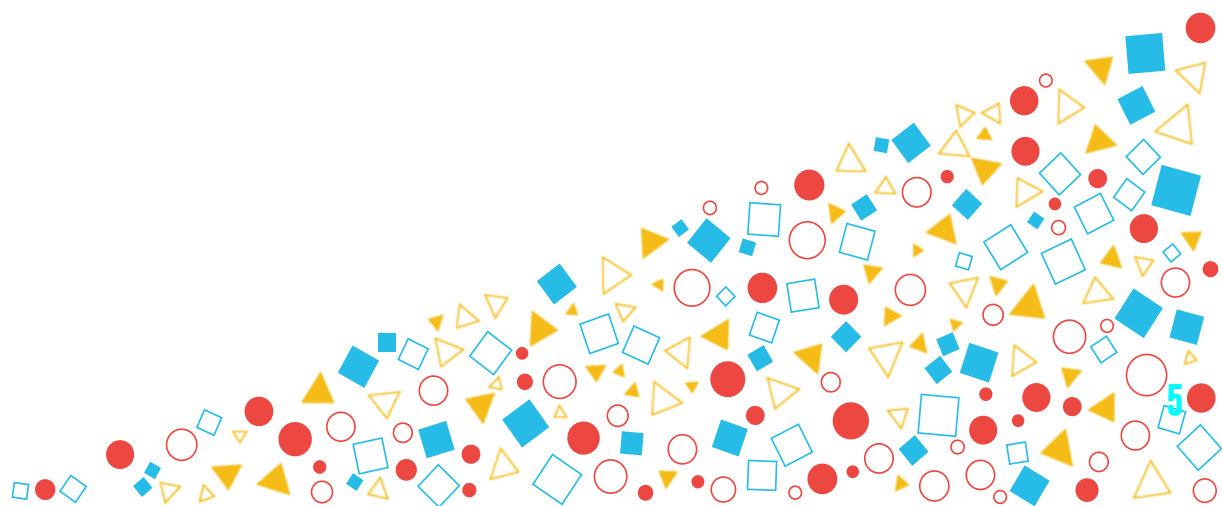
**Autonomie** : Faire preuve d'autonomie, c'est démontrer une capacité et une volonté d'entreprendre des actions par soi-même. C'est aussi être en mesure, par une réflexion appropriée, de faire des choix et de mettre en œuvre des actions en fonction de ces décisions.

**Inclusion** : Respecter la diversité et favoriser l'inclusion, c'est avant tout savoir respecter autrui. C'est également faire preuve de considération envers les personnes et les traiter avec empathie, égard et dignité.

**Développement Professionnel** : Adopter une posture de développement professionnel continue, c'est être en mesure d'initier toute démarche qui aura pour but d'acquérir, de maintenir ou de parfaire ses connaissances, habilités ou attitudes. Il s'agit également d'agir avec la volonté de réussir et de se dépasser constamment. On parle également de « mentalité de croissance ».

**Environnement** : Respecter l'environnement, c'est acquérir les attitudes nécessaires pour comprendre son impact et celui de son entreprise, voire de la société en général, sur l'environnement et le développement durable. C'est aussi être en mesure de poser des gestes concrets dans sa vie professionnelle et personnelle.

**Éthique** : C'est développer un sens de l'équité afin de faire preuve de justice et d'impartialité. C'est aussi savoir agir en reconnaissant les droits de chaque personne. C'est enfin respecter les normes et les règlements et agir en conformité avec les comportements attendus





## L'Essence du Service du Cœur dans l'Hospitalité Marocaine

Au cœur de l'hospitalité marocaine se trouve une approche simple mais puissante : le service du cœur . Ce concept va au-delà des transactions habituelles pour toucher véritablement ceux que nous servons. Il s'agit d'écouter, de comprendre et de se connecter d'une manière qui respecte notre héritage d'accueil chaleureux, tout en étant authentique et sincère dans nos interactions.

Le service du cœur n'est pas un idéal lointain ; c'est une pratique quotidienne qui commence par la valorisation de chaque rencontre. Cela implique d'être attentif aux détails, réceptif aux besoins des autres et prêt à offrir un service qui vient véritablement du cœur.

Ce concept ne demande pas de gestes grandioses, mais plutôt une série de petits actes attentionnés qui, ensemble, créent une expérience mémorable pour nos clients. Il s'agit de comprendre que chaque interaction est une opportunité de montrer notre respect et notre appréciation pour ceux qui choisissent de partager leur temps avec nous.

Nous encourageons chacun à adopter cette philosophie. Que vous soyez en première ligne ou en coulisses, votre contribution est essentielle pour infuser notre service d'une qualité humaine et chaleureuse. C'est en mettant en pratique ces principes que nous pouvons ensemble offrir une expérience qui reflète véritablement les valeurs de notre culture.

Rejoignez-nous dans cet engagement à offrir un service qui ne se contente pas de répondre aux attentes, mais qui vise à créer des liens authentiques et significatifs. Ensemble, nous pouvons faire de l'hospitalité marocaine non seulement un service, mais une véritable expression de notre culture d'accueil.



## Ensemble, Cultivons l'Art de l'Accueil

Au cœur de notre mission, il y a une conviction simple mais puissante : chaque interaction, chaque geste, chaque sourire que nous partageons ajoute une touche unique à la toile de l'hospitalité marocaine. Nous vous invitons à rejoindre ce voyage, non pas comme une tâche, mais comme une opportunité d'enrichir les moments que nous partageons avec ceux que nous accueillons.

Avec un geste aussi naturel qu'une main posée sur le cœur, nous transmettons une sincérité qui parle plus fort que les mots. Un sourire authentique, un arrangement floral pensé avec soin, ou un accompagnement discret peuvent sembler de simples détails, mais ensemble, ils composent une symphonie d'attentions qui rendent l'expérience de nos invités inoubliable.

Nous vous invitons à embrasser ces gestes avec simplicité et finesse, à voir dans chaque tâche une occasion de partager un peu de l'essence de notre terre accueillante. Que vous soyez en première ligne ou en coulisses, votre contribution forge l'expérience que nous offrons, reflétant notre engagement commun à faire de chaque moment passé avec nous un souvenir précieux.





# ANALYSE COMPARATIVE DES RÉFÉRENTIELS MÉTIERS DANS LE TOURISME :

Vers une excellence professionnelle au Maroc

Dans le secteur dynamique du tourisme et de l'hôtellerie, divers pays francophones tels que la France, la Belgique, le Canada, la Tunisie, le Maroc, et l'Australie ont élaboré des référentiels métiers dédiés. Ces référentiels, s'étendant de 2006 à 2021, couvrent une gamme variée de professions allant de l'hôtellerie à la gestion d'agences de voyage, de la location de voitures aux guides touristiques, et incluent même les animateurs touristiques. Ils ont été développés grâce à des collaborations entre diverses entités, incluant des organisations internationales comme l'UNESCO, des entreprises telles qu'Evaneos, et des ministères nationaux en charge du tourisme et de l'éducation.

Ces documents servent de base pour le développement des compétences, l'orientation professionnelle, et la structuration des formations dans le secteur, reflétant les besoins changeants et les attentes croissantes en matière de tourisme et d'hospitalité dans ces régions.

Dans ce contexte, la Confédération Nationale du Tourisme (CNT) a entrepris une étude approfondie et une analyse de ces référentiels métiers pour s'en inspirer.

L'objectif était de tirer des leçons des meilleures pratiques et des normes établies à l'échelle internationale afin de les adapter et les appliquer au contexte spécifique du tourisme au Maroc . Cette démarche permet à la CNT de s'aligner sur les standards internationaux tout en répondant aux spécificités locales, assurant ainsi une formation et un développement professionnel de haute qualité pour les acteurs du secteur du tourisme et de l'hôtellerie.





Cercle des Experts  
Dirigeants et  
Formateurs des  
Ecoles du Tourisme



Royaume du Maroc  
Ministère du Tourisme, de l'Artisanat  
et de L'Économie Sociale et Solidaire

# Métiers du **Tourisme**

A man in a dark suit, white shirt, and dark tie stands in an office setting. The image is overlaid with a semi-transparent green filter. The man is looking slightly to the right of the camera with a neutral expression. His hands are clasped in front of him.

# **LEADERSHIP ET GESTION EXECUTIVE**

# **LEADERSHIP AND MANAGEMENT EXECUTIVE**

# LEADERSHIP ET GESTION EXECUTIVE

## LEADERSHIP AND MANAGEMENT EXECUTIVE

Directeur Général / CEO (Chief Executive Officer)  
Directeur des Opérations / COO (Chief Operating Officer)  
Directeur administratif et Financier / CFO (Chief Financial Officer)  
Directeur Marketing / Marketing Director  
Directeur Technique / CTO (Chief Technical Officer)  
Directeur Commercial / Sales Director  
Directeur Juridique / Legal Director  
Directeur du Capital Humain et du Développement des Compétences / Director of Human Capital and Skills Development  
Directeur de la Responsabilité Sociale d'Entreprise / Director of Corporate Social Responsibility  
Directeur de la Conduite du Changement et du Développement / Director of Change Management and Development  
Directrice du Spa / Spa Director  
Directeur des Services aux Clients / Director of Customer Services  
Directeur des Ventes / Director of Sales  
Directeur des Relations Publiques / Director of Public Relations  
Directeur d'agence de Voyages / Travel Agency Manager  
Directeur de Tour-opérateur / Tour Operator Manager  
Directeur de Destination / Destination Manager  
Directeur d'événementiel / Event Manager  
Directeur des Transports / Transportation Manager  
Directeur de l'assurance Qualité / Quality Assurance Manager  
Directeur Talent et Culture / Talent and Culture Director  
Directeur de la Restauration / Director of Food and Beverage  
Directeur d'Hébergement / Director of Accommodation  
Directeur de Réception / Front Office Manager  
Directeur des opérations de transport / Transport Operations Manager  
Directeur de l'agence de Location de Voitures / Car Rental Agency Manager  
Directeur de station / Resort Director  
Directeur de casino / Casino Director  
Directeur d'agence événementielle / Event Agency Director  
Directeur de foire, salon, congrès, exposition / Trade Show, Conference, Exhibition Director  
Directeur de site culturel / Cultural Site Director  
Directeur de parc zoologique / Zoo Director

## Directeur Général

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Superviser l'ensemble des opérations et diriger la stratégie globale de l'entreprise
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser le marché et la concurrence</li> <li>Elaborer le budget et fixer les objectifs</li> <li>Elaborer le budget d'exploitation, le plan de commercialisation, le programme d'investissement</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Autorité Anticipation Intelligence émotionnelle Capacité à déléguer Prise de décision	<b>Commerciales</b>	Négociation Identification des opportunités de marché et des segments de clientèle Surveillance et optimisation de l'expérience client	<b>Leadership</b>	<b>Auto management:</b> Autodiscipline à savoir : respect de la vision stratégique / résistant à la pression <b>Management d'équipe</b> Motivation d'équipe / gestion des conflits <b>Management des organisations</b> Fixation des objectifs à long terme / Anticipation des changements inhérents au secteur	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Maîtrise du Pack office Maîtrise du PMS & POS de l'établissement <b>Linguistiques:</b> Français (courant) / anglais (courant) / Espagnol(avancé)

### QUALIFICATIONS

<p>Master BAC+5 en management et administration des entreprises ou formation équivalente, exemple EMBA ...</p> <p>Expérience minimum 10 ans en tant que directeur général adjoint, directeur administratif &amp; financier, etc et de préférence dans le secteur touristique</p>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
<p>Evolution du chiffre d'affaire</p> <p>Bénéfice réalisé</p> <p>Satisfaction client</p> <p>Satisfaction collaborateur</p>	Directeur général groupe

# FICHE METIER

## Directeur des opérations

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Définir et mettre en œuvre la stratégie opérationnelle de l'entreprise
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordonner et superviser les opérations quotidiennes de l'entreprise</li> <li>• Optimiser les processus opérationnels afin d'améliorer l'efficacité, réduire les coûts et accroître la qualité des produits et / ou services de l'entreprise</li> <li>• Être à jour et surveiller les tendances du marché</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Créativité Sens de l'innovation Excellente capacité relationnelle Rigueur et organisation	<b>Commerciales</b>	Gestion du portefeuille client Négociation / Prospection	<b>Leadership</b>	<b>Auto management:</b> Fort intérêt pour l'expérience client / Gestion du stress / Respect de la vision de la stratégie <b>Management d'équipe:</b> Avoir une bonne relation avec l'équipe/gérer les conflits <b>Management des organisations:</b> Définition d'objectifs à long terme Choix des stratégies pour améliorer la rentabilité	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Maîtrise du Pack office Maîtrise du PMS & POS de l'établissement <b>Linguistiques:</b> Français (courant) / anglais (courant) / Espagnol(avancé)
--------------------	--	---------------------	---	-------------------	--	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

Bac +5 (Ecole de gestion, Ecole de commerce...) Année d'expérience requise de 5 à 10 ans dans un poste similaire
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Evolution du chiffre d'affaire Bénéfice réalisé Satisfaction client Satisfaction collaborateur	Directeur Général

## Directeur Administratif et Financier

DESCRIPTION DE POSTE							
<b>Mission</b>		Assurer la gestion financière de l'entreprise					
<b>Activités</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer la trésorerie et toutes les problématiques bancaires</li> <li>Mettre en place les procédures de gestion et indicateurs de suivi</li> <li>Analyser la situation financière (bilan, analyse, tableaux de bord, reportings ...)</li> </ul>					
COMPÉTENCES							
Soft Skills	Rigueur Analyse et synthèse Excellente capacité relationnelle et de communication	Commerciales	Négociation avec les fournisseurs et les banques	Leadership	<b>Auto management:</b> Gestion rigoureuse des opérations / Passion pour l'analyse des chiffres <b>Management des équipes:</b> Relations solides avec les équipes / Développement des talents <b>Management des organisations:</b> Définition d'objectifs à long terme / Choix des stratégies pour améliorer les process internes	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques:</b> Maitrise du Pack office Maitrise du PMS & POS de l'établissement Maitrise du logiciel de comptabilité, logiciel de gestion de stock <b>Linguistiques:</b> Français (courant) / anglais (courant)
QUALIFICATIONS							
Master ou diplôme Bac+5 en CCA ou formation équivalente Expérience minimum de 10 ans en tant que responsable administratif et financier ou un poste similaire							
INDICATEURS DE PERFORMANCE							
<b>Indicateurs de performance</b>			<b>Evolution professionnelle</b>				
Maitrise des coûts Etat des flux de la trésorerie			Directeur général				

## Directeur Marketing

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Mettre en place des actions qui permettront de développer et d'élargir la clientèle, mais aussi de conquérir de nouveaux marchés
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mener des études comparatives sur les tendances, produits ou services du secteur</li> <li>Aligner les objectifs marketing aux objectifs commerciaux</li> <li>Elaborer les tactiques et les actions marketing et chapoter leur mise en œuvre</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Leadership Pensée critique et stratégique Capacité de persuasion	<b>Commerciales</b> Identification des opportunités : Benchmark/concurrence Communication & e-reputation Surveillance et optimisation de la fidélisation client
<b>Leadership</b> <b>Auto management:</b> Passion pour l'hospitalité et l'acquisition client/ Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses. <b>Management des équipes :</b> Établir des relations solides avec les équipes / Développement des talents <b>Management des organisations :</b> Choix des stratégies / Adaptation aux tendances du marché	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques:</b> Maîtrise du Pack office Maîtrise du PMS de l'établissement Connaissances en Adobe & Canva <b>Linguistiques:</b> Français (courant) / anglais (courant) / Espagnol(avancé)
QUALIFICATIONS	
Master ou diplôme Bac+5 en commerce / gestion / sciences économiques ou formation équivalente, Expérience minimum 10 ans en tant que responsable commercial, marketing, communication...) et de préférence dans le secteur touristique	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b> Trafic site web Engagement sur les réseaux sociaux Taux d'ouverture et de clics des emails	<b>Evolution professionnelle</b> Directeur général



## Directeur Technique

DESCRIPTION DE POSTE							
<b>Mission</b>		Gérer toutes les activités de maintenance des installations et des équipements de l'établissement					
<b>Activités</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place et suivre les plannings préventifs et curatifs.</li> <li>• Optimiser les consommations d'eau et d'énergie</li> <li>• Assurer la sécurité des biens et des personnes</li> </ul>					
COMPÉTENCES							
Soft Skills	Sens de l'analyse Pensée critique et stratégique Réactivité	Commerciales	Identification des opportunités : Benchmark/ concurrence... Négociation fournisseurs	Leadership	<b>Auto- Management :</b> Résistant à la pression et au stress / Avoir un esprit relationnel / Passion pour l'hospitalité et le bien être <b>Management d'équipe:</b> Accomplissement personnel reconnaissance et progression de carrière <b>Management des organisations :</b> Fixation des objectifs /Choix des stratégies pour améliorer la qualité des installations	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques:</b> Maîtrise du Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement, logiciel de Gestion de Maintenance assistée par ordinateur GMAO <b>Linguistiques:</b> Français (courant) / anglais (courant) /Espagnol(avancé)
QUALIFICATIONS							
Master ou diplôme Bac+5 dans une école d'ingénieur ou formation équivalente Expérience minimum de 6 à 10 ans dans le domaine du management des opérations de maintenance							
INDICATEURS DE PERFORMANCE							
<b>Indicateurs de performance</b>			<b>Evolution professionnelle</b>				
Temps moyen de résolution des problèmes Coût de maintenance par département Réduction des incidents de sécurité			Directeur général				

## Directeur Commercial

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Mettre en œuvre les stratégies de vente pour maximiser les revenus de l'établissement
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manager les équipes en charge de la mise en œuvre de la politique commerciale</li> <li>• Définir (avec le Directeur marketing) les plans de marketing</li> <li>• Établir les objectifs de vente et suivre leur réalisation</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Mise ne en perspective des données Prise de décision Méthode et rigueur Autonomie Aisance relationnelle Orienté résultats	Commerciales	Prospecter Négocier Commercialiser Fideliser	Leadership	<b>Auto- Management :</b> Résistant à la pression et au stress / fort intérêt pour l'acquisition client <b>Management d'équipe:</b> Développement des talents /Gestion des conflits <b>Management des organisations :</b> Fixation et définition des objectifs / Elaborer des stratégies pour améliorer la qualité de la relation client	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques:</b> Maitrise du pack office Maitrise du PMS de l'établissement <b>Linguistiques:</b> Français (courant) / anglais (courant) /Espagnol(avancé)

### QUALIFICATIONS

Master ou diplôme Bac+5 en commerce / gestion / sciences économiques ou formation équivalente  
Expérience minimum de 10 ans en tant que responsable commercial, marketing et de préférence dans le secteur touristique

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Taux d'occupation Taux de conversion des prospects Satisfaction & fidélisation client	Directeur Général

## Directeur Juridique

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Gérer et prendre en charge tous les aspects juridiques de l'entreprise
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la conformité de l'entreprise aux lois, réglementations et normes</li> <li>Superviser la négociation, la rédaction, l'examen et l'exécution des contrats</li> <li>Fournir des conseils sur les implications juridiques des activités de l'entreprise</li> <li>Gérer les dossiers relatifs à la propriété intellectuelle</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Charisme Diplomatie Conciliation	<b>Commerciales</b>	Négocier face aux partenaires sociaux	<b>Leadership</b>	<b>Auto management:</b> Respect du droit social et de la politique de l'entreprise <b>Management des équipes:</b> Mentorat des collaborateurs : médiation, négociation, verbiage juridique... <b>Management des organisations</b> Fixation et définition des objectifs	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Maîtrise du pack office SIRH de l'établissement <b>Linguistiques:</b> Français (courant) / anglais (courant)
--------------------	--	---------------------	---------------------------------------	-------------------	---	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

Master ou diplôme Bac + 5 (master en droit des affaires, en droit des contrats, ou en droit social ...) ou formation équivalente  
Expérience minimum 3 à 5 ans dans un poste similaire et de préférence dans le secteur touristique

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Nombre de litiges résolus Coût des litiges	Directeur Ressources Humaines

# FICHE METIER

## Directeur du capital Humain et du Développement des Compétences

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Définir, piloter et mettre en œuvre la politique de gestion des ressources humaines
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir les orientations RH de l'entreprise</li> <li>Superviser les activités de recrutement afin d'attirer et retenir les meilleurs talents</li> <li>Superviser les activités de gestion du personnel</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Pensée critique Réactivité Excellente relation interpersonnelle Ethique	Commerciales	Négociation avec les salariés Attirer un talent et le fidéliser	Leadership	<b>Auto- Management :</b> Respect des directives de l'entreprise / Fort intérêt pour l'humain <b>Management d'équipe:</b> Faire progresser l'ensemble des collaborateurs <b>Management des organisations</b> Fixation et définition des objectifs / Choix des stratégies pour mener à bien les actions RH / s'adapter aux tendances RH	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques:</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques:</b> Français (courant) / anglais (courant)

### QUALIFICATIONS

Formation de base : (Bac +5) Diplôme Universitaire ou d'une Ecole Supérieure nationale ou diplôme équivalent.  
Une expérience professionnelle confirmée d'au moins 10 ans en tant responsable RH

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Taux de promotion interne Satisfaction collaborateur Engagement collaborateur dans les projets RH Turn over	Directeur général

## Directeur de la responsabilité sociale de l'entreprise

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Elaborer, mettre en place la politique RSE et superviser les actions y afférentes
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déployer la stratégie RSE par des actions de communication et de sensibilisation</li> <li>Piloter des projets en collaboration avec les différents départements</li> <li>Élaborer des programmes de formation : Former les collaborateurs aux bonnes pratiques</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Innovation Engagement Équité Éthique Capacité à influencer Empathie et sensibilité sociale Flexibilité	<b>Commerciales</b>	Négociation et partenariat Collaboration intersectorielle	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Respect du droit social / Fort intérêt pour l'humain et l'environnement <b>Management d'équipe</b> Établir des relations saines et collaboratives avec l'ensemble des salariés <b>Management des organisations</b> Fixation et définition des objectifs	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office, SIRH de l'établissement <b>Linguistiques:</b> Français (courant) / anglais (courant)
--------------------	--	---------------------	--	-------------------	--	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

Master ou diplôme Bac + 5 (en ressources humaines / communication / droit social ...) ou formation équivalente  
Expérience de 5 à 10 ans dans un poste similaire et de préférence dans le secteur touristique

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Impact social Taux de recyclage et de réutilisation des déchets Indice de diversité et d'inclusion Taux d'achats éco responsables	Directeur des ressources humaines

## Directeur de la conduite du changement et du développement

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Diriger, coordonner les initiatives de changement organisationnel de l'entreprise
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer une stratégie globale de conduite du changement en adéquation avec les objectifs stratégiques de l'entreprise</li> <li>Élaborer des plans d'action</li> <li>Créer des canaux de communication transparents favorisant la collaboration</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Leadership persuasif Communication efficace Intelligence émotionnelle	<b>Commerciales</b>	Négociation et influence	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management</b> Respect de la stratégie de l'entreprise <b>Management des équipes</b> Créer le déclic chez les résistants <b>Management des organisations</b> Définition des phases du processus de changement	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office, SIRH de l'établissement <b>Linguistiques:</b> Français (courant) / anglais (courant)
--------------------	---	---------------------	--------------------------	-------------------	---	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

Master BAC+5 spécialisé en en management des organisations ou des ressources humaines Expérience minimum de 3 à 6 ans dans un poste similaire
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Niveau d'adoption et d'acceptation Niveau de résistance Performance organisationnelle	Directeur des ressources humaines

## Directrice du SPA

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Assurer le bon fonctionnement du spa et la satisfaction client
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion opérationnelle des esthéticiennes, masseuses...</li> <li>Analyse et suivi financier des statistiques de fréquentation</li> <li>Planification des soins et veiller au respect du protocole et au bon déroulement des soins</li> <li>Suivi de la satisfaction client</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Aisance relationnelle, Orientation client, Hospitalité naturelle	<b>Commerciales</b>	Identification des opportunités : Benchmark, concurrence... Élaboration de stratégies de prix Expliquer et vendre ses soins	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management</b> Gestion rigoureuse des opérations et respect des normes de grooming, d'accueil et d'hygiène Passion pour le bien-être et la remise en forme <b>Management des équipes</b> Développement des talents au sein de l'équipe. <b>Management des organisations</b> Définition d'objectifs à long terme	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office, Maîtrise du PMS & POS de l'établissement <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (intermédiaire)
--------------------	--	---------------------	---	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

Master Bac+5 en hôtellerie ou Bachelor en spa manager ou formation équivalente Expérience minimum de 6 ans dans un poste similaire
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Satisfaction client Qualité des soins Nombre de réclamations	Directeur d'hôtel

## Directeur des services aux clients

DESCRIPTION DE POSTE							
<b>Mission</b>		Mettre en œuvre toutes les stratégies nécessaires à la satisfaction et à la fidélisation des clients					
<b>Activités</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboration de la politique de relation client</li> <li>Définition des règles et des pratiques de réponse au client (téléphone, courrier classique ou électronique, réseaux sociaux) ;</li> <li>Réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des clients</li> </ul>					
COMPÉTENCES							
Soft Skills	Habilité dans la négociation Méthode et rigueur Autonomie Aisance relationnelle	Commerciales	Approche et fidélisation client	Leadership	<b>Auto- Management :</b> Bonne conduite face aux réclamations les plus acerbes <b>Management d'équipe:</b> pilotage de l' équipe / Gestion des conflits <b>Management des organisations :</b> Fixation et définition des objectifs à atteindre pour le long terme/ Elaborer des stratégies pour améliorer la qualité de la relation client afin de les fidéliser	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques:</b> Pack office, Maîtrise du PMS & POS de l'établissement <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (intermédiaire)
QUALIFICATIONS							
Master Bac+5 dans le secteur du commerce, du marketing et de la communication Expérience 5 ans minimum à un poste similaire ou dans le domaine commercial							
INDICATEURS DE PERFORMANCE							
Indicateurs de performance			Evolution professionnelle				
Satisfaction client Nombre de réclamations			Directeur Commercial & Marketing				



## Directeur des Ventes

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Diriger les activités de vente de l'entreprise
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribuer les territoires de vente</li> <li>• Définir les quotas de vente</li> <li>• Coordonner les activités de vente avec les autres services</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Capacité de synthèse et d'analyse Aisance relationnelle Organisation rigueur	<b>Commerciales</b>	Gestion des relations client Négociation et influence Analyse de la performance des vente	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Résistant à la pression et au stress <b>Management des équipes:</b> Pilotage de l' équipe : orienté résultat / Gestion des conflits <b>Management des organisations :</b> Fixation et définition des objectifs /Elaborer des stratégies pour améliorer le volume des ventes	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office, <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (intermédiaire)
--------------------	--	---------------------	---	-------------------	--	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

Master Bac+5 en Marketing ou un diplôme d'une école de Commerce Expérience minimum de 5 à 10 ans dans le domaine de vente , du marketing, des relations publiques ou de l'industrie touristique
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Chiffre d'affaire réalisé Bénéfice réalisé Nombre de nouveaux clients acquis	Directeur commercial & Marketing

## Directeur des relations publiques

DESCRIPTION DE POSTE						
<b>Mission</b>		Développer , mettre en œuvre les stratégies de communication efficaces pour accroître la visibilité de l'entreprise, renforcer ses relations avec les médias, et stimuler l'engagement du public				
<b>Activités</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer des plans stratégiques de communication alignés aux objectifs commerciaux et marketing ,</li> <li>Gérer la réputation en ligne.</li> <li>Établir des partenariats stratégiques</li> </ul>				
COMPÉTENCES						
Soft Skills	Sens de l'organisation Autonomie Sens de l'initiative Polyvalence	Commerciales	Communication persuasive	Leadership	<b>Auto management:</b> Tolérance au stress / Respect de la vision de l'entreprise <b>Management des équipes:</b> Motivation de l'équipe <b>Management des organisations:</b> Définitions des objectifs long terme	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques:</b> Maitrise du Pack office Maitrise du PMS de l'établissement <b>Linguistiques:</b> Français (avancé) Anglais ( avancé) Espagnol ( avancé) Allemand (avancé)
QUALIFICATIONS						
Master Bac+5 ou Diplôme d'études universitaires en gestion hôtelière , en marketing ou en administration des affaires Expérience 5 à 10 ans en relations publiques , de préférence au sein de l'industrie touristique						
INDICATEURS DE PERFORMANCE						
<b>Indicateurs de performance</b>			<b>Evolution professionnelle</b>			
Niveau d'engagement des réseaux sociaux Taux de conversion			Directeur de la réception			

## Directeur d'agence de voyage

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Superviser toutes les opérations de l'agence afin d'assurer la satisfaction des clients, la rentabilité de l'entreprise
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Superviser toutes les opérations quotidiennes de l'agence : réservations, ventes, gestion des stocks, etc</li> <li>Veiller à ce que les normes de service à la clientèle et de satisfaction soient respectées</li> <li>Superviser la gestion financière de l'agence</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	leadership Créativité Bonnes qualités relationnelles	<b>Commerciales</b>	Négociation client	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Rigueur quant aux respect des prestations/ passion pour le voyage <b>Management d'équipe:</b> Développement des talents <b>Management des organisations :</b> Fixation et définition des objectifs à atteindre pour le long terme/Elaborer des stratégies liées à la création de nouveaux itinéraires touristiques	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office <b>Linguistiques:</b> Français (avancé) Anglais ( avancé) Espagnol( intermédiaire)
--------------------	--	---------------------	--------------------	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

Master Bac+5 des écoles de commerce ou des écoles de formation en métiers du tourisme  
Expérience 5 à 10 ans en tant que chef de produits ou agent de voyage ou dans un poste similaire

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Nombre de réservations / Taux d'annulation Part de marché Marge bénéficiaire Chiffre d'affaire réalisé	Analogue dans une agence de taille plus importante  Responsable régional au siège d'un réseau d'agence

## Directeur tour-opérateur

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Concevoir les prestations de voyages en créant des packages attractifs
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place les objectifs en tenant compte des tendances du marché et des opportunités de croissance.</li> <li>• Créer des formules de voyage intéressantes : conception circuits touristiques</li> <li>• Négocier les contrats et accords avec les prestataires de service</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Passion Rigueur Sens de l'organisation Bon relationnel	<b>Commerciales</b>	Négociation clients et prestataires	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Rigueur quant aux respect des prestations/ passion pour le voyage <b>Management d'équipe:</b> Développement des talents <b>Management des organisations :</b> Fixation et définition des objectifs long terme/Elaborer des stratégies pour la création des circuits touristiques innovants	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office <b>Linguistiques:</b> Français (avancé) Anglais ( avancé) Espagnol( intermédiaire)
--------------------	---	---------------------	-------------------------------------	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

Master ou MBA en tourisme, notamment dans une école de commerce spécialisée Expérience de minimum de 5 ans dans un poste similaire
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Nombre de réservations / Taux d'annulation Part de marché Marge bénéficiaire Chiffre d'affaire réalisé	Directeur Régional des Opérations

## Directeur événementiel

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Gérer l'ensemble des opérations d'un événement
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la coordination entre le personnel interne, les clients, les fournisseurs et les autres interlocuteurs</li> <li>Gérer la communication autour de l'événement (affiches, campagnes de communication)</li> <li>Planifier et simplifier la gestion logistique</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Gestion du temps Travail d'équipe Qualité relationnelle Sens de la communication	<b>Commerciales</b>	Promouvoir l'événement conclure des négociations et des ventes additionnelles	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Gestion rigoureuse des opérations et respect des normes de sécurité / Passion pour l'évènementiel et l'expérience client <b>Management d'équipe:</b> Développement des talents <b>Management des organisations :</b> stratégies Innovantes Adaptation aux tendances du marché	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Maitrise du Pack office <b>Linguistiques:</b> Français (avancé) Anglais ( avancé) Espagnol( intermédiaire)
--------------------	---	---------------------	--	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

Master Bac + 5 en organisation d'événements, gestion , commerce ou marketing ou dans un domaine similaire 5 ans d'expérience dans l'évènementiel
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Nombre des participants Respect du budget Satisfaction client Qualité de service	Directeur animation, Consultant , entrepreneur

## Directeur de destination

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Promouvoir la destination en coordonnant les efforts de marketing, de développement économique et de gestion des ressources naturelles
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construire la stratégie de développement et d'attractivité de la destination en phase avec les acteurs locaux</li> <li>• Assurer la promotion de la destination auprès du grand public, des groupes et des professionnels</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Passion, rigueur Sens de l'organisation Bon relationnel	<b>Commerciales</b> Rendre la destination idyllique Négociation et fidelisation
<b>Leadership</b> <b>Auto- Management :</b> Fort intérêt pour le tourisme et les ressources naturelles <b>Management d'équipe:</b> Vendre la destination aux équipes <b>Management des organisations :</b> Fixation des objectifs à atteindre / stratégies pour le développement de l'attractivité de la destination	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques:</b> Pack office <b>Linguistiques:</b> Français (avancé) Anglais (avancé) Espagnol( avancé) Allemand (avancé) Mandarin (intermédiaire)
QUALIFICATIONS	
Master en patrimoine touristique et développement des territoires Expérience minimum de 5 ans dans un poste similaire	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Nombre de visiteurs Satisfaction visiteur Fidelisation visiteur	Directeur d'agence de voyage, consultant en développement touristique

## Directeur de Transports

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Superviser et coordonner toutes les activités de transport et de maintenance
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseiller la Direction et participer à la définition de la stratégie</li> <li>Recueillir les besoins, rédiger des cahiers des charges et élaborer les plans de transport</li> <li>Rechercher et sélectionner des transporteurs, des prestataires, des sous-traitants en fonction de besoins spécifiques (volumes, délais, type de produit, coûts de transport...)</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Réactivité et adaptabilité Organisation et rigueur Capacités d'analyse et de synthèse Autonomie	Commerciales	Négociation avec les prestataires externes	Leadership	<b>Auto- Management :</b> Résistant au stress <b>Management d'équipe:</b> pilotage de l' équipe <b>Management des organisations :</b> Suggérer des améliorations à apporter à la politique de transport	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques:</b> Pack office Maitrise des logiciels informatiques spécialisés (Transport Management Systems...) <b>Linguistiques:</b> Français (avancé) Anglais ( avancé)

### QUALIFICATIONS

<p>Master Bac + 5 en Transport Diplôme d'école d'ingénieur (spécialisation Transport et Logistique) Diplôme d'école supérieure de Commerce (spécialisation Commerce International) Expérience minimum de 5 ans dans le domaine des Transports et de la Logistique</p>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Réduction des coûts Disponibilité et maintenance des véhicules	Directeur d'Exploitation (Transport touristique)

## Directeur de l'assurance qualité

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Coordonner la mise en oeuvre de la politique d'assurance qualité (méthodes organisationnelles/process)
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrôle de la conformité des processus de production par rapport aux référentiels ou aux cahiers des charges</li> <li>Evaluation des conséquences des modifications techniques en terme de qualité (organisation, documentation, validation, formation, locaux, investissements, fournisseurs...)</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Rigueur et discipline Sens de l'analyse et de la synthèse Diplomatie	Commerciales	Orientation client Négociation avec les partenaires et les fournisseurs	Leadership	<b>Auto management</b> Respect des normes d'hygiène et de sécurité <b>Management d'équipe:</b> Développer les talents <b>Management des organisations</b> relations avec les autorités administratives et réponse aux questions sur les audits qualité	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques:</b> Pack office <b>Linguistiques:</b> Français (avancé) Anglais (avancé)

### QUALIFICATIONS

<p>Master Bac +5 ou Ingénieur en qualité / Gestion des risques /dans les domaines de la chimie, de la biologie, du management de la qualité. Expérience au moins 10 ans démontrée en gestion de la qualité et assurance qualité</p>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Taux de conformité aux normes qualité Audits de qualité réussis	Directeur QHSE



## Directeur Talent et culture

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Construire et piloter les projets RH
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer les procédures et dossiers administratives</li> <li>Répérer et évaluer les talents</li> <li>Concevoir un système de d'épanouissement et de developpement des talents</li> <li>Faire converger les aspirations personnelles et professionnelles des collaborateurs avec la stratégie de l'entreprise</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Flexibilité, créativité, pensée critique, Dynamisme, Diplomatie	<b>Commerciales</b>	Attirer et fideliser les talents	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management:</b> Fort intérêt pour le développement du capital humain <b>Management des équipes</b> Gestion de conflits <b>Management des organisations:</b> Adaptation aux tendances RH	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Maitrise Pack office SIRH de l'entreprise <b>Linguistiques:</b> Français (avancé) Anglais ( avancé)
--------------------	---	---------------------	----------------------------------	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

Formation de base : (Bac +5) Diplôme Universitaire ou d'une Ecole Supérieure nationale ou diplôme équivalent Une expérience professionnelle confirmée d'au moins 10 ans dans le domaine de la GRH
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Satisfaction collaborateur Engagement collaborateur dans les projets RH	Directeur général

## Directeur de la restauration

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Diriger, coordonner et superviser l'ensemble des activités de la restauration et du personnel y afférent
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer la rentabilité du restaurant</li> <li>Elaborer et contrôler le budget de fonctionnement de chaque point de vente (restaurant, bar...)</li> <li>Gérer les achats, participer à la création de la carte et à la fixation des prix des menus en collaboration avec le chef de cuisine</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Capacité à fédérer Aisance relationnelle Travail d'équipe Gestion du temps	<b>Commerciales</b>	Prospection Négociation Gestion de portefeuille client Identification des opportunités de marché et des segments de clientèle	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management:</b> Gestion rigoureuse des opérations et respect des directives de l'établissement Passion pour l'hospitalité, l'expérience client <b>Management des équipes:</b> Développement des talents <b>Management des organisations:</b> Choix des stratégies pour améliorer la qualité des installations	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Maîtrise de Pack office, Maîtrise du PMS & POS de l'établissement <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (Avancé)
--------------------	---	---------------------	--	-------------------	--	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

Bac+5 de type management en hotellerie et restauration Une expérience minimum de 5 ans dans un poste similaire
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Chiffre d'affaire réalisé Qualité du service Nombre de réclamations	Directeur général

## Directeur d'hébergement

DESCRIPTION DE POSTE							
<b>Mission</b>		Garantir une expérience d'hébergement exceptionnelle pour les clients tout en atteignant les objectifs opérationnels et financiers de l'hôtel					
<b>Activités</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Superviser tous les départements qui ont un impact direct sur l'expérience client en matière d'hébergement, du front office au housekeeping.</li> <li>Travailler étroitement avec d'autres directeurs et cadres pour s'assurer que l'hôtel atteint ses objectifs financiers et opérationnels tout en maintenant des normes élevées de service</li> </ul>					
COMPÉTENCES							
Soft Skills	Adaptabilité, Gestion du temps Travail d'équipe	Commerciales	Prospection Négociation Gestion de portefeuille client Identification des opportunités de marché et des segments de clientèle Élaboration de stratégies de prix et de forfaits attractifs	Leadership	<b>Auto- Management:</b> Gestion rigoureuse des opérations et respect des directives de l'entreprise <b>Management des équipes :</b> Établir des relations solides avec les équipes et les clients / Développement des talents au sein de l'équipe d'hébergement <b>Management des organisations:</b> Choix des stratégies pour le développement de l'hébergement	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques :</b> Pack office Maîtrise du PMS & POS de l'établissement <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (Avancé)
QUALIFICATIONS							
Bac + 3/+5 : Licence ou Maîtrise d'hôtellerie-restauration, ou Ecole supérieure d'hôtellerie avec une orientation internationale Expérience: minimum 10 ans dans un poste similaire							
INDICATEURS DE PERFORMANCE							
<b>Indicateurs de performance</b>			<b>Evolution professionnelle</b>				
Chiffre d'affaires réalisé Taux d'occupation des chambres Taux de satisfaction client			Directeur d'hôtel				

## Directeur de réception

DESCRIPTION DE POSTE			
<b>Mission</b>		Superviser l'ensemble des activités liées à l'accueil de la clientèle	
<b>Activités</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Encadrer l'équipe de la réception</li> <li>Encaisser les facturations de séjour</li> <li>Contribuer à la qualité d'accueil et du séjour</li> <li>Accueillir, renseigner et conseiller la clientèle</li> </ul>	
COMPÉTENCES			
<b>Soft Skills</b>	Autorité Bonne présentation Aisance relationnelle Organisation Rigueur	<b>Commerciales</b>	Prospection Négociation Répondre à une objection
<b>Leadership</b>		<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Auto- Management:</b> Passion pour l'hospitalité, l'accueil et l'expérience client <b>Management des équipes:</b> Établir des relations solides avec les équipes / Développement des talents au sein de l'équipe <b>Management des organisations:</b> Définition d'objectifs à long terme pour le service de réception
			<b>Informatiques :</b> Maîtrise des outils bureautiques Maîtrise du PMS & POS de l'établissement <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (Avancé)
QUALIFICATIONS			
Formation de base : (Bac +5) Diplôme d'études professionnelles en réception d'hôtellerie Expérience 4 à 7 ans dans le domaine de l'hébergement sont exigées			
INDICATEURS DE PERFORMANCE			
<b>Indicateurs de performance</b>		<b>Evolution professionnelle</b>	
Taux de satisfaction à la réception Rapidité du check-in/check-out Taux de résolution des plaintes		Directeur de l'hébergement	

## Directeur des opérations de transports

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Etablir et gérer les plans de transport, les procédures à utiliser et choisir les transporteurs adaptés à chaque besoin
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'assurer de l'application et du respect des plannings</li> <li>Définir les politiques et les normes du service</li> <li>Assurer le respect des règles de transport</li> <li>Veiller à la répartition des véhicules</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Réactivité et adaptabilité Organisation et rigueur Capacités d'analyse et de synthèse Autonomie	<b>Commerciales</b> Négociation avec les prestataires externes
<b>Leadership</b> <b>Auto- Management :</b> Résistant au stress <b>Management d'équipe:</b> Autonomie dans le pilotage de l' équipe / Force de décision dans les choix à faire pour l' équipe / Gestion des conflits <b>Management des organisations :</b> Définition des objectifs / suggérer des améliorations à apporter à la politique de transport	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques:</b> Maitrise des logiciels de bureatique Maitrise des logiciels informatiques spécialisés (Transport Management Systems) <b>Linguistiques:</b> Français (avancé) Anglais ( avancé)
QUALIFICATIONS	
Master Bac + 5 Diplôme d'école d'ingénieur (spécialisation Transport et Logistique) Expérience minimum de 5 ans dans les opérations des transports	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Réduction des coûts Optimisation des itinéraires	Directeur de la logistique

## Directeur de l'agence de location des voitures

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Gérer toutes les opérations de l'agence, y compris la flotte de véhicules, les réservations, l'accueil des clients et atteindre les objectifs commerciaux fixés
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer la gestion courante de l'agence de location de voiture</li> <li>Organiser et planifier les activités de l'agence</li> <li>Superviser et encadrer les collaborateurs de l'agence</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Adaptabilité Gestion du temps Travail d'équipe	<b>Commerciales</b>	Prospection, Négociation avec clients Répondre à une objection	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management:</b> Gestion rigoureuse des opérations / Passion pour le service client / Gestion du stress <b>Management des équipes :</b> Établir des relations solides avec les équipes et les clients/Gestion de conflits <b>Management des organisations:</b> Adaptation aux tendances du marché de la location de voiture	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Maîtrise des logiciels de bureautique <b>Linguistiques:</b> Français (avancé) Anglais (avancé)
--------------------	--	---------------------	--	-------------------	--	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

Bac + 3/+4 en gestion des entreprises , commerce ou administration des affaires Expérience dans le secteur de la location de voitures
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Augmentation du chiffre d'affaires Nombre de pannes	Directeur groupe

## Directeur de station

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Gérer les collaborateurs et les activités d'une station touristique
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervision de l'ensemble des opérations de la station, incluant la maintenance, la sécurité, et le service client.</li> <li>Planification et mise en œuvre de la stratégie de développement</li> <li>Élaboration des budgets, contrôle des coûts et maximisation de la rentabilité de la station</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Adaptabilité Gestion du temps Travail d'équipe	<b>Commerciales</b>	Promouvoir l'offre de services/produits	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management:</b> Passion pour l'hospitalité, et l'expérience client <b>Management des équipes:</b> Établir des relations avec les équipes / Développement des talents <b>Management des organisations:</b> Définition d'objectifs à long terme pour le service de réception	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques</b> Maîtrise des outils bureautiques <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (Avancé)
--------------------	--	---------------------	---	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

Un diplôme en gestion hôtelière, tourisme, ou un domaine connexe Expérience minimum de 5 ans dans la gestion d'installations, l'hôtellerie, un aqua park, un parc d'attraction
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Évaluation de la marge bénéficiaire Taux de satisfaction des clients Taux de retour des visiteurs	Directeur général

## Directeur de casino

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Gérer tous les services du casino : jeux, commercial et marketing, restauration, financier et sécurité afin d'assurer l'efficacité et la rentabilité des activités
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Superviser toutes les activités du casino, incluant les jeux, la restauration, les spectacles...</li> <li>Établir les budgets, surveiller les flux de trésorerie, et optimiser les coûts</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Leadership Esprit d'équipe Dynamisme Organisation Rigueur Aisance relationnelle	<b>Commerciales</b>	Connaissance du marché Négociation et relations avec les partenaires	<b>Leadership</b>	<b>Auto management:</b> Gestion du temps/Résistance au stress/Prise de décision <b>Management des équipes:</b> Établir des relations solides avec les équipes et les clients <b>Management des organisations :</b> établir et maintenir une vision claire pour l'ensemble de l'organisation / gérer le changement de manière proactive	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Maîtrise des outils bureautiques <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (Avancé)
--------------------	--	---------------------	---	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<p>Un diplôme en gestion, hospitalité, ou un domaine connexe</p> <p>Expérience minimum de 7 ans en gestion dans l'industrie des jeux ou dans des rôles de management similaires est essentielle</p>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Bénéfice réalisé Coût par acquisition de client	Directeur général



## Directeur d'agence événementielle

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Diriger toutes les activités liées à la planification, l'organisation et la réalisation d'événements
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer des concepts d'événements innovants qui répondent aux objectifs et au budget du client.</li> <li>Superviser toutes les phases de l'événement, de la planification initiale jusqu'à l'exécution,</li> <li>Établir des budgets, surveiller les dépenses et assurer la rentabilité des événements.</li> <li>Construire et maintenir des relations avec les clients et partenaires</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Créativité leadership Sens des affaires	Commerciales	Connaissance du marché Négociation et relations avec les partenaires	Leadership	<b>Auto management:</b> Gestion du temps/Résistance au stress <b>Management des équipes:</b> Établir des relations solides avec les équipes et les clients <b>Management des organisations :</b> Etablir et maintenir une vision claire pour l'ensemble de l'organisation / gérer le changement de manière proactive	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques :</b> Maitrise des outils bureatique <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (Avancé)

### QUALIFICATIONS

Diplôme en gestion d'événements, hospitalité, marketing, ou un domaine connexe Expérience minimum de 7 ans dans l'organisation d'événements, la gestion d'équipe, et le développement commercial
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction des clients Retour des participants	Directeur des opérations groupe

## Directeur de la foire

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Gestion et supervision globale des foires, salons professionnels, en se concentrant sur la planification stratégique. la mise en œuvre opérationnelle
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développement et mise en œuvre de plans stratégiques pour l'organisation de foires</li> <li>Élaboration des budgets, surveillance des dépenses, et maximisation des revenus</li> <li>Coordination des aspects logistiques</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Leadership Communication Flexibilité et adaptabilité	<b>Commerciales</b> Connaissance du marché Vente et négociation Gestion de la relation client
<b>Leadership</b> <b>Auto management:</b> Autodiscipline / Gestion du stress / Gestion du temps <b>Management des équipes:</b> Établir des relations solides avec les équipes et les clients <b>Management des organisations:</b> Elaborer des plans stratégiques pour définir les objectifs de l'événement	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Maitrise des outils bureatique <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) / Anglais (Avancé) /Espagnol (Avancé)
QUALIFICATIONS	
Un diplôme en gestion d'événements, en marketing, en administration des affaires, ou dans un domaine connexe Expérience minimum de 7 ans en gestion d'événements, en marketing, ou dans un rôle similaire est typiquement nécessaire	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Revenus générés Satisfaction des exposants et des visiteurs	Directeur général d'une société d'événementiel

## Directeur de site culturel

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Gestion et promotion du site culturel allant de la gestion opérationnelle et financière à la programmation culturelle et à l'engagement du public
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervision de toutes les activités quotidiennes du site,</li> <li>Élaboration des budgets, gestion des ressources financières, recherche de financements et de subventions, et surveillance des flux de trésorerie.</li> <li>Développement de la programmation artistique ou culturelle du site</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Sens de l'organisation Compétences interculturelles Écoute active	<b>Commerciales</b>	Négociation avec les prestataires externes connaissance du marché Gestion de la relation client	<b>Leadership</b>	<b>Auto management:</b> Autodiscipline / Gestion du stress/ Gestion du temps <b>Management des équipes:</b> Établir des relations solides avec les équipes et les clients <b>Management des organisations</b> établir et maintenir une vision claire pour l'ensemble de l'organisation / gérer le changement de manière proactive	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques</b> Maîtrise des outils bureautique <b>Linguistiques</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (Avancé)
--------------------	---	---------------------	---	-------------------	--	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

<p>Un diplôme en gestion culturelle, histoire de l'art, muséologie, ou dans un domaine similaire. Expérience de 5 à 10 ans significative dans la gestion d'institutions culturelles, la direction de projets, ou des rôles similaires</p>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
<p>Expansion et diversification des programmes Amélioration des performances financières</p>	<p>Consultant dans le domaine de la gestion culturelle</p>

## Directeur de Parc Zoologique

DESCRIPTION DE POSTE			
<b>Mission</b>		Gestion quotidienne du parc Zoologique	
<b>Activités</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervision de toutes les opérations quotidiennes du parc</li> <li>Développement et mise en œuvre de programmes de conservation pour protéger les espèces menacées et participer à des recherches scientifiques</li> </ul>	
COMPÉTENCES			
Soft Skills	Leadership Communication Flexibilité et adaptabilité	Commerciales	Négocier avec les prestataires externes
			<b>Auto management:</b> Autodiscipline / Gestion du stress / Gestion du temps <b>Management des équipes:</b> Établir des relations solides avec les équipes et les clients <b>Management des organisations</b> établir et maintenir une vision claire pour l'ensemble de l'organisation / gérer le changement de manière proactive
			<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Maîtrise des outils bureautiques <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS			
Un diplôme en biologie, zoologie, gestion de la faune, ou un domaine connexe Expérience de 7 ans significative dans la gestion de parcs zoologiques ou dans des rôles similaires			
INDICATEURS DE PERFORMANCE			
<b>Indicateurs de performance</b>		<b>Evolution professionnelle</b>	
Revenus générés Satisfaction des visiteurs Implémentation de nouvelles technologies		Directeur général de groupe	



Cercle des Experts  
Dirigeants et  
Formateurs des  
Ecoles du Tourisme



Royaume du Maroc  
Ministère du Tourisme, de l'Artisanat  
et de L'Economie Sociale et Solidaire

# Accueil & Hébergement





# ACCUEIL ET HÉBERGEMENT HOSPITALITY AND ACCOMMODATION

Responsable Hébergement / Accommodation Manager  
Responsable des Opérations / Operations Manager  
Responsable de la Réception / Front Office Manager  
Responsable Expérience Client / Customer Experience Manager

Chef de Réception / Front Desk Manager  
Superviseur de Réception / Reception Supervisor  
Chef d'équipe réception / Team Leader  
Chargé de Relations Clients / Guest Relations Officer  
Réceptionniste / Receptionist  
Auditeur de Nuit / Night Auditor  
Hôtesse d'Accueil / Hostess  
Standardiste / Switchboard Operator  
Bagagiste / Bellhop  
Concierge / Concierge

# FICHE METIER

## Responsable Hébergement

# Accueil & Hébergement

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Superviser la gestion de l'hébergement pour assurer une expérience client de qualité.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordination des services d'hébergement</li> <li>• Gestion des réservations, optimisation de l'occupation</li> <li>• Elaboration des budgets</li> <li>• Veiller à la satisfaction et au confort des clients ou résidents</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Sens du service Ecoute active diplomatie.	<b>Commerciales</b> Stratégies de tarification upselling, gestion de la relation client.
<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Respect strict des normes et procédures de l'hôtel Engagement envers l'excellence du service Gestion du stress <b>Management des équipes :</b> Encadrement et coaching de l'équipe Gestion de conflits
<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Maîtrise des outils bureautiques Maîtrise des PMS (Property Management Systems) <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Courant) Espagnol (avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplôme en gestion hôtelière</li> <li>• Expérience minimum 5 ans dans l'hébergement ou dans un poste similaire</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux d'occupation, satisfaction client, respect du budget.	Directeur d'hôtel, directeur des opérations.

# FICHE METIER

## Responsable des Opérations

# Accueil & Hébergement

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Assurer le bon fonctionnement des opérations hôtelières au quotidien.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervision des services opérationnels</li> <li>Amélioration continue des processus</li> <li>Gestion des coûts</li> <li>Coordonner les différents départements pour assurer une efficacité opérationnelle maximale.</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Proactivité Résilience Adaptabilité	<b>Commerciales</b> Analyse des performances opérationnelles Contrôle des coûts.
<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Leadership Opérationnel Prise de décision <b>Management des équipes :</b> Gestion de crise. Former les équipes aux standards d'excellence
<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Maîtrise des outils de bureautiques <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Courant)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bac+3 licence en gestion ou administration des affaires</li> <li>Expérience en opérations hôtelières</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Effizienz opérationnelle, réduction des coûts, qualité de service.	Directeur général, poste de direction dans une chaîne hôtelière.



## Responsable de la Réception

DESCRIPTION DE POSTE			
<b>Mission</b>	Diriger les services de réception pour garantir un accueil et un service de qualité.		
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion du personnel de réception</li> <li>Formation, planification des horaires</li> <li>Gestion des plaintes</li> </ul>		
COMPÉTENCES			
<b>Soft Skills</b>	Communication Sens du détail Leadership	<b>Commerciales</b>	Gestion des revenus annexes Gestion et optimisation des réservations Gestion de portefeuille client
		<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Respect strict des normes et procédures de l'hôtel Engagement envers l'excellence du service Gestion du stress <b>Management des équipes :</b> Encadrement et coaching de l'équipe du front office Gestion du stress
			<b>Linguistiques   Informatiques</b>  <b>Informatiques :</b> Maîtrise des outils de bureautique <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (Intermédiaire)
QUALIFICATIONS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation de bac+2 à bac +3 / Bachelor spécialisée dans l'hôtellerie, le tourisme et la relation client est indispensable</li> <li>Expérience minimum 3 ans en réception.</li> </ul>			
INDICATEURS DE PERFORMANCE			
<b>Indicateurs de performance</b>		<b>Evolution professionnelle</b>	
Taux de satisfaction client, efficacité des check-in/out.		Poste dans la direction de l'hébergement ou en gestion d'établissement, Front office director	

# FICHE METIER

## Responsable Expérience Client

# Accueil & Hébergement

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Optimiser l'expérience client à travers tous les points de contact.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse du parcours client</li> <li>Mise en place des stratégies d'amélioration</li> <li>Formation des équipes</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Sens de l'écoute Créativité Orientation client	<b>Commerciales</b> Mesure de la fidélisation Développement des programmes de loyauté.
<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Gestion rigoureuse des attentes client Passion pour l'hospitalité Gestion du stress <b>Management des équipes :</b> Communiquer clairement avec les collaborateurs et les clients Gestion de conflits
<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Maîtrise des outils de bureautique <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Courant)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation de bac+2 à bac +3 en marketing.</li> <li>Expérience minimum de 5 ans en service client,</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Net Promoter Score (NPS), taux de rétention client.	Poste de direction dans le marketing, le service client.

# FICHE METIER

## Chef de Réception

# Accueil & Hébergement

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Assurer le bon fonctionnement des opérations de la réception tout en garantissant une expérience client exceptionnelle
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordination de l'arrivée des clients</li> <li>• Participer au bon déroulement de leur séjour</li> <li>• Assurer les demandes de services divers, et encaisser les règlements au départ des clients.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Communication Sens du service Leadership	Commerciales	Gestion et optimisation des réservations Gestion des requêtes spéciales et des demandes des clients. Gérer la fidélisation et assurer le suivi des clients réguliers	Leadership	<b>Auto management :</b> Respect strict des normes et procédures de l'hôtel Engagement envers l'excellence du service <b>Management des équipes :</b> Encadrement et coaching de l'équipe du front office Gestion du stress	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques :</b> Maîtrise des logiciels de réception, PMS Maîtrise des outils bureautiques <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol Intermédiaire

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation de bac+2 à bac +3 / Bachelor spécialisée dans l'hôtellerie, le tourisme et la relation client</li> <li>• Expérience de 3 à 5 ans en réception ou dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de satisfaction client, efficacité des check-in/out , taux de résolution des plaintes	Directeur d'hébergement, Responsable de services clients.

# FICHE METIER

## Superviseur de Réception

# Accueil & Hébergement

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Coordonner le personnel de réception et superviser les opérations quotidiennes.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveillance des flux de travail</li> <li>• Formation des réceptionnistes et gestion des urgences</li> <li>• Contrôler les réservations et la facture des séjours des clients et s'assurer du bon fonctionnement des plannings</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Leadership Communication Sens du service	<b>Commerciales</b> Gestion et optimisation des réservations Gestion des requêtes spéciales et des demandes des clients gestion des tarifs.
<b>Leadership</b> <b>Auto management :</b> Respect strict des normes et procédures de l'hôtel. Engagement envers l'excellence du service <b>Management des équipes :</b> Encadrement d'équipe, résolution de conflits.	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Pack office Maîtrise du PMS de l'établissement Maitrise des outils bureautiques <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol Intermédiaire
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation de bac+2 à bac +3 / Bachelor spécialisée dans l'hôtellerie, le tourisme et la relation client</li> <li>• Expérience de 3 à 5 ans en réception ou dans un poste similaire</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Réduction des erreurs, amélioration de l'efficacité.	Front Office Manager, Assistant de direction d'hébergement.

# FICHE METIER

## Chef d'équipe réception

# Accueil & Hébergement

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Manager l'équipe tout en s'assurant que l'accueil et le départ client s'effectuent dans les règles de l'art
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Répartition des tâches,</li> <li>Soutien aux réceptionnistes</li> <li>Gestion des situations délicates</li> <li>Assurer aussi les réunions, les briefings</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Leadership Organisation Communication Sens du service	<b>Commerciales</b>	Négociation Gestion des réclamations Gestion des requêtes spéciales et des demandes des clients. Gérer la fidélisation et assurer le suivi des clients réguliers	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respect strict des normes et procédures de l'hôtel. Engagement envers l'excellence du service <b>Management des équipes :</b> Encadrement d'équipe, coaching de proximité	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Maitrise des outils bureautiques <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol Intermédiaire
--------------------	--	---------------------	---	-------------------	--	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation de Bac+5 en ressources humaines , en commerce</li> <li>Expérience minimum de 5 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Productivité de l'équipe, gestion efficace des quarts, rapidité du check-in/check-out	Front Office Manager, Chef de Réception

## Chargé de Relations Clients

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Veiller à parfaire l'expérience client tout au long de son séjour.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler en amont les réservations et profil clients</li> <li>• Définir le traitement adapté à chaque client</li> <li>• Entretien le relationnel avec le client tout au long du séjour</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Excellente communication Aisance relationnelle Gestion du stress et des clients difficiles	<b>Commerciales</b> Valoriser les points de vente de l'établissement Faire du cross and up selling Répondre à une objection client
<b>Leadership</b> <b>Auto Management :</b> Gestion rigoureuse des attentes client Passion pour l'hospitalité Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Maîtrise du PMS de l'établissement. Maitrise des outils bureautiques <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol Intermédiaire
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation Bachelor en management des relations clients ou en communication</li> <li>• Expérience minimum 5 ans dans un poste similaire</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de fidélisation et satisfaction des clients résolution efficace des plaintes.	Guest relation manager

## Réceptionniste

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Accueillir les hôtes en enregistrant leur arrivée et leur départ, répondre à leur demande et s'assurer que le règlement est effectué
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer les réservations,</li> <li>Renseignement et orientation des clients</li> <li>Gestion de la caisse</li> <li>Participer grandement à l'expérience client au sein de l'établissement touristique</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Capacité d'adaptation. Avenant Gestion du stress et des clients difficiles	<b>Commerciales</b>	Valoriser les points de vente de l'établissement Faire du cross and up selling Répondre à une objection client	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Gestion rigoureuse des opérations Passion pour l'hospitalité Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Maîtrise du PMS de l'établissement Maîtrise des outils bureautique <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol Intermédiaire
--------------------	--	---------------------	--	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation de bac+2 en management en hôtellerie-restauration</li> <li>Expérience de 3 en réception ou dans un poste similaire ,expérience en service client.</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Rapidité de service, précision dans les réservations, taux de satisfaction client	Superviseur de réception, Chef de réception.

# FICHE METIER

## Auditeur de Nuit

# Accueil & Hébergement

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Assurer l'accueil et la réception des clients, la permanence de l'établissement pendant la nuit
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accueillir les clients et effectuer des rondes de nuit,</li> <li>Contrôler les caisses la facturation et procéder à la clôture des opérations de comptabilité</li> <li>Faire un compte-rendu de la nuit et transmettre les demandes éventuelles des clients au réceptionniste qui prendra le relais du jour</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Prise de décision Attention aux détails Intégrité Autonomie	<b>Commerciales</b> Valoriser les points de vente de l'établissement Faire du cross and up selling Répondre à une objection client
<b>Leadership</b> Auto management : Gestion rigoureuse des opérations Passion pour l'hospitalité Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Pack office Maîtrise du PMS de l'établissement Maitrise des outils bureautiques <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol Intermédiaire
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation Bac+2 : BTS hôtellerie-restauration et gestion hôtelière</li> <li>Expérience de 3 à 5 ans en réception ou dans un poste similaire</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Exactitude des rapports financiers, satisfaction des clients de nuit.	Postes de jour en comptabilité , adjoint chef de réception



# FICHE METIER

## Hôtesse d'Accueil

# Accueil & Hébergement

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Accueillir les clients à leur arrivée et les aider durant leur séjour
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil et direction des clients</li> <li>• Gestion de la salle d'attente</li> <li>• Prise de réservations</li> <li>• Gestion du standard téléphonique</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Apparence professionnelle Attitude accueillante Ecoute active Diplomatie	<b>Commerciales</b>	Vendre les points de vente de l'établissement si demander Répondre à une objection	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Expression orale irréprochable Passion pour l'hospitalité, l'accueil et l'expérience client Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement Gestion de systèmes de réservation. <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	---	---------------------	---	-------------------	---	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation de Bac+2 en hôtellerie ou formation équivalente</li> <li>• Expérience minimum 3 ans en accueil et de préférence dans le secteur touristique</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Efficacité de l'accueil, gestion du flux de clients.	Réceptionniste, Chargée de relations clients, commis de rang

# FICHE METIER

## Standardiste

# Accueil & Hébergement

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Gérer les appels et transférer le message au service compétent
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer les appels et les transférer à la personne ou au service approprié</li> <li>Mettre à jour le dossier et le répertoire téléphonique de l'établissement.</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Ecoute active Autonomie Capacité de persuasion	<b>Commerciales</b> Mettre en avant les points de vente de l'établissement Faire du cross and up selling Répondre à une objection client
<b>Leadership</b> <b>Auto management :</b> Se limiter l'aspect strictement professionnel de la fonction Propension naturelle au service Gestion du stress Capacité à rester calme et efficace dans des situations complexes	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Utilisation de logiciels de standard. Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement. Maîtrise des outils bureautiques <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol Intermédiaire
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bac pro métiers de l'accueil</li> <li>Expérience de 3 ans en centre d'appels ou réception.</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Efficacité des communications, satisfaction client, taux de transformation	Réceptionniste , team leader

# FICHE METIER

## Bagagiste

# Accueil & Hébergement

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Prendre en charge les bagages à l'arrivée et au départ du client
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transport des bagages</li> <li>• accueil des clients,</li> <li>• fourniture d'informations de base sur l'hôtel.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Amabilité. Dynamisme Altruisme Réactivité Avenant	<b>Commerciales</b>	Mettre en avant les points de vente de l'établissement Répondre à une objection client	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Discret lors du transport des bagages Propension naturelle au service Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack Office <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol Intermédiaire
--------------------	---	---------------------	---	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation Bac+2 en hotellerie</li> <li>• Expérience de 3 ans dans le service client ou bagagiste.</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Rapidité et qualité du service, feed back des clients.	Conciergerie, réceptionniste

# FICHE METIER

## Concierge

# Accueil & Hébergement

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Répondre au mieux aux demandes client tout en gérant les relations avec les prestataires extérieurs
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les mails et effectuer les réservations pour les clients</li> <li>Préparer les briefs aux clients sur l'organisation de leur séjour</li> <li>Anticiper les demandes et veiller à promouvoir les points de vente de l'établissement</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Réactivité Discrétion Débrouillardise	<b>Commerciales</b>	Mettre en avant les points de vente de l'établissement Faire du cross and up selling Répondre à une objection client	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respect du timing lors du traitement des demandes Propension naturelle au service Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office Compétences informatiques pour réservations <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol Intermédiaire
--------------------	---	---------------------	--	-------------------	---	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation BTS tourisme ou certificat d'agent polyvalent pour la gérance de logements, préparé en formation continue.</li> <li>Expérience dans le service concierge, connaissance de la ville/la région.</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de service client, nombre des réclamation	Chef concierge, gestionnaire de service d'accueil.



# RESTAURATION ET CUISINE

## FOOD AND BEVERAGE SERVICES

Responsable de la Restauration / F&B Manager  
Responsable Banquet / Banqueting Manager  
Coordinateur F&B / F&B Coordinator  
Chef Exécutif / Executive Chef  
Chef Pâtissier / Pastry Chef  
Chef Steward / Stewarding Supervisor  
Chef Barman / Head Bartender  
Chef de Partie / Station Chef  
Chef Wok / Wok Chef  
Pantry Chef / Responsable garde manger  
Breakfast Manager / Responsable petit déjeuner  
Maître d'Hôtel / Head Waiter  
Chef de Rang / Head Waiter-Waitress  
Responsable room service / Room Service Manager  
Employé Polyvalent en restauration ou de collectivité / Food Service Utility Worker  
Sommelier / Sommelier  
Barista / Barista  
Demi-Chef de Rang / Assistant Head Waiter-Waitress  
Demi-Chef de Partie / Assistant Section Chef  
Barman / Bartender  
Commis de Cuisine / Kitchen Assistant  
Commis de Pâtisserie / Pastry Assistant  
Pizzaiolo / Pizza Chef  
Boucher / Butcher  
Poissonnier / Fishmonger  
Boulangier / Baker  
Chocolatier - Confiseur / Chocolatier - Confectioner  
Steward / Steward  
Plongeur / Dishwasher

## Responsable de restauration

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Diriger, coordonner l'ensemble des activités de la restauration et le personnel y afférent
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion opérationnelle et organisationnelle</li> <li>Développement de la rentabilité et gestion stratégique</li> <li>Contrôle de la qualité et des normes</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Leadership et esprit d'entreprise Gestion du temps Capacité à fédérer Travail d'équipe	<b>Commerciales</b> Négociation Prospection Identification des opportunités de marché et des segments de clientèle.
<b>Leadership</b> <b>Auto management :</b> Gestion rigoureuse des opérations et respect des directives de l'établissement. Passion pour l'hospitalité Gestion du stress <b>Management des équipes :</b> Développer les talents au sein de l'établissement	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bac +2 avec une spécialisation en hôtellerie-restauration</li> <li>5 à 10 ans d'expérience requise dans un poste similaire</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Augmentation de chiffre d'affaires Nombre de réclamation Satisfaction client Qualité de service	Directeur général

## Responsable Banquet

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Superviser l'organisation des événements de banquet.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser la mise en place des espaces pour les événements de banquet.</li> <li>Superviser le service et le personnel pendant les événements.</li> <li>Assurer la satisfaction des clients en répondant à leurs demandes et en résolvant les problèmes éventuels.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Gestion du temps Communication efficace Organisation maîtrisée	<b>Commerciales</b>	Gestion des relations clientèles Présentation persuasive	<b>Leadership</b>	<b>Auto-Management :</b> Résistant à la pression et au stress Habilité à gérer les priorités et les délais serrés de manière autonome. Établir des relations solides avec les équipes Résolution efficace des problèmes	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)
--------------------	--	---------------------	---	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en hôtellerie, en gestion d'événements ou domaine connexe.</li> <li>Expérience minimum 3 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction collaborateur Satisfaction client	Directeur des opérations

## Coordinateur F&B

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Participer l'organisation des services et concourir à la bonne coordination des différentes équipes.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Superviser l'organisation d'un séminaire, d'un banquet, d'une réception : commande de produits, besoin en « extras », matériel, ....</li> <li>Chapoter aussi la gestion des stocks de marchandises, boissons, produits et les inventaires.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Capacité à fédérer Aisance relationnelle Travail d'équipe	<b>Commerciales</b>	Prospection, Négociation Surveillance et optimisation de la fidélisation client	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Gestion rigoureuse des opérations et respect des directives du directeur de la restauration Motivation personnelle Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)
--------------------	---	---------------------	---	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en hôtellerie, restauration et de service.</li> <li>Expérience Minimum de 2 ans</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Chiffre d'affaires réalisé Qualité du service Nombre de réclamation	Directeur de la restauration



## Chef exécutif

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Assurer la bonne marche des opérations en cuisine.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diriger la préparation des activités culinaires.</li> <li>Modifier les menus ou en créer de nouveaux en collaboration avec le directeur de la restauration.</li> <li>Estimer les besoins, coûts en aliments et des plats.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Capacité à déléguer et à fédérer créativité Prise de décision	<b>Commerciales</b>	Identification des opportunités : Benchmark, concurrence... Élaboration de stratégies de prix des plats Vendre ses plats	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Gestion rigoureuse des opérations Respect des normes d'hygiène et de sécurité. Motivation personnelle Appétences pour les nouvelles tendances culinaires Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)
--------------------	---	---------------------	---	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en hôtellerie, restauration et de service.</li> <li>Expérience au minimum de 7 ans dans un poste de chef cuisinier</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Maitrise du Food cost Qualité des plats Nombre de réclamations	Progression dans des établissements de taille importante et de haut standing

## Chef Pâtssier

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Charger de la réalisation des gâteaux, des confiseries, des viennoiseries, des
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concevoir et Réaliser des desserts.</li> <li>• Effectuer des commandes</li> <li>• Gérer tout le processus de production, de la préparation de la matière première à la décoration en passant par la cuisson et le montage.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Capacité à déléguer. Créativité Précision Sens de l'esthétique	<b>Commerciales</b>	Identification des opportunités: Benchmark, concurrence Élaboration de stratégies de prix des plats Vendre ses desserts	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Gestion rigoureuse des opérations et respect des normes d'hygiène et de sécurité Gestion rigoureuse des opérations	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)
--------------------	---	---------------------	--	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• BAC+2 en hôtellerie, Pâtisserie et Cuisine</li> <li>• Expérience au minimum de 5 ans dans un poste de chef cuisinier</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Qualité des desserts Nombre de réclamations Travailler en étroite collaboration avec le chef exécutif et les directeurs d'autres départements	Progression dans des établissements de taille importante et de haut standing

## chef Steward

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Assurer la gestion et l'entretien du matériel d'exploitation utilisé en cuisine et en restauration
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etablir les commandes de matériel et des produits d'entretien nécessaires.</li> <li>Effectuer le contrôle à la réception des marchandises et les stocker.</li> <li>Enregistrer les entrées et sorties et vérifier l'état du matériel.</li> <li>Vérifier que ses équipes ont nettoyé la cuisine et le matériel avec les produits adaptés.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Capacité à fédérer Organisaton Acuité visuelle dans le contrôle	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Geston rigoureuse des opérations et respect des normes d'hygiène et de sécurité. Passion pour le service d'entretien Capacité à rester calme et efficace	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)
--------------------	--	---------------------	-------	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en hôtellerie, Pâtisserie et Cuisine</li> <li>Expérience au minimum de 5 ans dans un poste de chef cuisinier</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Qualité d'entretien Nombre de réclamations	Assistant directeur de la restauration

## Chef Barman

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Superviser la réalisation des boissons en fonction des demandes des clients.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer les stocks et les besoins en approvisionnement.</li> <li>Assurer la mise en place des produits et des matériels conformément aux procédures établies.</li> <li>Accueillir les clients et préparer les boissons selon les fiches techniques établies.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Capacité à gérer une équipe Excellentes compétences en communication Sens de l'organisation et gestion efficace du temps.	<b>Commerciales</b>	Valoriser et vendre la carte des boissons Savoir répondre aux objections des clients concernant les boissons ou les tarifs.	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Capacité à être autodiscipliné et à maintenir le focus sur le service client. Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)
--------------------	---	---------------------	--	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en hôtellerie, Pâtisserie et Cuisine</li> <li>Expérience au minimum de 5 ans dans un poste de chef cuisinier</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction Client Nombre de réclamations	Directeur de la restauration

## Chef de Partie

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Charger de la réalisation des plats.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer la mise en place du service</li> <li>Assurer la gestion des stocks et en informer sa hiérarchie par l'intermédiaire d'un inventaire journalier.</li> <li>Choisir les produits qui serviront à l'élaboration des plats froids et chauds et réaliser et améliorer les plats.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Capacité à fédérer créativité	<b>Commerciales</b>	Expliquer et vendre ses plats	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Respect des normes d'hygiène et de sécurité. Appétences pour les nouvelles tendances culinaires.	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)
--------------------	-------------------------------	---------------------	-------------------------------	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en hôtellerie, restauration et de service.</li> <li>Expérience au minimum de 2 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Qualité des plats Nombre de réclamations	Chef de cuisine

## Chef Wok

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Charger de la préparation des plats asiatiques avec le wok
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etre spécialiste de la cuisine asiatique, préparer les ingrédients, cuire les plats à haute température et créer les recettes originales en utilisant des techniques spécifiques au wok.</li> <li>Superviser une équipe de commis et gérer les stocks</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Créativité, Gestion du temps Multitâche	Commerciales	Expliquer et vendre ses plats	Leadership	<b>Auto management :</b> Respect les process de production Appétences pour les nouvelles tendances culinaires asiatiques Gestion du stress	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement...
							<b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en hôtellerie, restauration et de service.</li> <li>Expérience au minimum de 2 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Qualité des plats Nombre de réclamations	Chef de cuisine

## Responsable Petit Déjeuner

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Superviser la préparation et le service du petit déjeuner en fonction des standards établis par l'établissement.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Superviser la préparation et le service du petit déjeuner en fonction des standards établis par l'établissement.</li> <li>Gérer les stocks et les besoins en approvisionnement pour assurer la disponibilité des produits frais et de qualité.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Capacité à gérer une équipe Excellentes compétences en communication Sens de l'organisation Gestion efficace du temps	<b>Commerciales</b>	Valoriser et promouvoir le petit déjeuner Savoir répondre aux questions des clients et recommander des produits	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Capacité à motiver et à inspirer l'équipe du petit déjeuner Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)
--------------------	--	---------------------	--	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en hôtellerie, restauration et de service.</li> <li>Expérience au minimum de 4 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Qualité des plats Nombre de réclamations	Assistant directeur de la restauration

## Maître d'hôtel

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Accueillir les clients, gérer le service en salle
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Installer les clients à table et les conseiller sur le choix des plats et les suggestions du jour avec détail et précision.</li> <li>Prendre la commande et orchestrer minutieusement le travail des commis, des chefs de rang.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Sens du service Aisance relationnelle Gestion d'équipe	<b>Commerciales</b>	Vendre les points de vente et les menus proposés Convertir une objection ou une réclamation en vente additionnelle Fidéliser les clients	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Mettre le client au centre des opérations du restaurant Passion pour l'hospitalité, Appétence pour diverses cuisines Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)
--------------------	--	---------------------	--	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en hôtellerie, restauration et de service.</li> <li>Expérience au minimum de 5 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Qualité du service Nombre de réclamations	Assistant directeur de la restauration



## Chef de Rang

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Etre au service du client et encadrer les commis de rang
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vérifier que rien ne manque lors de la mise en place des tables</li> <li>Gérer un carré et réaliser le service à table</li> <li>Répondre aux questions des clients</li> <li>S'assurer de la satisfaction des clients, et effectuer l'addition et encaisser le règlement.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Sens du service Aisance relationnelle Geston d'équipe	<b>Commerciales</b>	Vendre les menus proposés Convertir une objection ou une réclamation en vente additionnelle Fidéliser les clients	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Mettre le client au centre des opérations du restaurant Passion pour l'hospitalité. Appétence pour diverses cuisines Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)
--------------------	---	---------------------	---	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en hôtellerie, restauration et de service.</li> <li>Expérience au minimum de 2 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Qualité du service Nombre de réclamations	Maitre d'hôtel

## Room Service Manager

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Gérer les opérations du room service
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place les procédures en assurant son amélioration.</li> <li>Organiser les plannings et participer aussi à l'activité quotidienne</li> <li>Suivre et analyser la productivité de ses collaborateurs, les réclamations client, et le chiffre d'affaires de son service</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Sens du service Aisance relationnelle Discrétion Leadership	<b>Commerciales</b>	Vendre les points de vente et les menus proposés Convertir une objection ou une réclamation en Vente additionnelle Fidéliser les clients	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Mettre le client au centre des opérations du restaurant Passion pour l'hospitalité l'expérience client Diverses cuisines Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)
--------------------	--	---------------------	--	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en hôtellerie, restauration et de service.</li> <li>Expérience au minimum de 5 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Qualité du service Nombre de réclamations	Maître d'hôtel, Directeur restauraton

## Responsable Garde-Manger

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Superviser la préparation des plats du GARDE-manger en fonction des demandes des clients et des standards établis.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer les stocks et les besoins en approvisionnement pour assurer la disponibilité des ingrédients frais et de qualité.</li> <li>Assurer la mise en place des produits et des équipements conformément aux procédures établies pour garantir un service efficace.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Capacité à gérer une équipe	<b>Commerciales</b>	Savoir répondre aux questions des clients et recommander des plats.	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Respect les process de production Appétences pour les nouvelles tendances culinaires asiatiques Gestion du stress <b>Management des équipes :</b> Motivation d'équipe Développer les talents au sein de l'établissement	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)
--------------------	-----------------------------	---------------------	---	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en hôtellerie, restauration et de service.</li> <li>Expérience au minimum de 3 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Qualité des plats Nombre de réclamations	Chef de cuisine

## Demi- Chef de partie

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Charger de la réalisation des plats.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer les plats et coordonner les activités préliminaires avec son n+1.</li> <li>Appliquer les règles de qualité et de sécurité alimentaire.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Créativité Travail en équipe Flexibilité	<b>Commerciales</b>	Expliquer et vendre ses plats	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Autodiscipline Respect des normes d'hygiène et de sécurité. Motivation personnelle Appétences pour les nouvelles tendances culinaires	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement...
							<b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en hôtellerie et Restauration Expérience</li> <li>Minimum de 2 ans dans un poste similaire.</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Qualité des plats Nombre de réclamations	Chef de partie

## Demi-Chef de Rang

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Assister le chef de rang dans ses tâches, notamment en prenant les commandes, en servant les clients et en coordonnant le service.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ranger et nettoyer et mettre en place la salle de restaurant,</li> <li>Dresser les tables, accueillir les clients, prendre les commandes et traite les bons.</li> <li>Présenter et effectuer le service des plats aux clients et assurer le débarrassage.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Sens du service Aisance relationnelle Gestion d'équipe	<b>Commerciales</b>	Vendre les menus proposés Convertir une objection ou une réclamation en vente additionnelle Fidéliser les clients	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Autodiscipline Mettre le client au centre des opérations du restaurant Motivation personnelle Passion pour l'hospitalité l'expérience client Appétence pour diverses cuisines Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)
--------------------	--	---------------------	---	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en hôtellerie et service</li> <li>Expérience Minimum de 2 ans</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Qualité du service Nombre de réclamations	Chef de rang, Maître d'hôtel

## Sommelier

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Charger de la sélection et du service des vins
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisir les crus en accord avec la carte et le standing de l'établissement.</li> <li>• Négocier avec les fournisseurs et effectuer les commandes.</li> <li>• Vérifier l'état des bouteilles et leur étanchéité lors de la livraison.</li> <li>• Veiller aux bonnes conditions de stockage des bouteilles.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Excellentes capacités perceptives, gustatives et olfactives Capacité de persuasion Aisance relationnelle	<b>Commerciales</b>	Vendre la carte à vins Convertir une objection ou une réclamation en vente additionnelle Fidéliser les clients	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Mettre le client au centre des opérations Motivation personnelle Passion pour l'hospitalité Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)
--------------------	--	---------------------	--	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• BAC+2 en hôtellerie et Restauration</li> <li>• Expérience Minimum de 2 ans</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Satisfaction client Nombre de réclamations Evolution professionnelle	Chef Sommelier

## Commis de cuisine

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Participer à la préparation des menus de la carte
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participer à la mise en place en rassemblant les ingrédients nécessaires à la préparation des plats de la carte.</li> <li>Remettre les plats en température et surveiller certaines cuissons simples et dresser les assiettes.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Sens du détail et de la précision Discipline Gestion du stress	<b>Commerciales</b>	Vente additionnelle Fidéliser les clients	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Autodiscipline Respect strict des directives du chef de partie Motivation personnelle Passion pour la cuisine	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)
--------------------	--	---------------------	--	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en hôtellerie et Restauration et Cuisine</li> <li>Expérience significative dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Temps d'exécution Qualité de finition	Demi-chef de partie

## Barista

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Réaliser les boissons à base de café
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer et servir les différentes boissons à base de café selon la demande du client.</li> <li>Expliquer les particularités de chaque café : variétés, origines, terroirs et torréfaction... si demander.</li> <li>Entretien correctement tout le matériel, prendre les commandes.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Créativité Sens de l'esthétique et du détail.	<b>Commerciales</b>	Vendre la carte à boisson Convertir une objection ou une réclamation en vente additionnelle Fidéliser les clients	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Autodiscipline Mettre le client au centre des opérations Motivation personnelle Passion pour le café et ses saveurs Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)
--------------------	--	---------------------	---	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en hôtellerie et Restauration</li> <li>Expérience Minimum de 2 ans</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Nombre de réclamations	Chef Barman



## Barman

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Réaliser les boissons à base de café
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer et servir les différentes boissons à base de café selon la demande du client.</li> <li>Expliquer les particularités de chaque café : variétés, origines, terroirs et torréfaction... si demander.</li> <li>Entretien correctement tout le matériel, prendre les commandes.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Créativité Sens de l'esthétique et du détail	<b>Commerciales</b>	Vendre la carte à boisson Convertir une objection ou une réclamation en vente additionnelle Fidéliser les clients	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Autodiscipline Mettre le client au centre des opérations Motivation personnelle Passion pour le café et ses saveurs Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)
--------------------	---	---------------------	---	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en hôtellerie et Restauration</li> <li>Expérience significative dans un poste similaire</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Nombre de réclamations	Chef Barman

## Commis de Patisserie

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Assister le chef pâtissier dans la préparation des desserts et des pâtisseries
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer les gâteaux, les tartes, les macarons, les éclairs...</li> <li>Préparer d'abord les ingrédients, et mesurer les quantités, procéder au mélange des pâtes, des crèmes, des garnitures et des entremets.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Dextérité, créativité Organisation	Commerciales	Vente additionnelle Fidéliser les clients	Leadership	<b>Auto- Management :</b> Autodiscipline Respect strict des directives du chef de partie Motivation personnelle Passion pour la pâtisserie Gestion du stress	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement...
							<b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en Restauration et pâtisserie</li> <li>Expérience Minimum de 2 ans dans un poste similaire.</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Qualité de finition Nombre de réclamations	Chef de partie

## Pizzaïolo

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Réaliser les plats de la carte d'une pizzeria
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluer les quantités de matières premières et d'ingrédients.</li> <li>• Fabriquer les différentes pâtes à pizza utilisées (pâtes levées, pâtes composées, pâtes dites « traiteur »).</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Rapidité d'exécution Autonomie	<b>Commerciales</b>	Communication efficace Vente suggestive	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respecter strictement des directives du chef de cuisine. Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• BAC+2 en hôtellerie et Restauration</li> <li>• Expérience Minimum de 2 ans dans un poste similaire.</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Temps d'exécution Qualité de finition	Chef de partie

## Boucher

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Préparer la viande pour élaborer les produits à base de viande
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer le désossage et la préparation des morceaux primaires et secondaires.</li> <li>Effectuer le hachage de la viande nécessaire pour préparer la charcuterie, les jambons et saucisses.</li> <li>Préparer les coupes pour la pesée, l'emballage ou les préparations.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Précision et Habilité	Commerciales	Conseils culinaires	Leadership	<b>Auto Management :</b> Respecter strictement le processus de traitement et de l'hygiène. Appétence pour l'anatomie animale.	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en hôtellerie et Restauration</li> <li>Expérience Minimum de 2 ans</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Qualité de finiton Taux de perditon	Chef boucher

## Poissonnier

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Réaliser la préparaton de poissons, crustacés et coquillages selon les règles d'hygiène et de sécurité alimentaires
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Préparer les poissons, crustacés et coquillages: le poissonnier l'étête, l'écaille, le vide, le tranche et ouvre les coquillages.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Précision et Habilité	Commerciales	Communication efficace Conseils culinaires	Leadership	<b>Auto Management :</b> Respecter strictement le processus de traitement et de l'hygiène Appétence pour les produits de mer Geston du stress	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement...
							<b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en hôtellerie et Restauration</li> <li>Expérience Minimum de 2 ans</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Qualité de finiton Taux de perditon	Chef poissonnier

## Boulangier

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	S'occuper de la fabrication du pain et des viennoiseries
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sélectionner ses farines en fonction de leur qualité et réaliser la pâte à pain.</li> <li>Régler les outils de production : four, pétrin... et procéder au pétrissage de la pâte</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Organisaton méthodique Disponibilité Créativté	Commerciales	Communication efficace Vente suggestive	Leadership	<b>Auto Management :</b> Respecter strictement des quanttés requises Appétence pour la cuisine Capacité à rester calme et efficace dans des situatons intenses.	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement...
							<b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en Restauration et pâtisserie.</li> <li>Expérience Minimum de 2 ans</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Taux de satisfaction client Travailler en étroite collaboration avec les collaborateurs de la cuisine	Chef Boulanger

## Chocolatier

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Réaliser les produits chocolatiers
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Choisir les matières premières, préparer les pâtes, garnitures et s'occuper de la cuisson, la décoration, le conditionnement des produits.</li> <li>Doser convenablement le cacao, le sucre, le lait ou la crème, l'alcool, les amandes et les noisettes.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Créativité Sens de l'esthétique Minutie	<b>Commerciales</b>	Vente additionnelle Fidéliser les clients	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respecter strictement des quantités requises et des processus de production Appétence pour les produits chocolatiers Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)
--------------------	---	---------------------	--	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en Restauration et pâtisserie.</li> <li>Expérience Minimum de 2 ans</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de Satisfaction Client Taux de perdition	Chef de partie

## Steward

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Assurer le nettoyage de la cuisine et le matériel y afférent
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nettoyer le matériel de la cuisine et de la restauration avec les produits spécifiques.</li> <li>Utiliser les produits pour le sol, pour les fours et autres.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Organisation Minutie Sens du détail, Esprit d'équipe	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respecter strictement des procédures de nettoyage et d'hygiène Appétence pour le service d'entretien Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)
--------------------	---	---------------------	-------	-------------------	---	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Niveau BAC ou BAC</li> <li>Expérience Minimum de 2 ans</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Qualité du nettoyage Nombre de réclamations	Chef plongeur



## Plongeur

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Assurer le nettoyage du matériel de cuisine et de restauraton utilisé
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nettoyer la vaisselle et les couverts utilisés lors du service, ainsi que tout le matériel utilisé en cuisine (casserolles, marmites, fours, bateurs ...).</li> <li>Débarrasser les poubelles et trier les déchets.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Discipline Rigueur	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respecter strictement des règles d'hygiène Appétence pour la propreté. Capacité à rester calme et efficace dans des situatons intenses.	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (courant) Anglais (Intermédiaire)
--------------------	-----------------------	---------------------	-------	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Niveau BAC ou BAC</li> <li>Expérience Minimum de 2 ans</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Temps d'exécution Qualité de finition Nombre de casses	Chef Steward



## ÉTAGE / HOUSEKEEPING

Gouvernante Générale / Head Housekeeper  
Assistant gouvernante / Assistant Housekeeper  
Responsable Buanderie / Laundry Manager  
Responsable du Linge / Linen Supervisor  
Majordome / Butler  
Femme de Chambre / Housekeeper  
Opérateur de blanchisserie / Laundry Operator

## Spa Manager

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Assurer le bon fonctionnement du spa et la satisfaction client
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer le suivi financier et analyser les statistiques de fréquentation</li> <li>Gérer les opérations des esthéticiennes, masseuses, planifier les soins et assurer le respect du protocole et au bon déroulement de ses soins</li> <li>Gérer le stock des produits et la relation avec les fournisseurs</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Aisance relationnelle Orientation client Hospitalité naturelle	<b>Commerciales</b>	Identification des opportunités : Benchmark, concurrence... Élaboration de stratégies de prix des soins	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management</b> Gestion rigoureuse des opérations et respect des normes de grooming, et'hygiène Passion pour le bien-être et la remise en forme <b>Management des équipes:</b> Établir des relations solides avec les équipes <b>Management des organisations:</b> Choix des stratégies pour améliorer la qualité des soins	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office, Maîtrise du PMS & POS de l'établissement... <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (intermédiaire)
--------------------	--	---------------------	---	-------------------	--	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation licence Bac+3 en gestion, management des organisations</li> <li>Expérience minimum 3 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Qualité des soins Nombre de réclamations	Progression dans des établissements de taille importante et de haut standing

## Assistante Spa Manager

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Veiller à la bonne marche du centre sous la responsabilité du spa manager
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rédiger les supports de communication et assurer la transmission des informations</li> <li>Organiser et optimiser les plannings de soins des clients</li> <li>Assurer un conseil personnalisé pour les soins à venir et les produits qui en découlent.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Aisance relationnelle orientation client Hospitalité naturelle	<b>Commerciales</b>	Répondre aux objections des clients Expliquer et vendre ses soins	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respect des normes de grooming, d'accueil et d'hygiène Passion pour le bien-être et la remise en forme Gestion du stress <b>Management des équipes :</b> Etablir des relations solides avec les équipes Développement des talents au sein de l'équipe	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office, Maîtrise du PMS & POS de l'établissement... <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (intermédiaire)
--------------------	--	---------------------	--	-------------------	--	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation Bac+2 en gestion des entreprises, management des organisations</li> <li>Expérience 3 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Qualité des soins Nombre de réclamations	Spa Manager

## Coach Fitness

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Préparer physiquement les clients en fonction de leur besoin
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser et proposer des cours collectifs ou individuels</li> <li>Instruire le client quant à la bonne exécution des exercices physiques</li> <li>Conseiller sur un style de vie actif et sain, ainsi que sur l'alimentation.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Capacité d'analyse Empathie Capacité à impliquer	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Suivi strict des clients dans l'exécution des exercices Passion pour les disciplines sportives Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office, Maîtrise du PMS S de l'établissement <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	--	---------------------	-------	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation de Bac+2 ou Bac+3 en Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives ou formation équivalente</li> <li>Expérience 3 ans d'expérience dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Nombre de réclamations	Manager de salle de sport

## Professeur de Yoga

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Instruire et diriger les exercices de yoga
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier les cours et les adapter aux clients, à leur niveau d'expérience et à leurs besoins spécifiques</li> <li>Améliorer leur flexibilité et leur résistance physique, augmenter leur conscience de soi, soulager les douleurs chroniques (comme le mal de dos, des cervicales, ou les douleurs articulaires)</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Proactivité Flexibilité Positivité	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Suivi strict des clients dans l'exécution des exercices Passion pour les disciplines sportives Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	--	---------------------	-------	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation spécialisée dans l'enseignement du yoga</li> <li>Expérience exigeante dans l'enseignement du yoga</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Nombre de réclamations	Responsable ou directeur de studio de yoga

## Masseur Kinésithérapeute

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Traiter et réduire les affections osseuses, musculaires et/ou articulaires.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpréter une prescription médicale</li> <li>• Etablir un bilan de motricité</li> <li>• Déterminer les techniques adaptées à la situation et ajustent les modalités de traitement</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Ecoute active Dextérité Rigueur	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Respect strict des consignes du médecin et du processus de traitement Passion pour la santé et la remise en forme Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	---------------------------------------	---------------------	-------	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation spécialisée dans le domaine de kiné</li> <li>• Expérience exigeante dans un poste similaire</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Réclamations médicales	Spa Manager

## Esthéticienne/ Maquilleur

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Réaliser les maquillages artistiques et de beauté
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les traits du visage du client et déterminer les meilleures techniques de maquillage pour le mettre en valeur</li> <li>Manipuler efficacement les fards, les couleurs, les maquillages fluo, postiches, et donner les conseils de maquillage aux clientes</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Imaginatif Créativité Minutie Précision	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Respect de la demande client Fort intérêt pour les attributs de beauté Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	--	---------------------	-------	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation spécialisée dans le domaine de Maekup et esthétique</li> <li>Expérience minimum 5 ans dans le secteur de beauté</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Nombre de réclamations	Manager d'un salon de beauté



## Coiffeur

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Réaliser les coupes de cheveux et les soins de barbe
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etablir un diagnostic du cuir chevelu et du cheveu en lui-même et propose une coupe et des soins appropriés</li> <li>Analyser les envies du client et le conseille au vu de la morphologie du visage et du styleréaliser des Coupes, brushing, colorations chignons, extensions...</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Créativité sens de l'esthétique	<b>Commerciales</b>	Répondre efficacement aux objections client Faire du cross and up selling	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Respect de la demande client Fort intérêt pour les attributs de beauté et le cheveu en particulier Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	------------------------------------	---------------------	--	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation spécialisée dans le domaine de coiffure</li> <li>Expérience minimum 5 ans dans le secteur de beauté</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Nombre de réclamations	Manager d'un salon de beauté

## Gommeuse

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Gommer les différentes parties de la peau
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalise les soins du visage et appliquer le produit sur la peau en effectuant des mouvements circulaires doux afin de retirer les cellules mortes et d'améliorer la texture et l'éclat de la peau</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Ecoute active Dextérité Douceur Rigueur	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Respect strict du process de traitement et des règles d'hygiène et de sécurité Appétence pour l'anatomie du corps et la remise en forme Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	--	---------------------	-------	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation spécialisée dans le domaine de beauté</li> <li>Expérience minimum 5 ans dans le secteur de beauté</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Nombre de réclamations	Masseuse Kinésithérapeute

## Gouvernante Générale

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Veiller constamment à l'entretien et à la propreté des chambres et des espaces
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encadrer, organiser et contrôler le personnel d'entretien des chambres, sanitaires et parties communes de l'établissement touristiques.</li> <li>Assurer le renouvellement de l'outillage de ménage, la gestion des stocks de produits et de fournitures après inventaire.</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Acuité au niveau du Contrôle terrain Gestion du temps Travail d'équipe	<b>Commerciales</b> Vendre une chambre et ses attributs à de potentiels clients
	<b>Leadership</b> <b>Auto management :</b> Gestion rigoureuse des opérations et respect des directives de l'établissement Passion pour l'hospitalité et l'expérience client <b>Management des équipes:</b> Gestion de conflits <b>Management des organisations :</b> Vision stratégique Pilotage du changement
	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation de Bac+2 dans le domaine de l'hôtellerie, de la gestion hôtelière, de l'administration ou des services aux personnes</li> <li>Expérience significative de 5 ans dans le secteur de l'hôtellerie ou de l'hospitalité, de préférence dans des postes de supervision ou de gestion</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de satisfaction client Nombres de réclamations et leur nature	Directeur d'hébergement, Directeur général

## Assistante Gouvernante

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Coordonner et contrôler les activités de l'étage
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivre l'état des stocks, identifier les besoins en approvisionnement et établir les commandes et les inventaires</li> <li>S'assurer que le nettoyage, la désinfection et le rangement des chambres et parties communes soient réalisés en fonction des standards imposés</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Acuité au niveau du contrôle terrain, Gestion du temps, Travail d'équipe	<b>Commerciales</b> Vendre une chambre et ses attributs à de potentiels clients
	<b>Leadership</b> <b>Auto Management:</b> Gestion rigoureuse des opérations et respect des directives de l'établissement <b>Management des équipes:</b> Gestion de conflits <b>Management des organisations:</b> Vision stratégique Pilotage du changement
	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation de Bac+2 dans le domaine de l'hôtellerie, de la gestion hôtelière, de l'administration ou des services aux personnes</li> <li>Expérience significative de 3 ans dans le secteur de l'hôtellerie ou de l'hospitalité, de préférence dans des postes de supervision ou de gestion</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de satisfaction client Nombres de réclamations	Gouvernante Générale

## Responsable Buanderie

Etage- Housekeeping

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Organiser et contrôler les activités de la buanderie
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser régulièrement l'inventaire au niveau du stock (produits) et remonter les défaillances techniques.</li> <li>Suivre avec minutie les opérations de tri, du lavage, du séchage, du pliage</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Sens du détail Minutie	<b>Commerciales</b> Mettre en avant les points de vente de l'établissement si demander
<b>Leadership</b> <b>Auto Management:</b> Gestion rigoureuse des opérations Passion pour l'hospitalité et l'expérience client Gestion du stress <b>Management des équipes:</b> Établir des relations solides avec ses équipes et les autres services Gestion de conflits	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du POS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation de Bac+2 dans le domaine de l'hôtellerie, de la gestion hôtelière ou la gestion de la chaîne d'approvisionnement</li> <li>Expérience significative de 5 ans dans le secteur de l'hôtellerie ,l'hospitalité ou des services de blanchisserie</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de satisfaction client Nombres de réclamations et leur nature	Assistante gouvernante

## Responsable de linge

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Superviser toutes les activités liées au traitement du linge au sein l'établissement touristique
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'assurer que le linge est trié correctement</li> <li>Gérer les stocks de produits chimiques et de fournitures nécessaires</li> <li>Effectuer des contrôles de qualité réguliers</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Gestion du temps Organisation communication Acuité au niveau du Contrôle terrai	<b>Commerciales</b> Mettre en avant les points de vente de l'établissement si demander
<b>Leadership</b> <b>Auto Management:</b> Gestion rigoureuse des opérations Gestion du stress <b>Management des équipes:</b> Établir des relations solides avec ses équipes et les autres services Gestion de conflits	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Pack office <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Un diplôme d'études secondaires est généralement requis, une formation supplémentaire en gestion hôtelière, en services de blanchisserie ou en gestion des opérations peut être un atout</li> <li>Expérience 3 ans préalable dans un rôle similaire, de préférence dans le secteur de l'hôtellerie</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de satisfaction client Nombres de réclamations	Possible d'évoluer vers des postes de gestion plus élevés dans le domaine de l'hôtellerie ou des opérations de blanchisserie

## Majordome

DESCRIPTION DE POSTE						
<b>Mission</b>		Etre aux petits soins de son hôte et veiller au bien être constant du client				
<b>Activités</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer les réservations pour le compte du client, gérer les appels téléphoniques et transmettre le message</li> <li>Noter les habitudes du client pour le servir au mieux</li> </ul>				
COMPÉTENCES						
Soft Skills	Sens de l'esthétique et du détail Discrétion Inspiré la confiance	Commerciales	Faire du cross and up selling Répondre à une objection client	Leadership	<b>Auto- Management :</b> Intraitable lors du service respect du timing Passion pour l'hospitalité Gestion du stress	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation de Bac+2 dans le domaine de l'hôtellerie, de la gestion hôtelière, de l'administration ou des services aux personnes</li> <li>Expérience significative de 3 ans dans le secteur de l'hôtellerie ou de l'hospitalité, de préférence dans des postes de supervision ou de gestion</li> </ul>						
INDICATEURS DE PERFORMANCE						
<b>Indicateurs de performance</b>			<b>Evolution professionnelle</b>			
Taux de satisfaction client Nombres de réclamations			Assistante gouvernante, Gouvernante			

## Femme de chambre/ Valet de chambre

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Assurer la remise à neuf de chaque chambre et des parties communes
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ménage des chambres, les ranger et les mettre en ordre en respectant les espaces et les objets des clients</li> <li>Assurer l'hygiène des parties communes aux étages tels que les couloirs, escaliers, ascenseurs, bureaux, vestiaires</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Organisation Rapidité d'exécution Efficacité	<b>Commerciales</b> Mettre en avant les points de vente de l'établissement si demander Répondre à une objection client
<b>Leadership</b> <b>Auto- Management :</b> Etre efficace et ne pas s'immiscer dans les affaires personnelles du client (utilisation de ses produits, fouilles...) Avoir le sens du service Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Pack office <b>Linguistiques :</b> Français (avancé) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation dans le domaine de l'hôtellerie</li> <li>Expérience de 2 ans dans un poste similaire</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Temps de remise en l'état moyen Qualité de remise en l'état Nombres de réclamations	Assistante gouvernante



## Opérateur de blanchisserie

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Suivre les procédures et les normes de sécurité et d'hygiène pour assurer un traitement efficace du linge
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recevoir et trier le linge</li> <li>Charger et décharger les machines à laver et les séchoirs</li> <li>Effectuer des tâches de repassage selon les exigences</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Gestion du temps Travail d'équipe Organisation Attentif aux détails Minutie	<b>Commerciales</b> Répondre à une objection client
<b>Leadership</b> <b>Auto- Management :</b> Etre efficace dans l'exécution des tâches Avoir de l'appétence pour les affaires soignées et bien entretenus Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Pack office <b>Linguistiques :</b> Français (avancé) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation dans le domaine de l'hôtellerie</li> <li>Expérience de 2 ans dans un poste similaire</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Qualité de service Nombres de réclamations	Assistante gouvernante



# SPA ET BIEN-ÊTRE / SPA AND WELLNESS

Spa Manager / Spa Manager

Assistante Spa Manager / Assistant Spa Manager

Masseur Kinésithérapeute / Physiotherapy Masseur

Coach Fitness / Fitness Coach

Professeur de Yoga / Yoga Instructor

Esthéticienne / Maquilleur / Makeup Artist

Coiffeur / Hairdresser

Gommeuse / Body Scrub Therapist

## Spa Manager

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Assurer le bon fonctionnement du spa et la satisfaction client
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer le suivi financier et analyser les statistiques de fréquentation</li> <li>Gérer les opérations des esthéticiennes, masseuses, planifier les soins et assurer le respect du protocole et au bon déroulement de ses soins</li> <li>Gérer le stock des produits et la relation avec les fournisseurs</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Aisance relationnelle Orientation client Hospitalité naturelle	<b>Commerciales</b>	Identification des opportunités : Benchmark, concurrence... Élaboration de stratégies de prix des soins	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management</b> Gestion rigoureuse des opérations et respect des normes de grooming, et'hygiène Passion pour le bien-être et la remise en forme <b>Management des équipes:</b> Établir des relations solides avec les équipes <b>Management des organisations:</b> Choix des stratégies pour améliorer la qualité des soins	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office, Maîtrise du PMS & POS de l'établissement... <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (intermédiaire)
--------------------	--	---------------------	---	-------------------	--	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation licence Bac+3 en gestion, management des organisations</li> <li>Expérience minimum 3 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Qualité des soins Nombre de réclamations	Progression dans des établissements de taille importante et de haut standing

## Assistante Spa Manager

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Veiller à la bonne marche du centre sous la responsabilité du spa manager
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rédiger les supports de communication et assurer la transmission des informations</li> <li>Organiser et optimiser les plannings de soins des clients</li> <li>Assurer un conseil personnalisé pour les soins à venir et les produits qui en découlent.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Aisance relationnelle orientation client Hospitalité naturelle	<b>Commerciales</b>	Répondre aux objections des clients Expliquer et vendre ses soins	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respect des normes de grooming, d'accueil et d'hygiène Passion pour le bien-être et la remise en forme Gestion du stress <b>Management des équipes :</b> Etablir des relations solides avec les équipes Développement des talents au sein de l'équipe	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office, Maîtrise du PMS & POS de l'établissement... <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (intermédiaire)
--------------------	--	---------------------	--	-------------------	--	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation Bac+2 en gestion des entreprises, management des organisations</li> <li>Expérience 3 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Qualité des soins Nombre de réclamations	Spa Manager

## Coach Fitness

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Préparer physiquement les clients en fonction de leur besoin
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser et proposer des cours collectifs ou individuels</li> <li>Instruire le client quant à la bonne exécution des exercices physiques</li> <li>Conseiller sur un style de vie actif et sain, ainsi que sur l'alimentation.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Capacité d'analyse Empathie Capacité à impliquer	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Suivi strict des clients dans l'exécution des exercices Passion pour les disciplines sportives Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office, Maîtrise du PMS S de l'établissement <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	--	---------------------	-------	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation de Bac+2 ou Bac+3 en Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives ou formation équivalente</li> <li>Expérience 3 ans d'expérience dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Nombre de réclamations	Manager de salle de sport

## Professeur de Yoga

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Instruire et diriger les exercices de yoga
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier les cours et les adapter aux clients, à leur niveau d'expérience et à leurs besoins spécifiques</li> <li>Améliorer leur flexibilité et leur résistance physique, augmenter leur conscience de soi, soulager les douleurs chroniques (comme le mal de dos, des cervicales, ou les douleurs articulaires)</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Proactivité Flexibilité Positivité	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Suivi strict des clients dans l'exécution des exercices Passion pour les disciplines sportives Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	--	---------------------	-------	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation spécialisée dans l'enseignement du yoga</li> <li>Expérience exigeante dans l'enseignement du yoga</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Nombre de réclamations	Responsable ou directeur de studio de yoga

## Masseur Kinésithérapeute

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Traiter et réduire les affections osseuses, musculaires et/ou articulaires.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interpréter une prescription médicale</li> <li>• Etablir un bilan de motricité</li> <li>• Déterminer les techniques adaptées à la situation et ajustent les modalités de traitement</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Ecoute active Dextérité Rigueur	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Respect strict des consignes du médecin et du processus de traitement Passion pour la santé et la remise en forme Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	---------------------------------------	---------------------	-------	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation spécialisée dans le domaine de kiné</li> <li>• Expérience exigeante dans un poste similaire</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Réclamations médicales	Spa Manager

## Esthéticienne/ Maquilleur

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Réaliser les maquillages artistiques et de beauté
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser les traits du visage du client et déterminer les meilleures techniques de maquillage pour le mettre en valeur</li> <li>Manipuler efficacement les fards, les couleurs, les maquillages fluo, postiches, et donner les conseils de maquillage aux clientes</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Imaginatif Créativité Minutie Précision	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Respect de la demande client Fort intérêt pour les attributs de beauté Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	--	---------------------	-------	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation spécialisée dans le domaine de Maekup et esthétique</li> <li>Expérience minimum 5 ans dans le secteur de beauté</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Nombre de réclamations	Manager d'un salon de beauté



## Coiffeur

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Réaliser les coupes de cheveux et les soins de barbe
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etablir un diagnostic du cuir chevelu et du cheveu en lui-même et propose une coupe et des soins appropriés</li> <li>Analyser les envies du client et le conseille au vu de la morphologie du visage et du styleréaliser des Coupes, brushing, colorations chignons, extensions...</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Créativité sens de l'esthétique	<b>Commerciales</b>	Répondre efficacement aux objections client Faire du cross and up selling	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Respect de la demande client Fort intérêt pour les attributs de beauté et le cheveu en particulier Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	------------------------------------	---------------------	--	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation spécialisée dans le domaine de coiffure</li> <li>Expérience minimum 5 ans dans le secteur de beauté</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Nombre de réclamations	Manager d'un salon de beauté

## Gommeuse

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Gommer les différentes parties de la peau
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalise les soins du visage et appliquer le produit sur la peau en effectuant des mouvements circulaires doux afin de retirer les cellules mortes et d'améliorer la texture et l'éclat de la peau</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Ecoute active Dextérité Douceur Rigueur	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Respect strict du process de traitement et des règles d'hygiène et de sécurité Appétence pour l'anatomie du corps et la remise en forme Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	--	---------------------	-------	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation spécialisée dans le domaine de beauté</li> <li>Expérience minimum 5 ans dans le secteur de beauté</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client Nombre de réclamations	Masseuse Kinésithérapeute



# HSQE

## HEALTH, SAFETY, QUALITY, AND ENVIRONMENT

Responsable de la durabilité Environnementale / Environmental Sustainability Manager  
Responsable HSQE/ HSQE Manager  
Responsable de Qualité/ Quality Manager  
Responsable de la sécurité, des biens et des personnes / Security Manager, Property and People.

Chargé de Sécurité et de Prévention des Risques / Safety and Risk Prevention Officer  
Coordonnateur HSQE / HSQE Coordinator  
Hygiéniste

## Responsable de la durabilité Environnementale

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Mettre en place et superviser les actions en matière de développement durable
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborer un plan d'action et une politique environnementale pour l'hôtel</li> <li>• sensibiliser et forme les collaborateurs aux bonnes pratiques environnementales</li> <li>• effectuer des audits et des évaluations régulières, puis proposer des solutions d'amélioration</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Capacité de persuasion, adaptabilité Esprit d'équipe et de collaboration	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Suivi stricte des normes prescrites par les labels. Passion pour la protection de l'environnement Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)

**HSQE**

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Master Droit de l'Environnement et de l'Urbanisme ,Gestion de l'Environnement ou Développement Durable</li> <li>• Expérience minimum 5 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Valorisation des déchets Evolution de la consommation d'énergie Evolution de la consommation d'eau	Directeur de la durabilité

# FICHE METIER

## Responsable HSQE

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Elaborer et conduire la mise en œuvre des pratiques HSQE
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer des audits d'application des process liés aux réglementations et certifications.</li> <li>Rédige un planning des contrôles et veiller au</li> <li>Respect des règles d'hygiène et de sécurité.</li> <li>Réaliser avec la hiérarchie les analyses d'accidents et d'incidents</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Capacité d'analyse et de synthèse, Pédagogie, Sens de l'initiative Force de proposition	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Suivi stricte de la réglementation en matière d'hygiène et de sécurité Fort intérêt pour la sécurité des biens et des personnes Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office Maitrise des outils bureautiques <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Etre titulaire au minimum d'un niveau bac+2 ou master environnement et sécurité industrielle</li> <li>Expérience de 5 ans dans un poste similaire</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Réclamations client Accidents de travail Efficacité de la gestion des déchets	Directeur de la durabilité

**HSQE**

# FICHE METIER

## Responsable de Qualité

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Veiller au respect des standards de qualité des prestations offertes
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborer et mettre en œuvre une politique qualité adaptée aux besoins de l'établissement touristique</li> <li>Définir des procédures et des protocoles pour garantir la qualité des prestations et des services, réaliser des audits réguliers</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Rigueur Discipline Sens de l'analyse et de la synthèse Diplomatie	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Suivi stricte de la réglementation en matière de qualité et de sécurité Fort intérêt pour la sécurité des biens et des personnes Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office Maitrise des outils de bureautiques <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation :Diplôme d'ingénieur généraliste ou master spécialisé dans le domaine d'activité de l'entreprise</li> <li>Expérience de 5 à 10 dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Satisfaction client Réclamation client	Responsable de production ou de directeur technique

## Chargé de sécurité et de Prévention des risques

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Assurer la protection des biens et des clients au sein de l'établissement
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer des rondes régulières afin de prévenir les vols, incendies, intrusions ou tout autre danger potentiel</li> <li>Surveiller les entrées et sorties de l'hôtel, contrôler les accès et vérifier les identités des visiteurs ou des personnes suspectes.</li> <li>Assister les services internes de l'hôtel</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Excellente capacité d'observation et d'anticipation Sens des responsabilités Intégrité Bonne capacité de communication Réactivité	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Suivi stricte des procédures de sécurité Fort intérêt pour la sécurité des biens et des personnes Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office Maitrise des outils de bureautiques <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Master en Santé et Sécurité au Travail ou une Formation en Gestion des Risques</li> <li>Expérience de 5 à 10 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Nombres d'incidents Réclamation client Taux de conformité aux procédures de sécurité	Chef d'équipe , Responsable Sécurité et Environnement

# FICHE METIER

## Coodornnateur HSQE

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Coordonner la mise en œuvre des actions HSQE
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibiliser les collaborateurs aux normes HSQE</li> <li>Participer aux inspections et aux audits internes</li> <li>Gérer les incidents et des accidents en réalisant des enquêtes et en mettant en place des actions correctives</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Capacité d'analyse et de synthèse sens du contact Réactivité	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Suivi stricte des procédures de sécurité Fort intérêt pour la sécurité des biens et des personnes Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office Système de video surveillance <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Etre titulaire au minimum d'un niveau bac+2 ou master environnement et sécurité industrielle</li> <li>Expérience de 5 ans dans un poste similaire</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Réclamations client Accidents de travail	Responsable HSQE

**HSQE**



# FICHE METIER

## Hygiéniste

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Contrôler et de suivre des règles d'hygiène à tous les niveaux
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visiter régulièrement toutes les cuisines et ateliers de préparations de nourriture</li> <li>• Inspecter les chambres froides et contrôler les températures de conservation</li> <li>• Établir un programme de nettoyage et de désinfection,</li> <li>• Exécuter les actions correctives en cas d'anomalie quelconque.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Capacité d'analyse et de synthèse Souci du détail Esprit d'équipe Communication efficace	<b>Commerciales</b>	Argumentation et persuasion	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Suivi stricte des règles d'hygiène et HACCP Fort intérêt pour l'hygiène et la sécurité des personnes Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office Système de video surveillance <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)

**HSQE**

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre titulaire au minimum d'un niveau bac+2 ou master en hygiène et sécurité</li> <li>• Expérience de 5 ans dans un poste similaire</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Réclamations client Accidents de travail Conformité aux normes d'hygiène Fréquence des inspections internes	Responsable HSQE

# FICHE METIER

## Responsable sécurité, des biens et des personnes

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Assurer la sécurité des clients, du personnel et des biens de l'hôtel
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer, mettre en œuvre et maintenir les politiques et les procédures de sécurité</li> <li>Superviser les opérations de sécurité et surveiller en permanence les systèmes de sécurité de l'hôtel,</li> <li>Organiser des exercices d'évacuation et des simulations d'urgence régulièrement</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Gestion de la pression Souci du détail Esprit d'équipe Communication efficace	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Suivi stricte des règles de sécurité Fort intérêt pour la sécurité des personnes Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office Système de video surveillance <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)

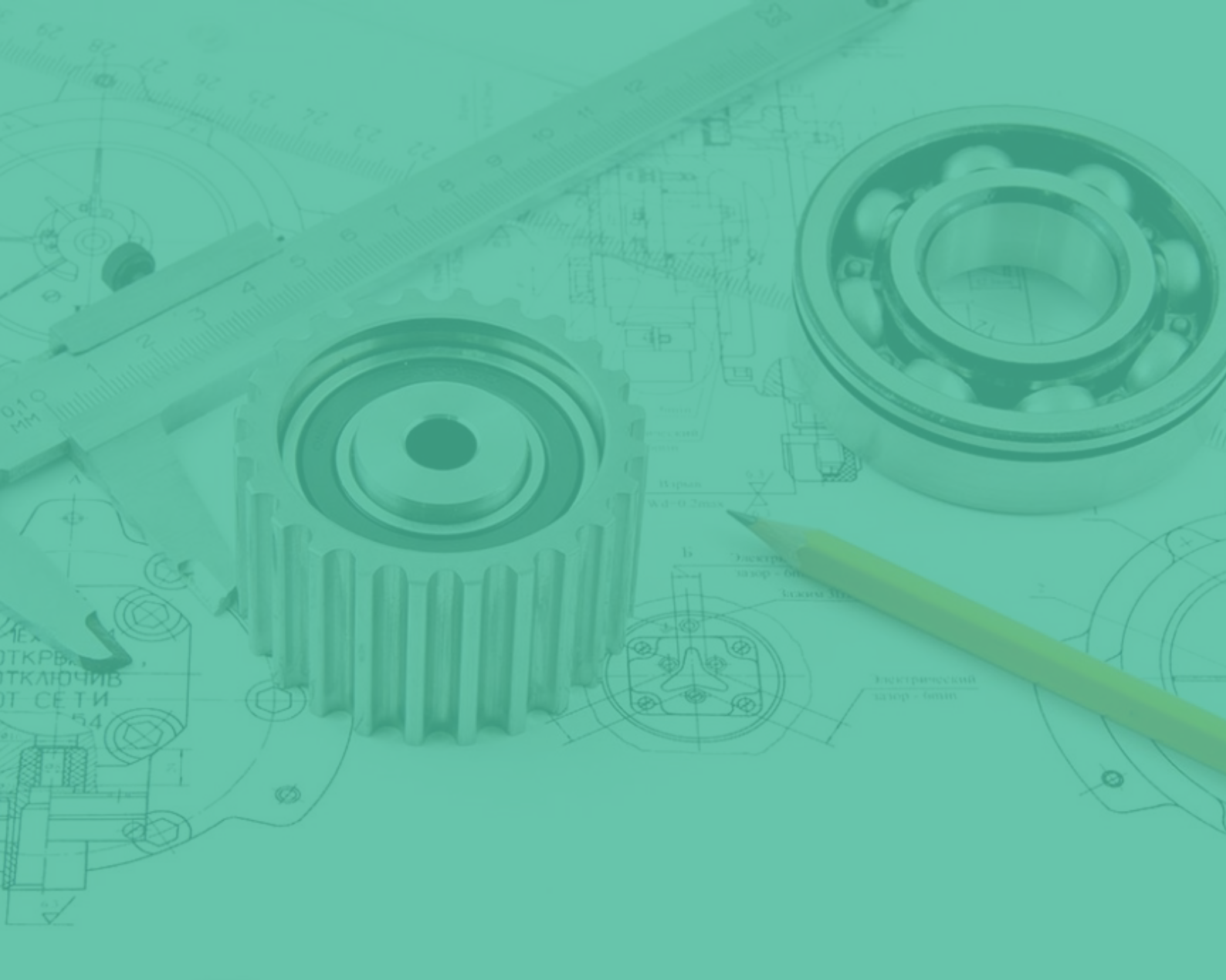
**HSQE**

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Etre titulaire au minimum d'un Bac +3 Licence Pro en Sécurité des biens et des personnes</li> <li>Expérience de 5 ans dans un poste similaire</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Taux d'incidents de sécurité Taux de résolution des incidents Taux de vol interne Taux de conformité aux politiques de sécurité	Directeur sécurité



# TECHNIQUE / TECHNICAL

Responsable sécurité / safety manager  
Superviseur Technique / Technical Supervisor  
Responsable de la maintenance / Maintenance manager  
Responsable gestion de l'énergie / Head of Energy Management

Technicien Climatisation et Froid / Air Conditioning and Refrigeration Technician  
Technicien Polyvalent / Multiskilled Technician  
Électricien / Electrician  
Plombier / Plumber  
Menuisier / Carpenter  
Pisciniste / Pool Technician  
Jardinier / Gardener

# FICHE METIER

## Responsable de la Maintenance

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Veiller au bon fonctionnement des installations techniques et des équipements
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planification et supervision des maintenances préventives et correctives,</li> <li>Gérer les équipes</li> <li>Contrôler les budgets</li> <li>Planifier et superviser les rénovations et constructions en optimisant les coûts</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Technique</b>	<b>Soft Skills</b>	Leadership Aptitude relationnelle Disponibilité	<b>Commerciales</b>	Gestion des contrats Négociation avec les fournisseurs. Gestion de maintenance connaissances techniques diverses.	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respect des normes de sécurité et de la réglementation en vigueur Gestion du stress <b>Management des équipes :</b> Établir des relations solides avec les équipes Développement des talents Gestion de conflits	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, logiciel de Gestion de Maintenance assistée par ordinateur GMAO <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
------------------	--------------------	---	---------------------	---	-------------------	---	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme en ingénierie , maintenance ou formation équivalente</li> <li>Expérience significative en gestion</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Coûts de maintenance Temps de réponse Taux de résolution ,satisfaction client	Directeur des services techniques, gestion de propriétés.

# FICHE METIER

## Responsable de la Sécurité

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Assurer la sécurité des personnes et des biens au sein de l'établissement touristique.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre des normes de sécurité</li> <li>Formation du personnel</li> <li>Coordination avec les services d'urgence</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Vigilance Rigueur réactivité	<b>Commerciales</b>	Analyse des budgets de sécurité.	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respect des normes de sécurité et de la réglementation en vigueur Gestion du stress <b>Management des équipes :</b> Gestion d'équipe formation et développement des talents.	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, logiciel de Gestion de sécurité <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Master en management de la sécurité</li> <li>Expérience minimum 3 ans dans un poste similaire.</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Nombre d'incidents Efficacité des formations Audits de sécurité réussis.	Consultant en sécurité, poste de direction dans la sécurité.

Technique

# FICHE METIER

## Responsable Gestion de l'Énergie

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Optimiser la consommation énergétique de l'établissement touristique
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suivi des consommations</li> <li>• Mise en place des mesures d'économie d'énergie, reporting,</li> <li>• Gestion de l'énergie analyse et évaluation des besoins énergétiques de l'établissement touristique.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Technique</b>	<b>Soft Skills</b>	Prise d'initiative Force de proposition Capacité d'analyse et de communication Persuasion Proactivité	<b>Commerciales</b>	Gestion budgétaire réduction des coûts.	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respect des normes de sécurité et de la réglementation en vigueur Fort intérêt pour les innovations en matière de gestion de l'énergie Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, système informatisé de gestion de l'énergie, logiciel de Gestion de Maintenance assistée par ordinateur GMAO <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
------------------	--------------------	---	---------------------	--	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplôme en gestion de l'énergie ou environnementale</li> <li>• Expérience minimum 3 ans dans un poste similaire.</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Réduction de la consommation d'énergie Coûts énergétiques.	Directeur environnemental, expert en durabilité.

# FICHE METIER

## Superviseur Technique

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Superviser les activités techniques des équipes sur le terrain
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation du planning de travail</li> <li>• Effectuer la maintenance préventive et curative des installations techniques</li> <li>• Identifier les problèmes potentiels</li> <li>• Proposer des solutions adaptées à l'hierarchie</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Technique</b>	<b>Soft Skills</b>	Esprit d'initiative Multitâche Force de proposition Capacité d'analyse et de communication Autonomie	<b>Commerciales</b>	Suivi des coûts des interventions Répondre aux réclamations et objections des clients	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Fort intérêt pour les innovations en électromécanique Gestion du stress <b>Management des équipes :</b> Établir des relations solides avec les équipes Développement des talents	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, logiciel de Gestion de Maintenance assistée par ordinateur GMAO <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplôme en technique supérieure ou formation équivalente</li> <li>• Expérience minimum 2 ans en supervision ou dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction des demandes de maintenance Qualité des travaux.	Responsable de la Maintenance.

# FICHE METIER

## Technicien Polyvalent

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Effectuer des réparations et les travaux d'entretien dans tout l'établissement touristique
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer le suivi des installations techniques, Interventions en électricité, plomberie, menuiserie ...</li> <li>Maintenance préventive et corrective.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Technique</b>	<b>Soft Skills</b>	Sens du détail Polyvalence technique Capacité d'analyse	<b>Commerciales</b>	Suivi des coûts des matériaux. Répondre aux réclamations et objections des clients	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respect des normes de sécurité et de la réglementation en vigueur Passion pour les corps de métier suivants : Electricité, plomberie, menuiserie Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, système informatisé de gestion de l'énergie, logiciel de Gestion de Maintenance assistée par ordinateur GMAO <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
------------------	--------------------	---	---------------------	---	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation CAP/BEP dans une discipline technique</li> <li>Expérience en maintenance, ou dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Nombre d'interventions Taux de résolution au premier appel	Spécialisation technique ou Superviseur Technique.



# FICHE METIER

## Electricien

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Charger de l'installation de la maintenance et de la réparation des équipements électriques
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation et entretien des systèmes électriques</li> <li>• Diagnostic et réparation des pannes.</li> <li>• réaliser des diagnostics des dysfonctionnements et des pannes électriques</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Technique</b>	<b>Soft Skills</b>	Habilité Minutie vigilance sens du service	<b>Commerciales</b>	Gestion des coûts des matériaux Estimation des travaux Répondre aux réclamations et objection client	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Respect des normes de sécurité Fort intérêt pour les équipements électriques et leur complexité Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, système informatisé de gestion de l'énergie, logiciel de Gestion de Maintenance assistée par ordinateur GMAO <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation CAP/BEP en électricité</li> <li>• Expérience en maintenance ou dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Temps de réponse aux pannes Taux de panne récurrente.	Technicien en chef ou Superviseur Technique.

# FICHE METIER

## Plombier / Plumber

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Réparer et entretenir les équipements sanitaires, les systèmes de plomberie et de chauffage.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation de nouveaux systèmes et équipements</li> <li>• Réparation des fuites,</li> <li>• Maintenance des installations existantes</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Technique</b>	<b>Soft Skills</b>	Meticulosité, autonomie.	<b>Commerciales</b>	Gestion des coûts des matériaux, devis pour clients. Répondre aux réclamations et objection client	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management</b> Respect des normes de sécurité Fort intérêt pour les systèmes de plomberie Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, logiciel de Gestion de Maintenance assistée par ordinateur GMAO <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
		Sens du détail, habilité						
		Sens du service						

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation CAP/BEP en plomberie,</li> <li>• Expérience significatif dans un poste similaire.</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Nombre de réparations satisfaction client Temps de réponse.	Gestionnaire de maintenance, Entrepreneur.

# FICHE METIER

## Pisciniste / Pool Technician

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Maintenir les piscines en condition optimale et assurer la qualité de l'eau.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenance des systèmes de filtration</li> <li>Traitement chimique de l'eau,</li> <li>Réparation des équipements.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Technique</b>	<b>Soft Skills</b>	Attention aux Détails Rigueur Autonomie	<b>Commerciales</b>	Optimisation des coûts de maintenance, Gestion des stocks Répondre aux réclamations et objection client	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respect des normes de sécurité Fort intérêt pour les installations complexes Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, logiciel de Gestion de Maintenance assistée par ordinateur GMAO <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation spécifique aux piscines,</li> <li>Expérience en maintenance de piscine.</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Qualité de l'eau Satisfaction des utilisateurs Durabilité des équipements.	Superviseur des installations aquatiques.

# FICHE METIER

## Jardinier / Gardener

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Entretien des espaces verts pour améliorer l'esthétique de l'établissement et son environnement.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantation, taille, entretien des pelouses</li> <li>• Gestion des déchets verts</li> <li>• Création de paysages</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Créativité, Endurance Attention au détail Sens de l'esthétique	<b>Commerciales</b>	Gestion des budgets pour les projets de jardinage Achat de plantes.	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respect des normes et méthodes environnementales Passion pour les plantes et la nature Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (intermédiaire)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation en horticulture</li> <li>• Expérience équivalente dans le jardinage</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Beauté et santé des jardins Satisfaction des visiteurs	Responsable des espaces verts, consultant en paysagisme.

Technique

# FICHE METIER

## Menuisier / Carpenter

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Maintenir les installations en bois en bon état
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fabrication et réparation de meubles</li> <li>Installation des structures, travaux de finition en bois.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Créativité Sens de l'esthétique et du détail Finition Autonomie	<b>Commerciales</b>	Estimation des coûts de projets Gestion des commandes de matériaux.	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respect des normes de sécurité Fort intérêt pour les types de bois et leur utilisation Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, logiciel de Gestion de Maintenance assistée par ordinateur GMAO <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation CAP/BEP en menuiserie,</li> <li>Expérience significative en menuiserie</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Qualité des finitions respect des délais de projet sécurité au travail	Gestionnaire de projet de rénovation, formateur technique.

Technique

# FICHE METIER

## Technicien Climatisation et Froid

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Veiller au bon fonctionnement des systèmes de climatisation et de réfrigération
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenance des systèmes HVAC</li> <li>Diagnostics de pannes</li> <li>Régulation des systèmes de contrôle du climat.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Technique</b>	<b>Soft Skills</b>	Analytique méthodique adaptabilité Volonté d'apprendre Pensée critique Souci du détail	<b>Commerciales</b>	Gestion des coûts de maintenance, Répondre aux réclamations et objections clients	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Respect des normes de sécurité et de la réglementation en vigueur Passion pour les nouvelles technologies et innovations inhérents à ce domaine Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, système informatisé de gestion de l'énergie , logiciel de Gestion de Maintenance assistée par ordinateur GMAO <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation : Certification en HVAC,</li> <li>Expérience avec les systèmes frigorifiques.</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Efficacité énergétique Temps de réponse aux pannes Confort des clients.	Spécialiste en systèmes HVAC, Responsable de la maintenance.



# COMMERCIAL ET MARKETING SALES AND MARKETING

Responsable Commercial et des Ventes / Commercial and Sales Manager  
Responsable Communication/ Communication Manager  
Responsable des Événements/Events Manager  
Responsable des Réservations/Reservations Manager  
Responsable E-commerce/ E-commerce Manager  
Responsable Marketing/Marketing Manager  
Responsable Revenus/ Revenue Manager  
Responsable des Médias Sociaux/ Social Media Manager  
Responsable Décoration/ Decoration Manager

Coordinateur d'Événements/ Events Coordinator  
Coordinateur Commercial/ Commercial Coordinator  
Community Manager/Community Manager  
Channel Manager/Channel Manager  
Chargé d'Affaires Manager/ Business Development Manager  
Responsable de Contenu / Content Manager  
Agent de Réservation/Reservation Agent  
Agent Commercial/ Sales Agent

# FICHE METIER

## Responsable Commercial et des Ventes

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Gérer les activités de vente en supervisant les équipes commerciales
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse du marché et des tendances</li> <li>Élaboration des plans d'action commerciale</li> <li>Mise en œuvre et suivi des stratégies</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Négociation Leadership Orientation résultats	Commerciales	Prospection et développement Analyse du marché Négociation et closing Gestion de la relation client	Leadership	<b>Auto management :</b> Esprit de résilience Gestion de Stress <b>Management des équipes :</b> Motivation des équipes Développement des talents au sein de l'établissement touristique	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol ( Intermédiaire)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme BAC +5 en marketing ou commerce</li> <li>Expérience minimum de 3 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Chiffre d'affaires Taux de conversion Satisfaction Client	Directeur Commercial



# FICHE METIER

## Responsable Communication

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Superviser la gestion des canaux de communication internes et externes
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développement des stratégies de communication</li> <li>Gestion des canaux de communication</li> <li>Surveiller et analyser les performances</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Sens de l'organisation Capacité à travailler en équipe Communication et collaboration	<b>Commerciales</b>	Promotion des produits Elaboration des campagnes publicitaires	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Gestion rigoureuse des opérations <b>Management des équipes :</b> Capacité à motiver et à inspirer une équipe Développement des talents	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (Intermédiaire)
--------------------	---	---------------------	---	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme BAC+5 en communication et Marketing</li> <li>Expérience significative au moins de 5 ans dans un poste similaire</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Taux d'engagement sur les médias sociaux Couverture médiatique Rétention des employés	Directeur de la Communication

# FICHE METIER

## Responsable des Événements

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Superviser l'organisation d'événements.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planification et coordination d'événements, gestion des budgets, sélection des fournisseurs.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Excellentes compétences en communication Sens de l'organisation Capacité à travailler sous pression	<b>Commerciales</b>	Aptitude à négocier avec les fournisseurs. Capacité à promouvoir les événements	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Aptitude à prendre des décisions stratégiques <b>Management des équipes :</b> Capacité à diriger une équipe	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (Intermédiaire)
--------------------	---	---------------------	--	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation en gestion d'événements</li> <li>Expérience significative au minimum 5 ans dans l'organisation d'événements</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfaction client</li> <li>Rentabilité des événements</li> </ul>	Directeur des Événements

# FICHE METIER

## Responsable des Réservations

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Optimiser le taux d'occupation et les revenus de réservation.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer le système de réservations, analyser les tendances de réservation, former le personnel.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Excellentes compétences en communication Sens de l'organisation Capacité à travailler sous pression	<b>Commerciales</b>	Aptitude à négocier avec les fournisseurs. Capacité à promouvoir les événements	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Aptitude à prendre des décisions stratégiques <b>Management des équipes :</b> Capacité à motiver et à inspirer une équipe Développement des talents	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (Intermédiaire)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme en gestion hôtelière, expérience en réservations</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Taux d'occupation	Directeur commercial

# FICHE METIER

## Responsable E-commerce

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Attirer et fidéliser la clientèle en ligne
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion du site web, marketing en ligne, suivi des performances de vente en ligne.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Sens de l'organisation Capacité à travailler en équipe Communication et collaboration	Commerciales	Promotion des produits Elaboration des campagnes publicitaires	Leadership	<b>Auto management :</b> Vision stratégique Prise de décision Résolution de problèmes Adaptabilité	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol ( Intermédiaire)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme BAC+5 en marketing numérique</li> <li>Expérience significative en e-commerce au minimum 5 ans</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Ventes en ligne Trafic web	Directeur commercial

# FICHE METIER

## Responsable Marketing

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Définir et mettre en œuvre les stratégies marketing pour promouvoir l'hôtel.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planification de campagnes</li> <li>Analyse de marché</li> <li>Gestion des promotions</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Créativité Communication efficace Orientation client	<b>Commerciales</b>	Aisance relationnelle Communication persuasive Orientation client	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Résolution de problèmes Esprit d'équipe Prise de décision	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (Intermédiaire)
--------------------	--	---------------------	---	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme BAC+5 en marketing et communication</li> <li>Expérience significative au Minimum de 5 ans</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Retour sur investissement des campagnes Augmentation de la notoriété	Directeur Marketing

# FICHE METIER

## Responsable Revenus

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Maximiser le revenu par une gestion stratégique des prix et des disponibilités.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse de performance</li> <li>Ajustement des tarifs</li> <li>Prévision des tendances de marché.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Sens de l'organisation Capacité à travailler en équipe Communication et collaboration	<b>Commerciales</b>	Analyse du marché Optimisation des revenus Veille concurrentielle Négociation	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Vision stratégique Prise de décision Résolution de problèmes	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (Intermédiaire)
--------------------	---	---------------------	--	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation BAC+5 en gestion ou finance</li> <li>Expérience significative au Minimum 5 ans en gestion des revenus</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Taux d'occupation	Directeur des Revenus

# FICHE METIER

## Responsable des Médias Sociaux

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Gérer la présence en ligne et engager avec la communauté sur les réseaux sociaux.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création de contenu</li> <li>Gestion de campagnes sur les réseaux sociaux</li> <li>Analyse des interactions.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Sens de l'organisation Capacité à travailler en équipe Communication et collaboration	Commerciales	Aisance relationnelle Communication persuasive Orientation client	Leadership	Auto management : Résolution de problèmes Esprit d'équipe Prise de décision	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (Intermédiaire)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme BAC+3 ou BAC+5 en marketing</li> <li>Expérience en médias sociaux au moins 2 ans.</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Engagement Croissance de la communauté	Responsable Marketing Digital

# FICHE METIER

## Responsable Décoration

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Concevoir et mettre en œuvre les concepts décoratifs de l'hôtel.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planification de la décoration intérieure, sélection des matériaux, coordination avec les fournisseurs.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Originalité, créativité, sens de l'esthétique, capacité d'anticipation, sensibilité culturelle	<b>Commerciales</b>	Benchmark et évaluation de la concurrence	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Veiller à l'application du scénario préétabli. Fort intérêt pour l'histoire de l'art et du style (ameublement..)	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (Intermédiaire)
--------------------	--	---------------------	---	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation BAC+3 ou BAC +5 en design d'intérieur</li> <li>Expérience de 3 à 5 ans en décoration et design intérieur</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Cohérence du style Satisfaction client	Directeur d'animation



# FICHE METIER

## Coordinateur d'Événements

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Assister dans l'organisation et la gestion des événements.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Support logistique</li> <li>• Contact client</li> <li>• Gestion des prestataires.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Sens de la communication, originalité et créativité, sens de la perfection	<b>Commerciales</b>	Promotion des événements	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Respect des standards de l'établissement Passion pour l'évènementiel et l'expérience client Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (Intermédiaire)
--------------------	--	---------------------	--------------------------	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplôme BAC+2 en gestion d'événements</li> <li>• Expérience en coordination d'événements</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Taux de réussite des événements Satisfaction client	Directeur des opérations événementielles

# FICHE METIER

## Coordinateur Commercial

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Superviser la conception et l'exécution des décors pour l'hôtel.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordination des projets de décoration</li> <li>• Sélection des fournisseurs</li> <li>• Gestion du budget déco</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Capacité de persuasion Excellent relationnel Ecoute active	<b>Commerciales</b>	Vendre les points de ventes de l'établissement Répondre à une objection et/ou une réclamation client. Négocier et closer une affaire ou un client potentiel	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Respect des procédures internes Fort intérêt pour la relation client Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol ( Intermédiaire)
--------------------	--	---------------------	---	-------------------	--	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplôme BAC +2 en design d'intérieur ou expérience équivalente.</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Cohérence du style Satisfaction client Respect du budget	Responsable Commercial

# FICHE METIER

## Community Manager

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Créer, animer et modérer une communauté de client et de fans.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des réseaux sociaux de l'établissement et développeune stratégie de contenu.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Ecoute active, Esprit d'analyse, aisance en communication et en rédaction	<b>Commerciales</b>	Réaliser constamment des veilles concurrentelles Négocier des partenariats ponctuels (influenceurs, campagnes...)	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Prendre en considération la culture et les standards de l'établissement Fort intérêt pour l'environnement des réseaux sociaux, du web et de l'expérience client. Geston du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol ( Intermédiaire)
--------------------	---	---------------------	--	-------------------	---	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation BAC+5 en Marketing et Action commerciale.</li> <li>Expérience significative de 3 à 5 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux d'engagement Taux de conversion	Responsable Communicaton

# FICHE METIER

## Channel Manager

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Rentabiliser la commercialisation des chambres via les canaux de distribution en ligne
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre à jour les différents canaux de distribution en ligne tels que les sites de réservation (Booking.com, Expedia...), les moteurs de recherche, les sites des agences de voyages en ligne, les réseaux sociaux...</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Capacité d'analyse Prise de décision Aisance en communication	Commerciales	Identification des opportunités: Benchmark, concurrence... Forte capacité de persuasion et de négociation	Leadership	<b>Auto management :</b> Respect des directives de l'établissement Fort intérêt pour l'acquisition client Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol ( Intermédiaire)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme BAC+2 en commerce ou marketing</li> <li>Expérience en Marketing ou en vente</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Taux d'occupation Chiffre d'affaire réalisé	Responsable de Vente/Marketing

# FICHE METIER

## Content Manager

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Animer, publier et créer des contenus numériques
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborer la stratégie éditoriale de l'établissement</li> <li>Créer des contenus numériques ou interagir avec les personnes chargées de les réaliser</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Orthographe irréprochable Esprit d'analyse et de synthèse Sens de l'écoute Originalité	<b>Commerciales</b>	Réaliser constamment des veilles concurrentelles	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Prendre en considération la culture et les standards de l'établissement Fort intérêt pour l'environnement des réseaux sociaux, du web et de l'expérience client Gestion de Stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (Intermédiaire)
--------------------	---	---------------------	--	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme BAC +3 en marketing, communication</li> <li>Expérience en médias sociaux.</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux d'engagement Taux de conversion	Responsable Communicaton

# FICHE METIER

## Chargé d'Affaires Manager

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Développer de nouvelles opportunités d'affaires pour l'hôtel
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification de nouvelles opportunités</li> <li>• Négociation de contrats</li> <li>• Gestion des relations d'affaires.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Orientation Client Communication efficace Capacité d'écoute active	Commerciales	Prospection Négociation Orientation vers le résultat	Leadership	<b>Auto management :</b> Vision stratégique Prise de décision Responsabilité et responsabilisation	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (Intermédiaire)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplôme BAC+5 en commerce</li> <li>• Expérience en développement d'affaires</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Nouveaux contrats signés Croissance des revenus	Directeur commercial

# FICHE METIER

## Agent de Réservation

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Gérer les réservations et assurer un service client optimal.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prise de réservations</li> <li>• Gestion des demandes spéciales</li> <li>• Assistance client</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Sens de l'accueil du contact Sens du détail	<b>Commerciales</b>	Négocier et closer une affaire ou un client potentiel Répondre à une objection et/ou une réclamation client Vendre les points de ventes de l'établissement	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Suivi des procédures internes Fort intérêt pour la relation client Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (Intermédiaire)
--------------------	--	---------------------	--	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation BAC+2 en hôtellerie</li> <li>• Expérience en service client</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Taux d'occupation Satisfaction client.	Responsable réservation

# FICHE METIER

## Agent Commercial

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Promouvoir les services de l'hôtel et maximiser les ventes.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vente des chambres</li> <li>• Packages et services de l'hôtel</li> <li>• Suivi des clients.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Sens de l'accueil du contact Sens du détail Minutie	Commerciales	Communication efficace Négociation Persuasion Résolution de problèmes	Leadership	<b>Auto management :</b> Fort intérêt pour la relation client Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement...
							<b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (Intermédiaire)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplôme BAC+2 en vente ou marketing</li> <li>• Expérience en vente</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Volume des ventes Satisfaction client	Responsable de Vente





# FINANCE ET COMPTABILITÉ

# FINANCE AND ACCOUNTING

Responsable Financier / Financial Manager  
Contrôleur Général/ Chief Controller  
Chef Comptable/ Chief Accountant  
Responsable Trésorerie/ Treasury Manager  
Contrôleur de Gestion/ Management Controller  
Responsable Achats Manager/ Purchasing Manager  
Responsable Comptable Débiteurs/ Accounts Receivable Manager  
Responsable Comptable Fournisseurs/ Accounts Payable Manager

Contrôleur de Recettes / Revenue Controller  
Contrôleur Receiving/ / Receiving Controller  
Coordinateur Comptable/ Accounting Coordinator  
Comptable/ Accountant  
Caissier Général/ Cashier  
Magasinier/ Storekeeper  
Econome / Econome

# FICHE METIER

## Responsable Financier

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Superviser les finances et optimiser la rentabilité.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion financière</li> <li>Gestion du budget et la trésorerie et toutes les problématiques bancaires</li> <li>Analyses financières.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Leadership, Rigueur Analyse, synthèse Excellente capacité relationnelle et de communication	<b>Commerciales</b>	Négociation avec les fournisseurs et les banques	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Gestion rigoureuse des opérations et respect des directives de l'établissement. Passion pour l'hospitalité et l'analyse des chiffres Gestion du stress <b>Management des équipes :</b> Établir des relations solides avec les équipes Gestion de conflits	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, Maîtrise du PMS de l'établissement, logiciel de comptabilité, logiciel de gestion de stock <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	--	---------------------	--	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation de Master ou Bac+5 en finance/comptabilité</li> <li>Expérience minimum 3 ans dans le poste de chef comptable et de préférence dans le secteur hôtelier.</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Rentabilité, respect du budget, rapports financiers.	Directeur administratif et Financier

# FICHE METIER

## Contrôleur Général

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Assurer les opérations de contrôle au sein de l'établissement touristique .
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation à l'élaboration et au suivi budgétaire annuel</li> <li>• Supervision de la comptabilité, audits internes, conformité réglementaire.</li> <li>• effectuer des contrôles inopinés dans les points de stockage, les points de ventes et superviser les inventaires</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Attention aux détails, Pensée analytique, Précision, leadership, Polyvalence	<b>Commerciales</b>	Négociation commerciale avec les prestataires externes	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respect des procédures de contrôle Appétence pour l'analyse des chiffres Gestion du stress <b>Management des équipes :</b> Établir des relations solides avec les équipes Développement des talents au sein de l'équipe.	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, PMS de l'établissement, logiciel comptable, logiciel de caisse, logiciel de gestion de stock <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (avancé)
--------------------	--	---------------------	--	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation de Master ou Bac+5 en finance/comptabilité</li> <li>• Expérience minimum 3 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Exactitude des états financiers, audits réussis.	Contrôleur Général / Controller

# FICHE METIER

## Chef Comptable

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Gérer l'équipe comptable et superviser les opérations comptables.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Etablir et mettre à jour les procédures et les systèmes comptables de l'établissement</li> <li>Gestion des comptes, préparation des états financiers, audits.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Organisation Précision Fiabilité	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respect des procédures de comptable Appétence pour l'analyse des chiffres Gestion du stress <b>Management des équipes :</b> Établir des relations solides avec les équipes Gestion de conflits	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, PMS de l'établissement, logiciel comptable, logiciel de paie <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	--	---------------------	-------	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation de licence en comptabilité et gestion</li> <li>Expérience minimum 3 ans en gestion comptable et de préférence dans le secteur touristique</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Précision des rapports, conformité des déclarations fiscales.	Responsable comptable

# FICHE METIER

## Responsable Trésorerie

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Garantir les ressources quotidiennes en liquidités et la solvabilité à moyen et long terme de l'établissement touristique
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des flux de trésorerie</li> <li>Elaborer un plan de trésorerie en concertation avec les services comptabilité, achats et commercial</li> <li>Suivre la circulation de la liquidité,</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Esprit d'analyse et de synthèse, Précision, Pragmatisme, Vigilance	<b>Commerciales</b>	Négocier les conditions de financement favorables	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respect de la réglementation fiscale Aisance avec les chiffres Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, PMS de l'établissement, Logiciel de comptabilité <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (avancé)
--------------------	--	---------------------	---	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation de licence en comptabilité et gestion</li> <li>Expérience minimum 3 ans en gestion de trésorerie</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Disponibilité de liquidités, coûts des emprunts, rendements des placements.	Responsable financier

# FICHE METIER

## Contrôleur de Gestion

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Optimiser les coûts et aider la direction à prendre des décisions stratégiques
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborer et mettre en place des indicateurs de gestion et de suivi ainsi que les procédures de contrôle</li> <li>Produire une analyse sur la décomposition des différents coûts et le calcul des ratios</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Rigueur Pensée critique Vigilance Force de proposition	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respect des procédures de contrôle Appétence pour l'analyse des chiffres Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, PMS de l'établissement, Logiciel de comptabilité <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (avancé)
--------------------	---	---------------------	-------	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation en finance/comptabilité</li> <li>Expérience minimum 2 ans en contrôle de gestion.</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Réduction des coûts, précision des prévisions, budgets respectés.	Responsable financier

# FICHE METIER

## Responsable Achats Manager

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Réaliser les achats pour l'ensemble des services de l'établissement touristique
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sélection et négociation avec les fournisseurs,</li> <li>Gestion des contrats, suivi des commandes.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Négociation, Sens du contact, Persévérance, Détermination, Sens du service	<b>Commerciales</b>	Analyse qualitative et quantitative des fournisseurs  Négociation	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respect des cahiers de charge de l'établissement Sens du business et appétence pour la négociation Gestion du stress <b>Management des équipes :</b> Développement des talents au sein de l'équipe. Gestion des conflits	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, PMS de l'établissement, logiciel de gestion de stock <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (avancé)
--------------------	--	---------------------	---	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation Bac+5 en gestion ou en achats</li> <li>Expérience minimum 2 ans en gestion des achats ou dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Réduction des coûts, qualité des achats, délai de livraison.	Responsable financier

# FICHE METIER

## Responsable Comptable Débiteurs

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Gérer les créances clients et garantir le recouvrement des dettes
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des factures</li> <li>Suivi des paiements</li> <li>Gestion des litiges</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Autonomie Implication précision et vigilance Sens du service, Confidentialité	<b>Commerciales</b> Répondre efficacement aux demandes client
<b>Leadership</b> <b>Auto management :</b> Respecte des procédures de contrôle interne Appétence pour les chiffres Gestion du stress <b>Management des équipes :</b> Développement des talents au sein de l'équipe. Gestion des conflits	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Pack office, PMS de l'établissement, Logiciel de comptabilité <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation de Master ou Bac+5 en finance/comptabilité</li> <li>Expérience minimum 3 ans dans le poste de chef comptable et de préférence dans le secteur hôtelier.</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de recouvrement, jours de vente en suspens (DSO).	Responsable Comptable



# FICHE METIER

## Responsable Comptable Fournisseurs

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Gérer les comptes et les transactions avec les fournisseurs de l'établissement touristique
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traitement et paiement des factures,</li> <li>Réconciliation des comptes fournisseurs,</li> <li>Gestion des données fournisseurs.</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Autonomie, Implication, Précision et vigilance, Confidentialité	<b>Commerciales</b> Négocier les conditions de paiement favorables
<b>Leadership</b> <b>Auto management :</b> Respecte des procédures Appétence pour les chiffres Gestion du stress <b>Management des équipes :</b> Développement des talents au sein de l'équipe. Gestion des conflits	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Pack office, PMS de l'établissement, Logiciel de comptabilité <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Licence en comptabilité et gestion</li> <li>Expérience minimum 2 ans en comptabilité fournisseurs.</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Précision des paiements, respect des échéances de paiement.	Responsable Comptable

# FICHE METIER

## Contrôleur de Recettes

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Contrôler les flux de recette et analyser les écarts
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Audit des points de vente réconciliation des revenus,</li> <li>Vérifier les ajustements, les débours et tout autre bon de débit et de crédit</li> <li>Contrôler les commissions à restituer aux OTA</li> <li>Réaliser la clôture mensuelle</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Organisation, Rigueur, Précision, Capacité d'analyse et de synthèse	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Contrôle stricte des flux Appétence pour l'analyse des chiffres Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, PMS de l'établissement, Logiciel de comptabilité <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (avancé)
--------------------	---	---------------------	-------	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation de licence en finance/comptabilité,</li> <li>Expérience significative en contrôle de recettes ou dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Exactitude des revenus, croissance des revenus.	Responsable comptable

# FICHE METIER

## Contrôleur Receiving

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Contrôler la réception des marchandises et leur conformité.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inspection des livraisons</li> <li>gestion des stocks</li> <li>coordination avec le responsable des achats et la comptabilité.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Précision, organisation. Rigueur	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Contrôle stricte des flux Appétence pour l'analyse et la gestion du stock chiffres Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, PMS de l'établissement, Logiciel de comptabilité <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (avancé)
--------------------	----------------------------------	---------------------	-------	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation en logistique</li> <li>Expérience minimum 2 ans dans un poste équivalent.</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Exactitude de l'inventaire, taux de conformité des livraisons.	Contrôleur de gestion

# FICHE METIER

## Coordinateur Comptable

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Supporter les activités comptables et assurer la conformité.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordination des tâches comptables</li> <li>• Assistance dans les clôtures mensuelles</li> <li>• Support aux autres comptables.</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Autonomie, Implication précision et Vigilance Confidentialité	<b>Commerciales</b> Négocier les conditions de paiement favorables
<b>Leadership</b> Auto Management : Respecte des procédures Appétence pour les chiffres Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Pack office, PMS de l'établissement, Logiciel de comptabilité <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Licence en comptabilité et gestion</li> <li>• Expérience minimum 2 ans dans un poste similaire</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Précision des écritures, efficacité des clôtures.	Chef Comptable

# FICHE METIER

## Comptable

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Gérer les transactions financières et préparer les états financiers.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tenue de livres,</li> <li>Préparation des bilans,</li> <li>Calcul des taxes et impôts.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Précision, fiabilité. Capacité d'analyse et de synthèse	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Respecte des procédures de contrôle interne Appétence pour les chiffres Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, PMS de l'établissement, Logiciel de comptabilité <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (avancé)
--------------------	--	---------------------	-------	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation de Bac+2 ou Licence en comptabilité et gestion</li> <li>Expérience minimum 2 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Exactitude des écritures, conformité fiscale.	Chef Comptable

# FICHE METIER

## Caissier Général

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Assurer les travaux de facturation et d'encaissement de L'établissement touristique
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion de la caisse</li> <li>Enregistrement des transactions</li> <li>Préparation des dépôts bancaires.</li> <li>faire la clôture de la caisse</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Rigueur Rapidité Précision Courtoisie	<b>Commerciales</b>	Promouvoir le point de vente	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respect des procédures de caisse Sens du service Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, PMS de l'établissement, Logiciel de comptabilité <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (avancé)
--------------------	--	---------------------	------------------------------	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation de Bac+2 en comptabilité ou en gestion financière</li> <li>Expérience minimum 3 ans en caisse.</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Précision des transactions, aucun écart de caisse.	Comptable

# FICHE METIER

## Magasinier

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Préparer les produits destinés aux différents services.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des stocks</li> <li>• Enregistrement des entrées et sorties</li> <li>• maintenir de l'ordre dans le stockage</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Bonne capacité de mémorisation, Rigueur, souci de l'ordre	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respect stricte du bon de commande lors de la livraison au service concerné Sens du service Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, PMS de l'établissement, Logiciel de comptabilité <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (avancé)
--------------------	---	---------------------	-------	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

Formation de Bac pro logistique ou formation équivalente  Expérience minimum de 3 ans en gestion de stock ou dans un poste équivalent
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Précision de l'inventaire, efficacité logistique.	Gestionnaire de stock

# FICHE METIER

## Econome

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Veiller à l'approvisionnement en produits nécessaires à l'établissement touristique
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Commander, acheter, réceptionner et contrôler les marchandises</li> <li>Prendre en charge la gestion des stocks et réalise régulièrement des inventaires pour éviter les ruptures de stock.</li> <li>Approvisionner les services à l'aide d'un bon sur lequel le demandeur accuse la réception</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Organisation, Flexibilité, anticipation	<b>Commerciales</b>	Veille sur le prix des produits Forte capacité de négociation	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respect du budget lors de commandes produites Sens du service et de la relation client Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, PMS de l'établissement, Logiciel de comptabilité <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (avancé)
--------------------	---	---------------------	--	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation Bac+2 en gestion hôtelière ou formation équivalente</li> <li>Expérience de 2 à 3 ans en restauration</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Coût des produits alimentaires, taux d'utilisation des stocks.	Chef Econome





# INFORMATIQUE - IT

Responsable informatique / IT Manager

Administrateur Réseau / Network Administrator

Administrateur de Bases de Données / Database Administrator

Analyste en Sécurité Informatique / Cybersecurity Analyst

Gestionnaire de Données / Data Manager

Technicien Support Informatique / IT Support Technician

## Responsable informatique

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Superviser la sécurité et la maintenance des systèmes informatiques
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des systèmes IT</li> <li>Supervision des projets IT</li> <li>Gestion de l'équipe IT</li> <li>Gestion des contrats de maintenance</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Force de proposition Anticipation Analyse	<b>Commerciales</b> Négocier les contrats avec les prestataires
<b>Leadership</b> <b>Auto Management :</b> Gestion opérationnelle selon la stratégie établie Fort intérêt pour les nouvelles technologies <b>Management des équipes :</b> Établir des relations solides avec les équipes	<b>Techniques</b> Maîtrise du PMS de l'établissement sécurité informatique gestion des systèmes
<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques:</b> Pack office Maitrise des outils bureautiques <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)	
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Master en informatique et Multimédia ou domaine connexe,</li> <li>Expérience minimum 5 ans en gestion IT ou dans un poste similaire</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Disponibilité des systèmes Satisfaction utilisateur Sécurité des données	Directeur des technologies de l'information

## Administrateur de Bases de Données

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Garantir la disponibilité et la sécurité des données de l'établissement
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer que les informations sont organisées de manière adéquate</li> <li>Effectuer régulièrement des sauvegardes de la base de données</li> <li>Installation, configuration, optimisation et maintenance des bases de données</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Curiosité Ecoute active, Rigueur Méthode Esprit de synthèse	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respect des politiques de sécurité et de confidentialité des données Fort intérêt pour les nouvelles technologies Gestion du stress	<b>Techniques</b>	Gestion de base de données	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office, Maîtrise des outils de bureautiques <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	---	---------------------	-------	-------------------	---	-------------------	----------------------------	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme en informatique avec spécialisation en bases de données</li> <li>Expérience minimum 3 ans dans un poste similaire</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Performance de la base de données temps de récupération intégrité des données	Architecte de données, consultant en bases de données.

## Administrateur réseau

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Assurer un bon fonctionnement des équipements et du réseau en lui-même
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenance du réseau</li> <li>Mise à jour des systèmes de sécurité</li> <li>Résolution des problèmes réseau</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Rigueur, Méthode Anticipation analyse	<b>Commerciales</b> Néant
<b>Leadership</b> <b>Auto Management :</b> Respect de la confidentialité des informations Fort intérêt pour les nouvelles technologies Gestion du stress	<b>Techniques</b> Sécurité informatique outil de gestion des réseaux
<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques:</b> Pack office Maitrise des outils de bureautiques <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)	
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme Bac+2 en informatique avec spécialisation en bases de données, certifications pertinentes (par ex. Cisco)</li> <li>Expérience minimum 3 ans dans un poste similaire</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Vitesse du réseau Efficience dans la résolution des problèmes	Architecte réseau, Responsable sécurité informatique.

## Analyste en sécurité informatique

DESCRIPTION DE POSTE									
<b>Mission</b>		Protéger les systèmes informatiques et les données de l'établissement							
<b>Activités</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en place des mesures de sécurité pour protéger les réseaux</li> <li>Surveillance de la sécurité</li> <li>Analyse des risques</li> <li>Mise en œuvre des mesures préventives</li> </ul>							
COMPÉTENCES									
Soft Skills	Pensée critique Rigueur Gestion du temps	Commerciales	Néant	Leadership	<b>Auto Management :</b> Respect des politiques de sécurité et de confidentialité des données Fort intérêt pour les nouvelles technologies Gestion du stress	Techniques	Système et outils de sécurité informatique	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques:</b> Pack office <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS									
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme en informatique avec spécialisation en bases de données</li> <li>Expérience minimum 3 ans dans un poste similaire</li> </ul>									
INDICATEURS DE PERFORMANCE									
<b>Indicateurs de performance</b>				<b>Evolution professionnelle</b>					
Nombre d'incidents de sécurité Temps de réponse aux attaques Conformité réglementaire				Directeur de la sécurité informatique, consultant en cybersécurité					

## Gestionnaire de Données

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Organiser et Classer toutes les données et les informations de l'établissement
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordination des activités de collecte de données</li> <li>• Gestion de la qualité des données</li> <li>• Archivage des informations</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Rigueur esprit critique analyse capacité d'apprentissage e Ethique	<b>Commerciales</b> Néant
<b>Leadership</b> <b>Auto-Management :</b> Respect des politiques de sécurité et de confidentialité des données Fort intérêt pour les nouvelles technologies Gestion du stress	<b>Techniques</b> Système de gestion de base de données outils d'analyse de données langage de requête langage de programmation
<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques:</b> Pack office, <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)	
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation avancée en analyse des données</li> <li>• Expérience de 3 ans en gestion des données</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Qualité des données, Accessibilité de l'information Efficacité des processus de reporting.	Chef de projet en analyse de données, directeur des informations.

## Technicien support informatique

DESCRIPTION DE POSTE								
<b>Mission</b>		Assurer le bon fonctionnement du matériel informatique et des logiciels						
<b>Activités</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Assistance aux utilisateurs</li> <li>Maintenance des équipements</li> <li>Mise à jour des logiciels.</li> </ul>						
COMPÉTENCES								
<b>Soft Skills</b>	Autonome Multitâche sens du service Disponibilité	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Autodiscipline Respect des politiques de sécurité et de confidentialité des données. Motivation personnelle, Fort intérêt pour les nouvelles technologies Gestion du stress	<b>Techniques</b> Système d'exploitation PMS de l'établissement	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS								
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation de Bac+2 en Réseau informatique ou formation équivalente</li> <li>Expérience de 2 ans en gestion de données.</li> </ul>								
INDICATEURS DE PERFORMANCE								
<b>Indicateurs de performance</b>			<b>Evolution professionnelle</b>					
Temps de réponse aux tickets Taux de résolution au premier contact Satisfaction des utilisateurs			Superviseur de support IT, Gestionnaire de service client IT.					



# RESSOURCES HUMAINES

# HUMAN RESOURCES

Responsable ressources humaines / Human resources manager

Responsable Administration du personnel / Personnel Administration Manager

Responsable Développement RH / HR Development Manager

Responsable Recrutement / Recruitment Manager

Responsable de la gestion des talents / Head of Talent Management

Responsable de la formation et du développement / Training and Development Manager

Responsable Formation / Training Manager

Responsable Marque Employeur / Employer Branding Manager

Responsable Social et Juridique / Social and Legal Manager

Responsable Administratif et Paie / Administrative and Payroll Manager

Assistant RH / HR Assistant

Coordinatrice RH / HR Coordinator

Chargé développement RH / HR Development Officer

Chargé administratif & paie / Administrative and Payroll Officer

Infirmière du Travail / Occupational Nurse



## Responsable des Ressources Humaines

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Diriger le département RH et élaborer les politiques RH
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion de l'équipe RH</li> <li>Elaboration des stratégies RH</li> <li>Supervision des processus RH.</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Ecoute active Sens de l'éthique Excellente capacité de communication	<b>Commerciales</b> Attirer les talents Fidéliser les collaborateurs
<b>Leadership</b> <b>Auto management :</b> Respect strict de la législation et des directives RH <b>Management des équipes :</b> Établir des relations solides avec les équipes Développement des talents au sein de l'équipe Résolution efficace des problèmes	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme BAC+5 en RH ou domaine connexe</li> <li>Expérience minimum 4 ans en gestion RH.</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction des employés Taux de rétention Efficacité des recrutements	Directeur des ressources humaines

## Responsable Administration du Personnel

DESCRIPTION DE POSTE			
<b>Mission</b>	Gérer l'administration du personnel et les dossiers des employés.		
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervision des contrats, des dossiers personnels, des bénéfices sociaux.</li> </ul>		
COMPÉTENCES			
<b>Soft Skills</b>	Respect de la confidentialité Rigoureux	<b>Commerciales</b>	Néant
		<b>Leadership</b>	Respect strict de la législation et des directives RH Fort intérêt pour les chiffres et leur analyse Gestion du stress
		<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation BAC+3 en administration ou en RH,</li> <li>Expérience minimum 3 ans en administration du personnel.</li> </ul>			
INDICATEURS DE PERFORMANCE			
<b>Indicateurs de performance</b>		<b>Evolution professionnelle</b>	
Exactitude des dossiers Conformité Satisfaction des employés.		Responsable Ressources Humaines	

# FICHE METIER

## Responsable Administratif et Paie

# Ressources Humaines

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Superviser la gestion de la paie et des questions administratives RH.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion de la paie, déclarations sociales, réponses aux questions des employés.</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Respect de la confidentialité Rigoureux	<b>Commerciales</b> Néant
<b>Leadership</b> <b>Auto management :</b> Respect strict de la législation et des directives RH Fort intérêt pour les chiffres et leur analyse. Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation BAC+3 en comptabilité ou RH</li> <li>Expérience en gestion de paie.</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Exactitude de la paie Conformité des déclarations Satisfaction des employés.	Responsable développement RH

## Responsable de la Formation et du Développement

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Concevoir et mettre en œuvre des programmes de formation.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développement des programmes, évaluation des besoins de formation, formation des employés.</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Sens de l'écoute Affuté en matière de communication Esprit d'analyse et de synthèse Sens de l'initiative	<b>Commerciales</b> Marketer les différentes actions de formation auprès des bénéficiaires
	<b>Leadership</b> <b>Auto management :</b> Respect des directives du Directeur RH Fort intérêt pour le développement du capital humain Gestion du stress
	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+5 en éducation ou RH</li> <li>Expérience minimum de 4 ans en formation.</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de participation Satisfaction collaborateur Impact de la formation dans l'exercice des fonctions.	Responsable développement RH.

## Responsable du Développement RH

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Améliorer les structures organisationnelles et les processus.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyse organisationnelle</li> <li>Mise en œuvre de changements</li> <li>Conseil en gestion.</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Flexibilité Créativité Pensée critique Dynamisme Diplomate	<b>Commerciales</b> Attirer les talents Fidéliser les collaborateurs
<b>Leadership</b> Auto management : Respect des directives du Directeur RH Fort intérêt pour le développement du capital humain Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme BAC+5 en gestion, RH</li> <li>Expérience en développement organisationnel.</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Performance organisationnelle, Efficacité des changements implémentés	Responsable du Développement Organisationnel

# FICHE METIER

## Responsable de la Gestion des Talents

# Ressources Humaines

DESCRIPTION DE POSTE			
<b>Mission</b>		Attirer, développer et retenir les talents au sein de l'organisation.	
<b>Activités</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des carrières, programmes de fidélisation, évaluation des performances.</li> </ul>	
COMPÉTENCES			
<b>Soft Skills</b>	Aisance relationnelle Rigueur Capacités d'analyse et de synthèse Qualités d'écoute, de dialogue et de pédagogie	<b>Commerciales</b>	Fidéliser les collaborateurs.
		<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Respect des directives du Directeur RH Fort intérêt pour le développement du capital humain Gestion du stress
		<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme BAC+5 en RH, psychologie</li> <li>Expérience en gestion des talents.</li> </ul>			
INDICATEURS DE PERFORMANCE			
<b>Indicateurs de performance</b>		<b>Evolution professionnelle</b>	
Taux de rétention Satisfaction et engagement des talents.		Responsable des ressources humaines	

# FICHE METIER

## Responsable Formation

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Assurer la formation continue du personnel.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planification et mise en œuvre des sessions de formation, évaluation des formateurs.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Sens de l'écoute affuté en matière de communication Esprit d'analyse et de synthèse Sens de l'initiative	<b>Commerciales</b>	Marketer les différentes actions de formation auprès des bénéficiaires	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Respect des directives du Directeur RH Fort intérêt pour le développement du capital humain Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	--	---------------------	--	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation BAC+5 en pédagogie ou RH</li> <li>Expérience en formation .</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Participation aux formations Satisfaction des participants Application des compétences acquises	Responsable des Ressources humaines

# FICHE METIER

## Responsable Recrutement

# Ressources Humaines

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Diriger les activités de recrutement pour attirer les meilleurs talents.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie de recrutement, sélection des candidats, organisation des entretiens.</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Ethique professionnelle Respect de la confidentialité prise de décision Esprit d'analyse Capacité de persuasion innovaton	<b>Commerciales</b> Metre en place des actions afin de promouvoir la marque employeur
	<b>Leadership</b> <b>Auto management :</b> Capacité à fournir des commentaires constructifs et précis aux candidats Fort intérêt pour le capital humain Gestion du stress
	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme BAC+5 +en RH ou domaine connexe</li> <li>Expérience en recrutement.</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de remplissage des postes Durée du processus de recrutement, Satisfaction des managers.	Responsable développement RH



# FICHE METIER

## Responsable Marque Employeur

# Ressources Humaines

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Promouvoir l'image de l'entreprise comme employeur de choix.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Campagnes de marque employeur, gestion des médias sociaux, événements de recrutement.</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Originalité et créativité Excellente capacité de communication Sensibilité à la diversité	<b>Commerciales</b> Promouvoir les conditions de travail, les valeurs et la culture de l'établissement afin d'attirer et fidéliser les talents.
	<b>Leadership</b> <b>Auto management :</b> Metre en place des actions en adéquation avec la culture de l'établissement. Passion pour le brand building. Capacité à rester calme et efficace dans des situations intenses.
	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation en marketing, RH</li> <li>Expérience en branding.</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Visibilité de la marque employeur Engagement sur les réseaux sociaux Attraction des talents.	Responsable développement RH

# FICHE METIER

## Responsable Social et Juridique

# Ressources Humaines

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Gérer les aspects légaux et sociaux des relations de travail.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseil juridique, gestion des litiges, veille réglementaire.</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Charisme Diplomate Conciliation	<b>Commerciales</b> Négocier face aux partenaires sociaux
	<b>Leadership</b> <b>Auto management :</b> Respect du droit social et de la politique de l'établissement. Fort intérêt pour le bien être. Gestion du stress.
	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+3 en droit du travail</li> <li>Expérience en droit social.</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Nombre de litiges Conformité légale Gestion des risques	Responsable des ressources humaines

# FICHE METIER

## Chargé administratif & paie

DESCRIPTION DE POSTE			
<b>Mission</b>	Assister dans la gestion administrative et la préparation de la paie.		
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traitement de la paie, mise à jour des dossiers employés, réponse aux requêtes.</li> </ul>		
COMPÉTENCES			
<b>Soft Skills</b>	Respect de la confidentialité Rigoureux	<b>Commerciales</b>	Néant
		<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Respect strict de la législaton et des directves RH Fort intérêt pour les chiffres et leur analyse Gestlon du stress
		<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC +3 en administration RH, gestion de paie.</li> <li>Expérience de 4 ans dans un poste similaire</li> </ul>			
INDICATEURS DE PERFORMANCE			
<b>Indicateurs de performance</b>		<b>Evolution professionnelle</b>	
Exactitude des fiche de paie Délai de traitement des fiches de paie.		Responsable administratif & paie	

# FICHE METIER

## Chargé développement RH

# Ressources Humaines

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Supporter les initiatives de développement des ressources humaines.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aider à l'implémentation des programmes de développement, suivi des projets RH.</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Flexibilité Pensée critique Dynamisme Diplomate	<b>Commerciales</b> Attirer les talents Fidéliser les collaborateurs
<b>Leadership</b> Auto management : Respect des directives du Directeur RH Fort intérêt pour le développement du capital humain Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation BAC+3 en gestion de projet, développement RH</li> <li>Expérience de 3 ans dans un poste similaire</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction collaborateur Engagement collaborateur dans les projets RH	Responsable développement RH

# FICHE METIER

## Coordinatrice RH

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Coordonner les activités RH quotidiennes et soutenir l'administration RH.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordination des tâches RH, assistance dans la gestion des dossiers, organisation des réunions.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Polyvalence Sens de la confidentialité Aisance relationnelle Disponibilité	<b>Commerciales</b>	Attirer les talents. Fidéliser les collaborateurs	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Respect des directives du Directeur RH Fort intérêt pour ledéveloppement du capital humain Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	---	---------------------	--	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation BAC+5 en Administration RH.</li> <li>Expérience de 3 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction collaborateur Engagement collaborateur dans les projets RH	Responsable développement RH

# FICHE METIER

## Assistant RH

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Assister dans les diverses fonctions RH et apporter un support administratif.
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aide dans le recrutement, la formation, la gestion des dossiers.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Organisation Discrétion Rigueur Aisance relationnelle	<b>Commerciales</b>	Respecter la stratégie et la politique RH	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Sens du service Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	--	---------------------	---	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC +2 en Compétences administratives, base en RH.</li> <li>Expérience de 2 ans dans un poste similaire</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Délai de réponse aux demandes des employés Satisfaction collaborateur	Chargée développement RH

# FICHE METIER

## Infermière

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Fournir des soins de santé préventifs et réactifs au personnel.
<b>Activités</b>	Soins infirmiers, gestion des urgences, suivi de la santé des employés.

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Sens du contact et du devoir Empathie Soutien émotionnel	<b>Commerciales</b>	Néant	<b>Leadership</b>	Respect strict du protocole médical Passion pour les soins de santé Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, SIRH de l'établissement... <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	--	---------------------	-------	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC+2 en infirmière , Soins médicaux, premiers secours.</li> <li>Expérience de 3 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction patient Qualité des soins prodigués	Infermière



Cercle des Experts  
Dirigeants et  
Formateurs des  
Ecoles du Tourisme



Royaume du Maroc  
Ministère du Tourisme, de l'Artisanat  
et de L'Economie Sociale et Solidaire

# Agences de **Voyages** **Transport** Touristique **Location de Voitures**



# FICHE METIER

## Responsable Agence

Agence de voyage

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Superviser toutes les opérations quotidiennes d'une agence de voyage
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier les horaires du personnel et coordonner les tâches</li> <li>Accueillir et conseiller les clients sur les destinations, les itinéraires, les options de voyage</li> <li>Promouvoir et vendre des forfaits touristiques</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Aisance relationnelle Orientation client Hospitalité naturelle	<b>Commerciales</b> Effectuer des transactions financières Vendre des forfaits touristiques
<b>Leadership</b> <b>Auto Management :</b> Gestion rigoureuse des opérations de l'agence Passion pour le bien-être et la remise en forme <b>Management des équipes:</b> Établir des relations solides avec les équipes Développement des talents au sein de l'équipe	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques:</b> Maîtrise des outils de bureautique <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (intermédiaire)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme d'études supérieures en tourisme, en gestion hôtelière, en commerce ou dans un domaine connexe.</li> <li>Expérience préalable dans le secteur du voyage et du tourisme, de préférence en tant que conseiller en voyages ou agent de voyages</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Augmentation de chiffre d'affaire Satisfaction client	Directeur d'agence

# FICHE METIER

## Responsable des groupes

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Planifier, organiser et superviser des voyages de groupe pour des clients, en veillant à ce que chaque aspect du voyage soit bien coordonné
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planification et organisation des itinéraires de voyage</li> <li>Communication et gestion de la relation client</li> <li>Supervision et gestion des voyages sur le terrain</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Excellent sens de communication Capacité à gérer le stress et à résoudre les problèmes Empathie et sens du service à la clientèle	<b>Commerciales</b> Négociation et closing des ventes
	<b>Leadership</b> <b>Auto Management :</b> Gestion rigoureuse des opérations de l'agence Passion pour le bien-être et la remise en forme <b>Management des équipes:</b> Établir des relations solides avec les équipes Développement des talents au sein de l'équipe
	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques:</b> Maîtrise des outils de bureautiques <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (intermédiaire)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Master ou MBA en tourisme, en gestion hôtelière, en administration des affaires</li> <li>Expérience préalable dans le secteur du voyage et du tourisme</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de satisfaction client Rentabilité des voyages	Responsable agence de voyage

# FICHE METIER

## Coordinateur de voyage

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Faciliter et de coordonner tous les aspects d'un voyage pour garantir une expérience agréable et sans problème pour les clients
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier et organiser tous les aspects du voyage pour les clients</li> <li>Communiquer régulièrement avec les clients pour les tenir informés de l'avancement de la planification de leur voyage</li> <li>Coordonner tous les services de voyage, tels que les réservations de vols, d'hôtels</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Excellentes compétences en communication Gestion du temps et de la planification Sens du service	<b>Commerciales</b> Négociation avec les fournisseurs
<b>Leadership</b> Auto Management : Gestion rigoureuse des opérations de voyage Passion pour le bien-être et la remise en forme	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques:</b> Maîtrise des outils de bureautiques <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (intermédiaire)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme d'études supérieures en tourisme</li> <li>Expérience préalable dans le secteur du voyage et du tourisme</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de satisfaction client Rentabilité des voyages	Responsable agence de voyage

# FICHE METIER

## Coordinateur de l'agence

Agence de voyage

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Superviser et coordonner les opérations quotidiennes de l'agence de voyage afin d'assurer un service de haute qualité aux clients
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation des activités quotidiennes de l'agence pour garantir une efficacité maximale</li> <li>• Fixation des objectifs de vente pour l'agence et suivi des performances</li> <li>• Formation et soutien des agents de voyage</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Excellente capacité d'observation et d'anticipation Sens des responsabilités Intégrité Bonne capacité de communication Réactivité	<b>Commerciales</b>	Effectuer des transactions financières	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Gestion rigoureuse des opérations de l'agence Passion pour le bien-être et la remise en forme	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Maîtrise des outils de bureautiques <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (intermédiaire)
--------------------	---	---------------------	--	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplôme d'études supérieures en tourisme, en gestion hôtelière, en commerce ou dans un domaine connexe.</li> <li>• Expérience préalable dans le secteur du voyage et du tourisme, de préférence en tant que conseiller en voyages ou agent de voyages</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Augmentation de chiffre d'affaire Satisfaction client	Responsable agence de voyage

# FICHE METIER

## Gestionnaire de la relation client

Agence de voyage

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Veiller à parfaire l'expérience client tout au long de l'agence
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion en amont les réservations et profil clients de l'agence</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Excellente communication Aisance relationnelle Gestion du stress et des clients difficiles	<b>Commerciales</b> Valoriser les points de vente de l'agence Répondre à une objection client
	<b>Leadership</b> <b>Auto Management :</b> Gestion rigoureuse des attentes client Passion pour l'hospitalité Gestion du stress
	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques:</b> Maîtrise des outils de bureautiques <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (intermédiaire)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation Bachelor en management des relations client ou en communication</li> <li>Expérience minimum 5 ans dans un poste similaire</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de fidélisation et satisfaction des clients Résolution efficace des plaintes	Chargé de Relations Clients

# FICHE METIER

## Conseiller en voyage

Agence de voyage

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Fournir un service personnalisé et de qualité aux clients en les aidant à planifier et à organiser leurs voyages en fonction de leurs besoins, de leurs préférences et de leur budget
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluation des besoins essentielles de client pour personnaliser l'expérience de voyage selon ses souhaits</li> <li>Rechercher et recommander les meilleures options de voyage</li> <li>Réservation et coordination des services de voyage</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Excellente communication Aisance relationnelle Gestion du stress et des clients difficiles	<b>Commerciales</b> Connaissance approfondie des produits et services de voyage
	<b>Leadership</b> <b>Auto Management</b> Gestion rigoureuse des attentes client Passion pour l'hospitalité Gestion du stress
	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques:</b> Maîtrise des outils de bureautiques <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé) Espagnol (intermédiaire)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme d'études supérieures en tourisme</li> <li>Expérience préalable dans le secteur du voyage et du tourisme</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de satisfaction client Rentabilité des voyages	Gestionnaire de la relation client

# FICHE METIER

## Conseiller en voyage d'affaires

Agence de voyage

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Fournir des services de voyage professionnels et personnalisés aux entreprises et à leurs employés pour leurs déplacements d'affaires
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des besoins de voyage des entreprises</li> <li>Planification et réservation des déplacements d'affaires</li> <li>Gestion les comptes des entreprises clientes fourniture de conseils professionnels</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Capacité d'analyse et de synthèse Sens du contact Réactivité	<b>Commerciales</b> Capacité à négocier et à conclure des accords
	<b>Leadership</b> <b>Auto Management :</b> Gestion rigoureuse des attentes client Passion pour l'hospitalité Gestion du stress
	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques:</b> Maîtrise des outils de bureautiques <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme d'études supérieures en tourisme</li> <li>Expérience préalable dans le secteur du voyage et du tourisme</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de satisfaction client Rentabilité des voyages	Directeur d'agence de voyage

# FICHE METIER

## Spécialiste des croisières

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Fournir des conseils et une expertise spécialisée aux clients intéressés par des vacances en croisière
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fournir des conseils personnalisés et des consultations approfondies aux clients intéressés par des croisières</li> <li>Planification et réservation de tous les détails de voyage du client</li> <li>Prise en compte les besoins spécifiques de chaque client et veiller à ce qu'ils soient pleinement satisfaits pendant leur croisière</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Excellente communication Aisance relationnelle Gestion du stress et des clients difficiles	<b>Commerciales</b>	Connaissance approfondie des produits et services de voyage	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Gestion rigoureuse des attentes client Passion pour l'hospitalité Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Maîtrise des outils de bureautiques <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	--	---------------------	---	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme d'études supérieures en tourisme, en gestion hôtelière, en commerce ou dans un domaine connexe.</li> <li>Expérience préalable dans le secteur du voyage et du tourisme, de préférence en tant que conseiller en voyages ou agent de voyages</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de satisfaction client Rentabilité des voyages	Directeur d'agence de voyage



# FICHE METIER

## Agent de voyage

Agence de voyage

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Organiser et faciliter les déplacements et les séjours des clients de l'agence
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil et planification personnalisés</li> <li>• Réservations et logistique</li> <li>• Gestion des documents et des formalités administratives</li> <li>• Assistance pendant le voyage</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Excellente communication Aisance relationnelle, Gestion du stress et des clients difficiles	<b>Commerciales</b> Connaissance approfondie des produits et services de voyage
	<b>Leadership</b> <b>Auto Management :</b> Gestion rigoureuse des attentes client Passion pour l'hospitalité Gestion du stress
	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques:</b> Maîtrise des outils de bureautiques <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplôme de Bac +2 ou 3 en tourisme</li> <li>• Expérience préalable dans le secteur du voyage et du tourisme</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de satisfaction client Rentabilité des voyages	Directeur d'agence de voyage

# FICHE METIER

## Agent de réservation

Agence de voyage

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Planification et réservation de voyages pour les clients de l'agence , en leur fournissant un service personnalisé et efficace
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimisation du planning en lien avec la stratégie mise en place</li> <li>• Suivi des réservations en option et relances des clients</li> <li>• Suivi de la caisse quotidienne du département Réservations</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Communication Sens du service Ecoute active	<b>Commerciales</b> Gestion et optimisation des réservations
<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Respect strict des normes et procédures de l'agence. Engagement envers l'excellence du service
<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Maîtrise des outils de bureautiques <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bac +2 minimum, de type management hôtelier ou tourisme</li> <li>• Expérience de 3 ans préalable dans le secteur et du tourisme ou dans un poste similaire</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Réduction des erreurs Amélioration de l'efficacité	Réservations Manager

# FICHE METIER

## Administrateur des ventes

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Superviser et gérer toutes les activités liées aux ventes au sein de l'agence de voyage
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir les objectifs de vente de l'agence et élaborer des stratégies pour les atteindre</li> <li>Planifier et coordonner les activités de vente</li> <li>Maintenir de bonnes relations avec les clients existants et développer de nouvelles relations commerciales en fournissant un service client de qualité</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Esprit d'organisation et rigueur Aisance relationnelle	<b>Commerciales</b>	Négociation avec les fournisseurs et les clients Répondre à une objection client	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Se limiter l'aspect strictement professionnel de la fonction Propension naturelle au service Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Maîtrise des outils de bureautiques <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	---	---------------------	---	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>BAC à BAC+2 (BTS, ...) dans le secteur du tourisme</li> <li>Expérience significative dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Augmentation de chiffre d'affaire Satisfaction client	Responsable administration des ventes

# FICHE METIER

## Gestionnaire de contenu Web

DESCRIPTION DE POSTE			
<b>Mission</b>	Créer, gérer et optimiser le contenu numérique de l'agence sur son site web et ses plateformes de médias sociaux		
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créer du contenu attrayant et informatif pour le site web de l'agence</li> <li>Gérer le calendrier éditorial et planifier la publication du contenu en fonction des objectifs marketing de l'agence</li> <li>Optimiser le contenu pour les moteurs de recherche (SEO)</li> </ul>		
COMPÉTENCES			
<b>Soft Skills</b>	Curiosité Ecoute active Rigueur Méthode Esprit de synthèse	<b>Commerciales</b>	Néant
		<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Respect des politiques de sécurité et de confidentialité des données Fort intérêt pour les nouvelles technologies Gestion du stress
		<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Pack office, , sécurité informatique, outil de gestion de réseaux <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme en communication, marketing, journalisme, ou dans un domaine connexe</li> <li>Expérience préalable dans la création de contenu web et la gestion de médias sociaux, de préférence dans le secteur du tourisme</li> </ul>			
INDICATEURS DE PERFORMANCE			
<b>Indicateurs de performance</b>		<b>Evolution professionnelle</b>	
Taux de conversion Taux d'engagement		Responsable informatique	

## Coordinateur de logistique de voyage

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Planification, organisation et coordination des déplacements professionnels pour les employés ou les clients de l'entreprise
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planifier et organiser les voyages d'affaires</li> <li>Fournir un support logistique aux voyageurs</li> <li>Gérer les problèmes et les imprévus liés aux voyages</li> <li>Réserver les vols, les hébergements, les transports terrestres et d'autres services nécessaires pour les déplacements</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Communication claire et efficace Organisation Gestion du temps Adaptabilité Empathie Esprit d'équipe	Commerciales	Négociation avec les prestataires externes	Leadership	<b>Auto management :</b> Respect strict des normes et procédures de l'agence. Engagement envers l'excellence du service	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques:</b> Maîtrise des outils de bureautiques <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation: Certificat en gestion des voyages ou en logistique</li> <li>Expérience significative dans un poste similaire</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de satisfaction des voyageurs Respect des budgets de voyage	Directeur d'agence de voyage

# FICHE METIER

## Analyste des données de voyage

Agence de voyage

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Analyse et interprétation des données liées aux voyages d'affaires ou de loisirs
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rassembler des données sur les voyages</li> <li>Utiliser des techniques d'analyse de données pour examiner les tendances, les modèles et les corrélations dans les ensembles de données de voyage</li> <li>Fournir des recommandations pour améliorer les processus de réservation</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	<p>Communication claire et efficace</p> <p>Organisation</p> <p>Gestion du temps</p> <p>Adaptabilité</p> <p>Empathie</p> <p>Esprit d'équipe</p>	Commerciales	<p>Orientation des clients</p> <p>Répondre aux objections des clients</p>	Leadership	<p><b>Auto management :</b></p> <p>Respect strict des normes et procédures de l'agence.</p> <p>Engagement envers l'excellence du service</p>	Linguistiques   Informatiques	<p><b>Informatiques:</b></p> <p>Maîtrise des outils d'analyse de données tels que Excel, SQL, Python,</p> <p><b>Linguistiques:</b></p> <p>Français (Courant)</p> <p>Anglais (Avancé)</p>
-------------	--	--------------	---	------------	--	-------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme universitaire en statistiques, mathématiques, informatique, économie ou domaine connexe.</li> <li>Expérience préalable dans l'analyse de données ou dans l'industrie du voyage est souvent requise ou préférée.</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
<p>Temps de traitement des données</p> <p>Amélioration de l'efficacité opérationnelle</p>	<p>Directeur d'agence de voyage</p>

# FICHE METIER

## Agent de Billetterie

Agence de voyage

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Vendre des billets de transport et d'autres services connexes tels que les assurances voyage, les réservations d'hôtel
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil et Conseil Client</li> <li>• Réservation et Émission de Billets</li> <li>• Vente de Services Connexes</li> <li>• Gestion des Paiements</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	<p>Organisation Gestion du temps Adaptabilité Empathie Esprit d'équipe</p>	Commerciales	<p>Vendre les billets Répondre aux objections des clients</p>	Leadership	<p><b>Auto management :</b> Respect strict des normes et procédures de l'agence. Engagement envers l'excellence du service</p>	Linguistiques   Informatiques	<p><b>Informatiques:</b> Maîtrise des outils de bureautiques tels que Excel...</p> <p><b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)</p>
-------------	--	--------------	---	------------	--	-------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation spécifique en billetterie, tourisme ou service clientèle est souvent préférée</li> <li>• Expérience préalable dans le secteur du voyage, de la vente au détail ou du service clientèle peut être un avantage</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
<p>Volume de Ventes Valeur des Ventes Taux de Conversion</p>	<p>Responsable agence de voyage</p>

# FICHE METIER

## Agent de Support Clients

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Fournir une assistance et un service clientèle de qualité aux clients de l'agence
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répondre aux Demandes des Clients</li> <li>• Résolution de Problèmes</li> <li>• Traitement des Réclamations</li> <li>• Orientation et Conseils</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Organisation Gestion du temps Adaptabilité Empathie Communication	<b>Commerciales</b> Orientation Client Capacité de Vente
	<b>Leadership</b> <b>Auto management :</b> Respect strict des normes et procédures de l'agence Engagement envers l'excellence du service Gestion du stress
	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques:</b> Maîtrise des outils de bureautiques tels que Excel et les logiciels de gestion des relations client (CRM) <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation spécifique en service clientèle, en gestion des réclamations ou en communication est souvent préférée</li> <li>• Expérience préalable dans le service clientèle, de préférence dans un centre d'appels ou un environnement similaire, peut être un avantage</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction Client Taux de Rétention Client	Responsable agence de voyage



# FICHE METIER

## Agent Back-office

Agence de voyage

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Soutien des opérations administratives et logistiques de l'agence
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traitement des Réservations</li> <li>Émission des Billets</li> <li>Gestion des Documents de Voyage</li> <li>Suivi des Paiements</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Organisation et gestion du temps Autonomie Sens du service	<b>Commerciales</b> Répondre aux objections des clients
<b>Leadership</b> <b>Auto management :</b> Respect strict des normes et procédures de l'agence. Engagement envers l'excellence du service Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques:</b> Maîtrise des outils de bureautiques et des logiciels de réservation. <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation spécifique en tourisme, en gestion des voyages ou en administration est souvent préférée</li> <li>Expérience préalable dans le secteur du voyage, de préférence dans un rôle administratif ou de support, peut être un avantage</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Temps de Traitement des Réservations Taux de Conformité Documentaire	Responsable agence de voyage

# FICHE METIER

## Agent de comptoir

DESCRIPTION DE POSTE	
<b>Mission</b>	Fournir un service clientèle de haute qualité tout en effectuant des réservations de voyages et en facilitant les processus liés aux services de l'agence
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueillir les clients à l'agence</li> <li>• Effectuer des réservations pour les voyages</li> <li>• Fournir des conseils personnalisés aux clients</li> <li>• Accepter les paiements des clients pour les réservations de voyages</li> </ul>
COMPÉTENCES	
<b>Soft Skills</b> Organisation et gestion du temps Autonomie Sens du service	<b>Commerciales</b> Répondre aux objections des clients
<b>Leadership</b> <b>Auto management :</b> Respect strict des normes et procédures de l'agence. Engagement envers l'excellence du service Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b> <b>Informatiques:</b> Maîtrise des outils de bureautiques et des logiciels de réservation <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation spécifique en tourisme, en vente au détail ou en service clientèle est souvent préférée</li> <li>• Expérience préalable dans le secteur du voyage, de la vente au détail ou du service clientèle peut être un avantage</li> </ul>	
INDICATEURS DE PERFORMANCE	
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction Client Taux de Rétention client	Gestionnaire de la relation client



# AGENCE DE VOYAGE TRAVEL AGENCIES

Responsable Agence / Agency Manager  
Gestionnaire de la Relation Client / Customer Relationship Manager  
Responsable des Groupes / Group Coordinator

Coordinateur de voyage / Travel Coordinator  
Coordinateur de l'Agence / Agency Coordinator  
Conseiller en Voyages / Travel Advisor  
Conseiller en Voyages d'Affaires / Business Travel Advisor  
Spécialiste des Croisières / Cruise Specialist  
Analyste de Données de Voyage / Travel Data Analyst  
Gestionnaire de Contenu Web / Web Content Manager  
Coordinateur de Logistique de Voyage / Travel Logistics Coordinator  
Administrateur des Ventes / Sales Administrator  
Agent de voyage / Travel Agent  
Agent de Réservation / Reservation Agent  
Agent de Billetterie / Ticketing Agent  
Technicien de Billetterie / Ticketing Technician  
Agent de Support Client / Customer Support Agent  
Agent Back-office / Back-office Agent  
Agent de Comptoir / Counter Agent



# TRANSPORT TOURISTIQUE TOURIST TRANSPORT

Responsable logistique / Logistics Manager  
Gestionnaire des flottes / Fleet Manager  
Responsable d'entrepôt / Warehouse Manager

Chargé de la planification / Planning Manager  
Chef mécanicien / Chief Mechanic  
Logisticien / Logistician  
Contrôleur technique automobile / Vehicle Technical Inspector  
Dépanneur-remorqueur / Tow Truck Mechanic  
Chauffeurs de bus et navettes touristiques / Bus and Tourist Shuttle Drivers

## Gestionnaire des flottes

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Gestion complète des véhicules d'une agence touristique
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer des stratégies pour l'acquisition et la gestion de la flotte</li> <li>Identifier les besoins en matière de véhicules, négocier avec les fournisseurs</li> <li>Passer des contrats d'achat ou de location et veiller à ce que les véhicules répondent aux normes de sécurité et d'efficacité.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Communication Empathie Proactivité Discrétion Aisance relationnelle	Commerciales	Négociation avec les clients  Répondre aux objections des clients	Leadership	<b>Auto- Management :</b> Faire preuve d'attention et de précaution en utilisant le véhicule. Propension naturelle au service Gestion du stress	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques:</b> Maîtrise des outils de bureautiques <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme universitaire ou formation professionnelle en gestion, logistique, ingénierie automobile ou domaine connexe</li> <li>Expérience préalable dans la gestion de flottes ou dans l'industrie automobile est souvent requise</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Satisfaction client	Responsable transport de l'agence

# FICHE METIER

## Chargé de Plannification

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Conception et organisation des itinéraires de transport pour les voyageurs dans le secteur du tourisme
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organiser les différents modes de transport nécessaires en veillant à ce qu'ils soient synchronisés et cohérents avec le programme de voyage</li> <li>Gérer les réservations de billets et de places dans les différents moyens de transport</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Communication Empathie Discrétion Aisance relationnelle	<b>Commerciales</b>	Répondre aux objections des clients	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management</b> Respect des politiques et de norme de l'agence Propension naturelle au service Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Maitrise des outils de bureatiques et des logiciels de planification <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	--	---------------------	-------------------------------------	-------------------	---	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme d'études supérieures en tourisme, en gestion hôtelière, en géographie ou dans un domaine connexe.</li> <li>Expérience préalable dans la planification de voyages, de préférence dans le secteur du tourisme Ou des agences de voyages</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de Satisfaction Client Précision de l'itinéraire	Responsable transport de l'agence

# FICHE METIER

## Responsable Logistique

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Superviser et de coordonner les opérations logistiques liées aux voyages organisés par l'agence
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concevoir des plans logistiques complets pour les voyages organisés par l'agence</li> <li>Sélectionner et établir des partenariats avec des fournisseurs de services de transport</li> <li>Gérer le budget alloué pour chaque voyage en contrôlant les coûts liés aux services de transport</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Communication Empathie Discrétion Aisance relationnelle leadership	Commerciales	Négociation avec les prestataires externes Répondre aux objections des clients	Leadership	Auto- Management : Respect des politiques et des normes de l'agence Propension naturelle au service Gestion du stress	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques:</b> Maitrise des outils de bureautiques et et des logiciels de gestion logistique <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme d'études supérieures en logistique, en gestion hôtelière, en tourisme ou dans un domaine connexe.</li> <li>Expérience préalable dans la gestion logistique des voyages, de préférence dans le secteur du tourisme ou des agences de voyages.</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de Satisfaction Client Taux d'Utilisation des Services	Responsable transport de l'agence

## Chef mécanicien

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Supervision et la coordination des activités de maintenance mécanique, généralement dans des contextes tels que les flottes de véhicules
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S'assurer que toutes les machines et équipements sont entretenus selon les normes requises</li> <li>Vérifier régulièrement la qualité des interventions mécaniques</li> <li>Gérer l'inventaire des pièces de rechange</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Communication Discrétion leadership Adaptabilité	Commerciales	Négociation avec les prestataires externes Répondre aux objections des clients	Leadership	<b>Auto- Management :</b> Respect des politiques et de norme de l'agence Propension naturelle au service Gestion du stress	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques:</b> Maitrise des outils de bureautiques <b>Linguistiques:</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Un diplôme en génie mécanique ou dans un domaine connexe est souvent requis.</li> <li>Expérience minimum 5 en mécanique, avec une progression vers des postes de supervision</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de disponibilité des équipements Durée moyenne entre les défaillances , Le MTBF (Mean Time Between Failures)	Directeur technique



# FICHE METIER

## Responsable d'entrepôt

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Superviser l'ensemble des activités de l'entrepôt pour assurer un traitement efficace et sécurisé des marchandises transitant par l'installation
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Superviser la réception, le stockage, la préparation et l'expédition des marchandises.</li> <li>Assurer que les marchandises sont traitées efficacement du point de réception jusqu'à l'expédition</li> <li>Gérer l'inventaire pour éviter les excédents ou les pénuries</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Organisation Communication Discrétion leadership	Commerciales	Négociation avec les prestataires externes Répondre aux objections des clients	Leadership	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques:</b> Maitrise des outils de bureautiques Linguistiques, Connaissance des systèmes de gestion d'entrepôt (WMS) et des procédures standard de logistique. <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
			<b>Auto- Management :</b> Respect des politiques et de norme de l'agence Propension naturelle au service Gestion du stress <b>Management des équipes :</b> développements des talents au sein de l'entreprise			

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Un diplôme en logistique, en gestion des affaires, ou un domaine connexe est souvent requis.</li> <li>Une expérience significative dans la gestion d'entrepôt ou dans un rôle similaire, idéalement dans le secteur des transports.</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Efficacité de l'espace d'entrepôt Taux d'erreurs de prélèvement	Responsable d'approvisionnement

## Contrôleur technique automobile

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Assurer la sécurité routière et le respect des normes environnementales
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inspecter divers systèmes du véhicule et le système d'émission de gaz.</li> <li>Manipuler des appareils de mesure et de diagnostic pour tester le fonctionnement des véhicules.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Organisation Communication Discrétion leadership	Commerciales	Négociation avec les prestataires externes Répondre aux objections des clients	Leadership	Auto- Management : Respect des politiques et de norme de l'agence Propension naturelle au service Gestion du stress	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques:</b> Maitrise des outils de bureautiques <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Un diplôme de niveau CAP, BEP en mécanique automobile ou un diplôme de technicien supérieur en maintenance de véhicules automobiles est généralement requis.</li> <li>Expérience significative dans le contrôle des automobile, idéalement dans le secteur des transports</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de conformité des véhicules inspectés Taux de rappel des véhicules	Superviseur des centres de contrôle technique

## Logisticien

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Organiser et coordonner les opérations de transport spécifiquement pour le secteur du tourisme
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concevoir des itinéraires de transport qui maximisent l'expérience touristique tout en respectant les contraintes de temps et de coût</li> <li>Adapter les plans de transport aux besoins spécifiques des groupes touristiques,</li> <li>Coordonner avec divers fournisseurs de transport pour organiser les déplacements des touristes</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Rigueur et diplomatie Aisance relationnelle Réactivité et adaptabilité	<b>Commerciales</b>	Négociation avec les prestataires externes Répondre aux objections des clients	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Respect des politiques et de norme de l'agence du transport Propension naturelle au service Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques:</b> Maîtrise des outils de bureautiques <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	--	---------------------	---	-------------------	--	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Un diplôme en logistique, gestion de la chaîne d'approvisionnement, ou dans un domaine connexe est généralement requis.</li> <li>Expérience significative dans le logistique, idéalement dans le secteur des transports</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de ponctualité des transports Taux d'occupation des véhicules	Gestionnaire de la logistique, directeur des opérations

# FICHE METIER

## Dépanneur-remorqueur

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Fournir une assistance rapide et efficace aux conducteurs dont les véhicules sont en panne, accidentés ou immobilisés
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Répondre aux appels d'urgence pour dépanner ou remorquer des véhicules en panne</li> <li>Évaluer rapidement la situation et le type de panne pour décider de la meilleure méthode de dépannage ou de remorquage nécessaire</li> <li>Fournir une assistance de base telle que le changement de pneus, le démarrage par câbles, ou le déblocage de véhicules sans dommage</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Habilités en communication Gestion de crise Proactivité	Commerciales	Négociation avec les prestataires externes Répondre aux objections des clients	Leadership	<b>Auto- Management :</b> Respect des politiques et de norme de l'agence du transport Propension naturelle au service Gestion du stress	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques:</b> Maitrise des mécanismes automobiles et des techniques de remorquage sécurisées <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme d'études professionnelles en mécanique automobile</li> <li>Formations et certifications en dépannage sécurisé et en gestion de la circulation peuvent être nécessaires</li> <li>Expérience significative dans la mécanique des automobile</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de résolution au premier déplacement Satisfaction client	Gestionnaire de flotte

## Chauffeur de Bus et Navette touristique

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Fournir un transport sûr, efficace et convivial aux touristes, en les aidant à naviguer entre diverses destinations touristiques
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurer le transport des passagers entre les points d'intérêt</li> <li>Offrir un accueil chaleureux aux touristes, les aidant avec leurs bagages, répondant à leurs questions concernant les itinéraires ou les attractions</li> <li>Suivre avec précision les itinéraires prévus sans déviations inutiles</li> <li>Maintenir la propreté et le bon fonctionnement du véhicule</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Sens du service client Communication Gestion de crise	Commerciales	Négociation avec les prestataires externes Répondre aux objections des clients	Leadership	<b>Auto- Management :</b> Respect des politiques et de norme de l'agence du transport Propension naturelle au service Gestion du stress	Linguistiques   Informatiques	<b>Informatiques:</b> Maitrise des mécanismes automobiles <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation en premiers secours et en réanimation cardiorespiratoire (RCR) est souvent recommandée.</li> <li>Permis de conduire valide de la catégorie appropriée avec un dossier de conduite propre.</li> <li>Expérience minimum de 5 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de ponctualité Satisfaction client Respect des itinéraires	Superviseur de flotte



# LOCATION DE VOITURE CAR RENTAL

Coordinateur de Parc Automobile / Fleet Coordinator  
Technicien en Maintenance Automobile / Automotive Maintenance Technician  
Technicien Informatique / IT Technician  
Inspecteur de Sécurité / Security Inspector  
Agent de Location / Rental Agent  
Agent de Réservation / Reservation Agent  
Agent de Retour de Véhicules / Vehicle Return Agent  
Agent de Comptoir / Counter Agent  
Agent de Préparation de Véhicules / Vehicle Preparation Agent  
Agent de Nettoyage de Véhicules / Vehicle Cleaning Agent  
Chauffeur-Livreur / Delivery Driver  
Agent de Logistique / Logistics Agent

## Coordinateur de Parc Automobile

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Gérer et coordonner les opérations du parc automobile
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planification de l'utilisation des véhicules</li> <li>Maintenance des véhicules</li> <li>Gestion des coûts.</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Communication efficace Service client orienté	<b>Commerciales</b>	Répondre aux objections des clients	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Faire preuve d'attention et de précaution en utilisant le véhicule. Propension naturelle au service Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	--	---------------------	-------------------------------------	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Un diplôme en logistique, en gestion de flotte, en administration des affaires ou dans un domaine connexe est souvent requis</li> <li>Une expérience dans la gestion de parc automobile ou dans un poste similaire peut être exigée.</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Utilisation optimale des véhicules, coûts de maintenance.	Gestionnaire de parc automobile, directeur de la logistique

# FICHE METIER

## Agent de Location

# Location de voiture

DESCRIPTION DE POSTE			
<b>Mission</b>	Assister les clients dans la location des véhicules		
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil des clients</li> <li>• Traitement des contrats de location</li> <li>• Conseils sur les options disponibles</li> </ul>		
COMPÉTENCES			
<b>Soft Skills</b>	Communication Empathie, Proactivité Discretion Aisance relationnelle	<b>Commerciales</b>	Identifier les besoins des clients Répondre aux objections des clients
		<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Respect des politiques et des normes de l'agence Propension naturelle au service Gestion du stress
		<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation de Bac+2 en service client ou formation équivalente</li> <li>• Expérience en service client ou vente.</li> </ul>			
INDICATEURS DE PERFORMANCE			
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>		
Satisfaction client, taux de conversion des locations.	Agent de réservation		



## Agent de Retour de Véhicules

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Gérer le retour des véhicules loués
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspection des véhicules</li> <li>• Traitement des retours</li> <li>• Gestion des dommages éventuels</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Communication efficace Service client orienté Attention aux détails Adaptabilité et flexibilité	<b>Commerciales</b>	Répondre aux objections des clients	<b>Leadership</b>	<b>Auto management :</b> Faire preuve d'attention et de précaution en utilisant le véhicule. Propension naturelle au service Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office Maîtrise des outils de bureautiques <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un diplôme en gestion, en commerce ou dans un domaine connexe peut être avantageux</li> <li>• Expérience significative en gestion de flotte ou inspection</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Exactitude des inspections, satisfaction client	Poste de supervision ou de gestion dans les opérations de flotte ou de location

# FICHE METIER

## Agent de Comptoir

# Location de voiture

DESCRIPTION DE POSTE			
<b>Mission</b>	Servir les clients au comptoir de l'agence de location de voiture		
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traitement des réservations</li> <li>Emission des contrats</li> <li>assistance client</li> </ul>		
COMPÉTENCES			
<b>Soft Skills</b>	Communication Empathie Proactivité Discrétion Aisance relationnelle	<b>Commerciales</b>	Identifier les besoins des clients et à vendre des produits et services supplémentaires Répondre aux objections clients
		<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Respect des politiques et de norme de l'agence Propension naturelle au service Gestion du stress
		<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office Maitrise des outils de bureautiques Maitrise des logiciels de réservation <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
QUALIFICATIONS			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Un diplôme d'études secondaires est généralement requis; un diplôme en tourisme, hôtellerie ou gestion peut être un atout</li> <li>Expérience minimum 3 ans en service client, vente et de préférence dans le secteur touristique</li> </ul>			
INDICATEURS DE PERFORMANCE			
<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>		
Volume de ventes additionnelles, satisfaction client	Gestionnaire de site ou superviseur de l'équipe de front office		

# FICHE METIER

## Agent de Réservation

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Traitement des réservations de véhicules
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réception des appels</li> <li>• Gestion des réservations en ligne</li> <li>• Confirmation des détails aux clients</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Apparence professionnelle Ecoute active Diplomatie	<b>Commerciales</b>	Négociation Gestion des réclamations Gestion des requêtes spéciales et des demandes des clients. Gérer la fidélisation et assurer le suivi des clients réguliers	<b>Leadership</b>	<b>Auto Management :</b> Respect strict des normes et procédures de l'agence Engagement envers l'excellence du service	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office Maitrise des outils de bureautiques Maitrise des logiciels de réservation <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	--	---------------------	---	-------------------	--	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation de Bac+2 en service client ou formation équivalente</li> <li>• Expérience minimum 5 ans en centre d'appel ou service client</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Taux de réservation, précision des réservations traitées.	Chargée des relations clients

## Technicien Informatique

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Maintenir et réparer l'infrastructure informatique de l'agence de location
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Support technique</li> <li>• Maintenance des équipements</li> <li>• Mise à jour des système</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Sens du détail Polyvalence technique Capacité d'analyse	<b>Commerciales</b>	Suivi des coûts des matériaux Répondre aux réclamations et objections des clients	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Respect des normes de sécurité et de la réglementation en vigueur Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, logiciel de Gestion de Maintenance assistée par ordinateur GMAO <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	---	---------------------	--	-------------------	---	--------------------------------------	--

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplôme en informatique, technique supérieure ou formation équivalente</li> <li>• Expérience minimum 3 ans dans un poste similaire</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Temps de réponse, taux de résolution des problèmes	Technicien en chef, Superviseur Technique

## Technicien en Maintenance Automobile

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Effectuer la maintenance régulière et les réparations des véhicules
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspections régulières</li> <li>• Réparations des automobiles</li> <li>• Entretiens programmés</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Leadership Aptitude relationnelle Disponibilité	<b>Commerciales</b>	Gestion des contrats Négociation avec les fournisseurs Gestion de maintenance Connaissances techniques diverses.	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Respect des normes de sécurité et de la réglementation en vigueur Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office, logiciel de Gestion de maintenance <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	---	---------------------	---	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation professionnelle en mécanique automobile</li> <li>• Expérience minimum 5 ans dans un poste simiaire.</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Nombre de véhicules maintenus, temps de réparation	Responsable de la maintenance automobile

# FICHE METIER

## Agent de Préparation de Véhicules

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Préparer les véhicules pour la location
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nettoyage intérieur et extérieur du véhicule</li> <li>• Vérification des équipements</li> <li>• Préparation finale du véhicule</li> </ul>

### COMPÉTENCES

Soft Skills	Attention aux détails Sens du service client Organisation et gestion du temps	Commerciales	Répondre aux objections des clients	Leadership	Auto- Management : Respect des normes de sécurité et de la réglementation en vigueur Gestion du stress	Linguistiques   Informatiques	Informatiques : Pack office Linguistiques : Français (Courant) Anglais (Avancé)

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un diplôme d'études secondaires est souvent suffisant; une formation technique en mécanique automobile peut être un atout</li> <li>• Expérience en préparation de véhicules ou qualification pertinente</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Nombre de véhicules préparés par jour, standards de qualité.	Supervision dans le département de préparation

## Agent de Nettoyage de Véhicules

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Nettoyer les véhicules entre les locations
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nettoyage intérieur et extérieur des véhicules</li> <li>Gestion des fournitures de nettoyage</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attention aux détails</li> <li>Sens du service client</li> <li>Organisation et gestion du temps</li> </ul>	<b>Commerciales</b>	Répondre aux objections des clients	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Respect des normes de sécurité et de la réglementation en vigueur Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	---	---------------------	-------------------------------------	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Expérience en nettoyage ou aucune qualification spécifique requise</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Qualité du nettoyage, satisfaction client	Supervision dans les équipes de nettoyage ou des rôles spécialisés dans le nettoyage de types de véhicules particuliers

# FICHE METIER

## Agent de Logistique

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Coordonner la logistique des véhicules et des fournitures
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des stocks</li> <li>Planification des mouvements des véhicules</li> <li>Suivi des livraisons</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Communication Empathie Discrétion Aisance relationnelle leadership	<b>Commerciales</b>	Négociation avec les prestataires externes Répondre aux objections des clients	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Respect des politiques et des normes de l'agence Propension naturelle au service Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	--	---------------------	---	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>Diplôme en logistique</li> <li>Expérience minimum 3 ans en gestion de flotte</li> </ul>
--

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Efficacité logistique, coûts de transport	Responsable logistique



# FICHE METIER

## Inspecteur de Sécurité

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Assurer la sécurité du parc automobile
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inspections régulières</li> <li>• Mise en œuvre des politiques de sécurité</li> <li>• Formation des employés à la sécurité</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Sens du service client Organisation et gestion du temps	<b>Commerciales</b>	Répondre aux objections clients	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Respect des normes de sécurité et de la réglementation en vigueur Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	--	---------------------	---------------------------------	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplôme en sécurité industrielle, hygiène et sécurité, ou équivalent</li> <li>• Expérience minimum de 2 ans dans un poste similaire</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

Indicateurs de performance	Evolution professionnelle
Taux d'incidents, conformité aux normes de sécurité	Évoluer vers des postes de management dans le domaine de la sécurité

# FICHE METIER

## Chauffeur-Livreur

### DESCRIPTION DE POSTE

<b>Mission</b>	Livrer des véhicules entre différents sites ou aux clients
<b>Activités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduite de véhicules</li> <li>• Gestion des itinéraires</li> <li>• Maintien de la propreté du véhicule</li> </ul>

### COMPÉTENCES

<b>Soft Skills</b>	Sens du service client Organisation et gestion du temps	<b>Commerciales</b>	Répondre aux objections des clients	<b>Leadership</b>	<b>Auto- Management :</b> Respect des normes de sécurité et de la réglementation en vigueur Gestion du stress	<b>Linguistiques   Informatiques</b>	<b>Informatiques :</b> Pack office <b>Linguistiques :</b> Français (Courant) Anglais (Avancé)
--------------------	--	---------------------	-------------------------------------	-------------------	---	--------------------------------------	---

### QUALIFICATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un permis de conduire valide, adapté au type de véhicule utilisé (permis B pour les voitures, C ou C1 pour les véhicules plus lourds)</li> <li>• Expérience en conduite</li> </ul>
---

### INDICATEURS DE PERFORMANCE

<b>Indicateurs de performance</b>	<b>Evolution professionnelle</b>
Ponctualité des livraisons, satisfaction des clients	Evoluer vers des rôles de supervision ou de gestion logistique



Cercle des Experts  
Dirigeants et  
Formateurs des  
Ecoles du Tourisme



Royaume du Maroc  
Ministère du Tourisme, de l'Artisanat  
et de L'Economie Sociale et Solidaire



# Formation **Tourisme**





# BAC

## Baccalauréat Normal et Professionnel

- Arts Culinaires
- Service de restauration
- Réception d'hôtel
- Marketing
- Management et finance d'entreprise
- Gestion du tourisme
- Compétences humaines et sociales
- Entrepreneuriat et innovation
- Management en hôtellerie
- Opérations en hôtellerie
- Commerce et gestion d'événements
- Gestion hôtelière
- Gestion de l'hospitalité



### Objectifs

- Appliquer les mesures d'hygiène, salubrité et de sécurité en Cuisine.
- Organiser et surveiller le poste de travail et le matériel.

## BAC : Baccalauréat Normal et Professionnel

	Modules / Volume horaire
Programme de formation	<p>Réaliser les hors-d'œuvres (20 heures)</p> <p>Confectionner les potages (15 heures)</p> <p>Aprêter les produits d'origine animale (25 heures)</p> <p>Réaliser les desserts (30 heures)</p> <p>Réaliser la cuisine marocaine (35 heures)</p> <p>Maîtriser les techniques de cuisson des viandes (25 heures)</p> <p>Perfectionner les techniques de cuisson des poissons et fruits de mer (20 heures)</p> <p>Explorer la cuisine végétarienne et végétalienne (30 heures)</p> <p>Participer à la conception, à la réalisation des menus et à la gestion d'une cuisine (40 heures)</p> <p>Cuisine Fusion (25 heures)</p> <p>Nutrition Appliquée (20 heures)</p> <p>Tendances Culinaires et Innovations (15 heures)</p> <p>Cuisine Méditerranéenne (20 heures)</p> <p>Techniques de Décoration des Desserts (10 heures)</p> <p>Gestion des Stocks en Cuisine (15 heures)</p>
Durée de Formation	2 ans
Conditions d'accès	Avoir réussi la 3ème année de l'enseignement secondaire collégial
Méthodes pédagogiques	Cours théoriques, Cours pratiques, Contrôles continus, Examens de fin de module Examen de fin de formation
Débouchés	Chef cuisinier, Chef de restaurant, Chef de banquet



### Objectifs

-Maîtriser le service en salle et la communication avec la clientèle.

**BAC : Baccalauréat Normal et Professionnel**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Introduction au Service de Restauration (20 heures)</p> <p>Accueil et Service à la Clientèle (25 heures)</p> <p>Principes de la Restauration et de l'Hygiène Alimentaire (20 heures)</p> <p>Gestion des Réservations et des Commandes (15 heures)</p> <p>Techniques de Service en Salle (30 heures)</p> <p>Sommellerie et Service des Boissons (25 heures)</p> <p>Gestion du Temps et Organisation du Service (20 heures)</p> <p>Étiquette et Protocole en Restauration (15 heures)</p> <p>Gestion des Situations Difficiles et des Plaintes (20 heures)</p> <p>Connaissance des Produits et de la Carte (25 heures)</p> <p>Service de Banquet et d'Événements Spéciaux (30 heures)</p> <p>Préparation des Tables et Mise en Place (15 heures)</p> <p>Techniques de Vente et de Marketing en Restauration (20 heures)</p> <p>Gestion des Stocks et des Inventaires (25 heures)</p> <p>Formation à la Sécurité et aux Premiers Secours en Restauration (15 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an
<b>Conditions d'accès</b>	Ouvert aux élèves de fin de collège
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Ateliers pratiques, simulations, mises en situation, stages
<b>Débouchés</b>	Serveur, Commis de salle, Maître d'hôtel



### Objectifs

-Apprendre la gestion de la réception et du service clientèle dans un hôtel.

**BAC** : Baccalauréat Normal et Professionnel

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Introduction à la Réception d'Hôtel (20 heures)</p> <p>Service à la Clientèle et Accueil des Clients (25 heures)</p> <p>Systèmes de Réservation et Gestion des Réservations (20 heures)</p> <p>Gestion des Check-in et Check-out (15 heures)</p> <p>Utilisation des Logiciels de Gestion Hôtelière (30 heures)</p> <p>Gestion des Demandes des Clients et des Réclamations (25 heures)</p> <p>Connaissance des Services et des Installations de l'Hôtel (20 heures)</p> <p>Sécurité des Biens et des Personnes (15 heures)</p> <p>Communication Interne et Coordination avec les Autres Départements (20 heures)</p> <p>Gestion des Clés et Contrôle d'Accès (25 heures)</p> <p>Gestion des Finances et Facturation (30 heures)</p> <p>Gestion des Opérations en Cas d'Urgence (15 heures)</p> <p>Promotion et Vente des Services Additionnels de l'Hôtel (20 heures)</p> <p>Multiculturalisme et Adaptation aux Besoins des Clients Internationaux (25 heures)</p> <p>Formation à la Sécurité et aux Premiers Secours en Hôtellerie (15 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an
<b>Conditions d'accès</b>	Ouvert aux élèves de fin de collège
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours théoriques, travaux pratiques, simulations, stages
<b>Débouchés</b>	Réceptionniste, Agent de réservation



### Objectifs

-Initier aux bases du marketing spécifique à l'hôtellerie.

**BAC : Baccalauréat Normal et Professionnel**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Introduction au Marketing (20 heures)</p> <p>Fondements du Marketing Stratégique (25 heures)</p> <p>Étude de Marché et Analyse de la Demande (20 heures)</p> <p>Segmentation du Marché et Positionnement (15 heures)</p> <p>Marketing Mix : Produit et Développement de l'Offre (30 heures)</p> <p>Marketing Mix : Prix et Stratégies de Tarification (25 heures)</p> <p>Marketing Mix : Distribution et Canaux de Distribution (20 heures)</p> <p>Marketing Mix : Promotion et Communication (15 heures)</p> <p>Marketing Digital et Médias Sociaux (20 heures)</p> <p>Stratégies de Marque et Gestion de la Réputation (25 heures)</p> <p>Marketing Relationnel et Fidélisation Client (30 heures)</p> <p>Mesure et Analyse des Performances Marketing (15 heures)</p> <p>Marketing International et Stratégies d'Expansion (20 heures)</p> <p>Marketing Événementiel et Promotionnel (25 heures)</p> <p>Éthique et Responsabilité Sociale en Marketing (15 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an
<b>Conditions d'accès</b>	Ouvert aux élèves de fin de collège
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Projets en groupe, études de cas, cours théoriques, stages
<b>Débouchés</b>	Assistant marketing, Chargé de promotion





### Objectifs

-Acquérir des compétences fondamentales en gestion et finance d'entreprise.

## BAC : Baccalauréat Normal et Professionnel

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Introduction au Management (20 heures)</p> <p>Principes de Leadership et de Gestion d'Équipe (25 heures)</p> <p>Gestion du Temps et des Priorités (20 heures)</p> <p>Communication Interpersonnelle et Communication d'Équipe (15 heures)</p> <p>Gestion du Changement et Gestion de Crise (30 heures)</p> <p>Développement Personnel et Professionnel (25 heures)</p> <p>Gestion des Conflits et Résolution de Problèmes (20 heures)</p> <p>Prise de Décision et Gestion du Risque (15 heures)</p> <p>Analyse Financière et Interprétation des États Financiers (20 heures)</p> <p>Gestion Budgétaire et Planification Financière (25 heures)</p> <p>Investissement et Gestion de Portefeuille (30 heures)</p> <p>Gestion de Trésorerie et de Liquidités (15 heures)</p> <p>Stratégies de Financement et Levée de Fonds (20 heures)</p> <p>Évaluation des Performances et Gestion de la Performance (25 heures)</p> <p>Éthique des Affaires et Responsabilité Sociale des Entreprises (15 heures)</p>
Durée de Formation	1 an
Conditions d'accès	Ouvert aux élèves de fin de collège
Méthodes pédagogiques	Cours magistraux, études de cas, jeux de simulation
Débouchés	Assistant de gestion, Aide-comptable



### Objectifs

-Comprendre les principes de gestion du tourisme et de l'accueil.

**BAC :Baccalauréat Normal et Professionnel**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Introduction au Tourisme (20 heures)</p> <p>Principes de Gestion Touristique (25 heures)</p> <p>Analyse du Marché Touristique (20 heures)</p> <p>Marketing Touristique (15 heures)</p> <p>Gestion des Destinations Touristiques (30 heures)</p> <p>Gestion des Services Hôteliers et Hébergement (25 heures)</p> <p>Transport et Logistique Touristiques (20 heures)</p> <p>Gestion des Attractions Touristiques (15 heures)</p> <p>Écotourisme et Tourisme Durable (20 heures)</p> <p>Gestion de la Qualité dans le Tourisme (25 heures)</p> <p>Planification et Développement Touristique (30 heures)</p> <p>Gestion des Activités et des Excursions (15 heures)</p> <p>Ressources Humaines dans le Secteur Touristique (20 heures)</p> <p>Finance et Comptabilité dans le Tourisme (25 heures)</p> <p>Technologies de l'Information et Communication en Tourisme (15 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an
<b>Conditions d'accès</b>	Ouvert aux élèves de fin de collège
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Visites de terrain, projets pratiques, ateliers
<b>Débouchés</b>	Assistant en gestion touristique, Guide touristique



### Objectifs

-Développer des compétences interpersonnelles essentielles dans le milieu professionnel.

## BAC : Baccalauréat Normal et Professionnel

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intelligence émotionnelle et gestion du stress (20 heures)</li> <li>Communication efficace (25 heures)</li> <li>Empathie et relations interpersonnelles (20 heures)</li> <li>Collaboration et travail d'équipe (15 heures)</li> <li>Leadership et gestion de personnes (30 heures)</li> <li>Résolution de conflits et médiation (25 heures)</li> <li>Prise de décision et résolution de problèmes (20 heures)</li> <li>Créativité et pensée critique (15 heures)</li> <li>Gestion du temps et des priorités (20 heures)</li> <li>Adaptabilité et flexibilité (25 heures)</li> <li>Confiance en soi et assertivité (30 heures)</li> <li>Apprentissage continu et développement professionnel (15 heures)</li> <li>Diversité et inclusion (20 heures)</li> <li>Éthique professionnelle et responsabilité sociale (25 heures)</li> <li>Leadership éthique et gestion de la réputation (15 heures)</li> </ul>
<b>Durée de Formation</b>	1 an
<b>Conditions d'accès</b>	Ouvert aux élèves de fin de collège
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Ateliers interactifs, coaching, jeux de rôle
<b>Débouchés</b>	Postes de management, Ressources humaines



### Objectifs

-Encourager l'innovation et développer l'esprit entrepreneurial.

**BAC : Baccalauréat Normal et Professionnel**

	Modules / Volume horaire
Programme de formation	<p>Introduction à l'Entrepreneuriat (20 heures)</p> <p>Créativité et Pensée Innovante (25 heures)</p> <p>Étude de Marché et Analyse des Opportunités (20 heures)</p> <p>Élaboration d'un Business Plan (15 heures)</p> <p>Financement de l'Entreprise (30 heures)</p> <p>Stratégies de Marketing pour les Startups (25 heures)</p> <p>Gestion des Ressources Humaines dans une Startup (20 heures)</p> <p>Gestion des Opérations et Logistique (15 heures)</p> <p>Gestion de Projet et Planification (20 heures)</p> <p>Développement de Produit et Gestion de l'Innovation (25 heures)</p> <p>Propriété Intellectuelle et Protection des Idées (30 heures)</p> <p>Réseautage et Développement de Partenariats (15 heures)</p> <p>Pitch et Présentation d'Entreprise (20 heures)</p> <p>Gestion des Risques et Gestion de Crise (25 heures)</p> <p>Éthique Entrepreneuriale et Responsabilité Sociale des Entreprises (15 heures)</p>
Durée de Formation	1 an
Conditions d'accès	Ouvert aux élèves de fin de collège
Méthodes pédagogiques	Incubateur de projets, mentorat, ateliers pratiques
Débouchés	Entrepreneur, Consultant en stratégie



### Objectifs

-Initier aux bases du management spécifique à l'industrie hôtelière.

**BAC : Baccalauréat Normal et Professionnel**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introduction au Management en Hôtellerie (20 heures)</li> <li>Gestion des Services Hôteliers (25 heures)</li> <li>Gestion de la Qualité et Satisfaction Client (20 heures)</li> <li>Leadership et Gestion d'Équipe en Hôtellerie (15 heures)</li> <li>Gestion des Réservations et Occupations (30 heures)</li> <li>Gestion des Événements et Banquets (25 heures)</li> <li>Gestion des Opérations Hôtelières (20 heures)</li> <li>Marketing Hôtelier (15 heures)</li> <li>Gestion Financière en Hôtellerie (20 heures)</li> <li>Stratégies de Tarification et Yield Management (25 heures)</li> <li>Gestion des Ressources Humaines dans l'Hôtellerie (30 heures)</li> <li>Maintenance et Gestion Technique des Installations (15 heures)</li> <li>Gestion de la Restauration et des Bars (20 heures)</li> <li>Gestion des Partenariats et Relations avec les Fournisseurs (25 heures)</li> <li>Développement Durable et Responsabilité Sociale en Hôtellerie (15 heures)</li> </ul>
<b>Durée de Formation</b>	1 an
<b>Conditions d'accès</b>	Ouvert aux élèves de fin de collège
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Études de cas, gestion de projets, stages en entreprise
<b>Débouchés</b>	Assistant manager, Superviseur des opérations



### Objectifs

-Apprendre les principes de gestion appliqués à l'hospitalité.

**BAC : Baccalauréat Normal et Professionnel**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Introduction aux Opérations en Hôtellerie (20 heures)</p> <p>Accueil et Service à la Clientèle (25 heures)</p> <p>Gestion des Réservations et du Check-in/Check-out (20 heures)</p> <p>Gestion des Étages et des Chambres (15 heures)</p> <p>Gestion des Installations et de la Propreté (30 heures)</p> <p>Sécurité des Biens et des Personnes (25 heures)</p> <p>Maintenance et Entretien des Équipements (20 heures)</p> <p>Gestion de la Restauration et des Services Alimentaires (15 heures)</p> <p>Gestion des Événements et des Réunions (20 heures)</p> <p>Gestion des Services de Conciergerie et d'Excursions (25 heures)</p> <p>Gestion des Installations de Loisirs et de Bien-être (30 heures)</p> <p>Technologies de l'Information et Gestion des Systèmes (15 heures)</p> <p>Gestion des Stocks et Approvisionnements (20 heures)</p> <p>Optimisation des Opérations et Amélioration Continue (25 heures)</p> <p>Formation du Personnel et Développement des Compétences (15 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an
<b>Conditions d'accès</b>	Ouvert aux élèves de fin de collège
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Simulations, études de terrain, projets
<b>Débouchés</b>	Gérant d'hôtel, Coordinateur d'événements



### Objectifs

-Planifier et gérer des événements dans un contexte commercial et Hôtelier.

## BAC : Baccalauréat Normal et Professionnel

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planification d'Événements (25 heures)</li> <li>Gestion des Fournisseurs (20 heures)</li> <li>Logistique Événementielle (25 heures)</li> <li>Marketing Événementiel (20 heures)</li> <li>Comptabilité de Base et Gestion Financière (20 heures)</li> <li>Gestion des Événements Spéciaux et Culturels (25 heures)</li> <li>Gestion des Risques et de la Sécurité lors d'Événements (20 heures)</li> <li>Gestion d'Événements d'Entreprise (25 heures)</li> <li>Organisation d'Événements Culturels et Artistiques (25 heures)</li> <li>Planification Stratégique d'Événements (20 heures)</li> <li>Technologie et Innovations en Événementiel (20 heures)</li> <li>Évaluation et Suivi Post-Événement (15 heures)</li> <li>Gestion des Équipes et du Personnel d'Événement (25 heures)</li> <li>Éthique et Responsabilité Sociale en Événementiel (20 heures)</li> <li>Tendances et Évolutions dans l'Industrie Événementielle (20 heures)</li> </ul>
<b>Durée de Formation</b>	1 an
<b>Conditions d'accès</b>	Ouvert aux élèves de fin de collège
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Ateliers, projets réels, simulations, stages en entreprise
<b>Débouchés</b>	Organisateur d'événements, Coordonnateur d'événements



### Objectifs

- Introduire aux aspects fondamentaux de la gestion hôtelière.

**BAC : Baccalauréat Normal et Professionnel**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Introduction à la Gestion Hôtelière (20 heures)</p> <p>Gestion des Services Hôtelières (25 heures)</p> <p>Gestion des Réservations et du Check-in/Check-out (20 heures)</p> <p>Gestion des Étages et des Chambres (15 heures)</p> <p>Gestion des Installations et de la Propreté (30 heures)</p> <p>Sécurité des Biens et des Personnes (25 heures)</p> <p>Maintenance et Entretien des Équipements (20 heures)</p> <p>Gestion de la Restauration et des Services Alimentaires (15 heures)</p> <p>Gestion des Événements et des Réunions (20 heures)</p> <p>Gestion des Services de Conciergerie et d'Excursions (25 heures)</p> <p>Gestion des Installations de Loisirs et de Bien-être (30 heures)</p> <p>Technologies de l'Information et Gestion des Systèmes (15 heures)</p> <p>Gestion des Stocks et Approvisionnements (20 heures)</p> <p>Optimisation des Opérations et Amélioration Continue (25 heures)</p> <p>Formation du Personnel et Développement des Compétences (15 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an
<b>Conditions d'accès</b>	Ouvert aux élèves de fin de collège Cours magistraux, travaux pratiques, stages
<b>Méthodes pédagogiques</b>	
<b>Débouchés</b>	Assistant en gestion hôtelière, Superviseur





### Objectifs

-Apprendre les principes de gestion appliqués à l'hospitalité.

## BAC : Baccalauréat Normal et Professionnel

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Introduction à la Gestion de l'Hospitalité (20 heures)</p> <p>Service à la Clientèle et Accueil (25 heures)</p> <p>Gestion des Réservations et Check-in/Check-out (20 heures)</p> <p>Gestion des Événements et Banquets (15 heures)</p> <p>Marketing et Promotion dans l'Hospitalité (30 heures)</p> <p>Gestion des Services Hôteliers (25 heures)</p> <p>Gestion des Opérations en Restauration (20 heures)</p> <p>Sécurité et Hygiène dans l'Hospitalité (15 heures)</p> <p>Gestion des Installations et de la Propreté (20 heures)</p> <p>Gestion Financière et Comptabilité (25 heures)</p> <p>Leadership et Gestion d'Équipe (30 heures)</p> <p>Gestion des Relations Publiques et Communication (20 heures)</p> <p>Développement Personnel et Professionnel (15 heures)</p> <p>Gestion des Loisirs et Activités (25 heures)</p> <p>Éthique et Responsabilité Sociale dans l'Hospitalité (20 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an
<b>Conditions d'accès</b>	Ouvert aux élèves de fin de collège
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Simulations, études de terrain, projets
<b>Débouchés</b>	Gérant d'hôtel, Coordinateur d'événements



# BAC +2

## TS + BTS + Foudation Degree

Arts culinaires option Pâtisserie-Chocolaterie  
Arts culinaires option Cuisine Marocaine  
Arts culinaires option Cuisine Gastronomique  
Gouvernante  
Hébergement et Réception  
Majordome  
Responsable d'instituts de bien-être et de beauté  
Management durable des destinations touristiques  
E-Travel Agency  
Animation touristique  
Organisateur d'évènements  
Employé d'étage  
Agent de voyage et de tourisme  
Gestion hôtelière  
Cuisine professionnelle  
Accueil dans les transports aériens et maritimes  
Réception d'hôtel  
Techniques de Management  
Tourisme et hôtellerie  
Tourisme  
Techniques d'hébergement  
Gestion des organisations et destinations touristiques  
Hospitality management



### Objectifs

-Appliquer les mesures d'hygiène et de sécurité en respect à la durabilité et normes en vigueur.

**BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Techniques de Base de la Cuisine Marocaine (40 heures)</p> <p>Connaissance des Ingrédients (35 heures)</p> <p>Plats Traditionnels Marocains (30 heures)</p> <p>Techniques de Cuisson Spécifiques (35 heures)</p> <p>Présentation et Décoration (30 heures)</p> <p>Gestion des Saveurs et des Épices (35 heures)</p> <p>Utilisation des Herbes et des Épices dans la Cuisine Marocaine (35 heures)</p> <p>Gestion des Stocks et des Approvisionnements (40 heures)</p> <p>Techniques de Préparation des Tagines (35 heures)</p> <p>Cuisine Marocaine Moderne et Fusion (40 heures)</p> <p>Cuisine Marocaine Raffinée pour Événements Spéciaux (35 heures)</p> <p>Cuisine Végétarienne Marocaine (40 heures)</p> <p>Gestion des Coûts en Cuisine Marocaine (35 heures)</p> <p>Techniques de Conservation et de Congélation des Plats Marocains (30 heures)</p> <p>Stage Pratique en Cuisine Marocaine (150 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an et 6 mois
<b>Conditions d'accès</b>	Avoir achevé la 2 <sup>ème</sup> année du baccalauréat ou avoir un diplôme de niveau Qualification
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours théoriques ,Cours pratiques,Contrôles continus ,Examens de fin de module
<b>Débouchés</b>	Cuisinier, Aide cuisinier ,Cuisinier traiteur



### Objectifs

-Appliquer les mesures d'hygiène et de sécurité en respect à la durabilité et aux normes en vigueur.

**BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree**

Programme de formation		Modules / Volume horaire
		Techniques de Base en Cuisine Gastronomique (40 heures) Connaissance des Ingrédients de Qualité (35 heures) Créativité Culinaire (30 heures) Plats Emblématiques de la Cuisine Internationale (35 heures) Gestion des Saveurs et des Textures (40 heures) Art de la Présentation Culinaire (35 heures) Maîtrise des Techniques de Cuisson (40 heures) Sélection et Accord des Vins (35 heures) Gestion des Coûts en Restauration (30 heures) Hygiène et Sécurité Alimentaire en Cuisine (35 heures) Gestion de l'Approvisionnement et des Stocks (40 heures) Cuisine Végétarienne et Végétalienne (35 heures) Techniques Avancées en Pâtisserie (40 heures) Marketing et Promotion des Menus (35 heures) Stage Pratique en Cuisine Gastronomique (150 heures)
<b>Durée de Formation</b>		1 an et 6 mois
<b>Conditions d'accès</b>		Avoir achevé la 2 <sup>ème</sup> année du baccalauréat ou avoir un diplôme de niveau Qualification
<b>Méthodes pédagogiques</b>		Cours théoriques , Cours pratiques ,Contrôles continus, Examens de fin de module
<b>Débouchés</b>		Cuisinier, Aide cuisinier ,Cuisinier traiteur



### Objectifs

- Contrôle des équipements, fournitures, tenues professionnelles
- Management, gestion et animation d'une équipe.

**BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Gestion des Tâches Ménagères (40 heures)</p> <p>Gestion du Personnel (35 heures)</p> <p>Gestion des Stocks et des Approvisionnements (40 heures)</p> <p>Entretien des Locaux (35 heures)</p> <p>Service à la Clientèle (40 heures)</p> <p>Protocole et Étiquette (35 heures)</p> <p>Gestion des Réservations et de la Planification (40 heures)</p> <p>Techniques de Vente et de Marketing Hôtelier (35 heures)</p> <p>Gestion des Opérations Hôtelières (40 heures)</p> <p>Sécurité et Gestion des Risques (35 heures)</p> <p>Gestion Financière et Comptabilité Hôtelière (40 heures)</p> <p>Analyse des Données de Performance (35 heures)</p> <p>Gestion de la Qualité et des Normes (40 heures)</p> <p>Leadership et Gestion d'Équipe (35 heures)</p> <p>Stage Pratique en Établissement Hôtelier (150 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an 6 mois
<b>Conditions d'accès</b>	Etre titulaire du baccalauréat au moins ou équivalent ou avoir un diplôme de niveau Technicien
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours théoriques , Cours pratiques, Contrôles continus ,Examens de fin de module
<b>Débouchés</b>	Gouvernante d'hôtel



### Objectifs

-Organiser la mise en place des prestations d'hébergement selon les prévisions d'occupation et les objectifs de qualité de service.

**BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des Tâches d'entretien des chambres (40 heures)</li> <li>Gestion du Personnel (35 heures)</li> <li>Gestion des Stocks et des Approvisionnements (40 heures)</li> <li>Entretien des Locaux (35 heures)</li> <li>Service à la Clientèle (40 heures)</li> <li>Protocole et Étiquette (35 heures)</li> <li>Gestion des Réservations (40 heures)</li> <li>Accueil des Clients (35 heures)</li> <li>Gestion des Arrivées et Départs (40 heures)</li> <li>Connaissance des Services de l'Hôtel (35 heures)</li> <li>Gestion des Plaintes (40 heures)</li> <li>Normes d'Hygiène et de Sécurité (35 heures)</li> <li>Techniques de Vente et de Marketing Hôtelier (40 heures)</li> <li>Gestion Financière et Comptabilité Hôtelière (35 heures)</li> <li>Leadership et Gestion d'Équipe (40 heures)</li> </ul>
<b>Durée de Formation</b>	1 an 6 mois
<b>Conditions d'accès</b>	Etre titulaire du baccalauréat au moins ou équivalent ou avoir un diplôme de niveau Technicien
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours théoriques ,Cours pratiques, Contrôles continus ,Examens de fin de module
<b>Débouchés</b>	Chef Réception ,Chef Concierge ,Yield Manager



### Objectifs

- Gérer des appels téléphoniques, transmission aux personnes concernées.
- Effectuer les réservations pour le compte des clients.

**BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Protocole et Étiquette (40 heures)</p> <p>Service à la Clientèle Haut de Gamme (35 heures)</p> <p>Gestion des Résidences Privées ou des Établissements Prestigieux (40 heures)</p> <p>Organisation des Tâches Ménagères et Gestion du Personnel Domestique (35 heures)</p> <p>Connaissance des Arts de la Table et des Normes de Service (40 heures)</p> <p>Gestion des Inventaires et des Achats (35 heures)</p> <p>Gestion des Réservations (40 heures)</p> <p>Accueil des Clients (35 heures)</p> <p>Gestion des Arrivées et Départs (40 heures)</p> <p>Connaissance des Services de l'Hôtel (35 heures)</p> <p>Gestion des Plaintes (40 heures)</p> <p>Normes d'Hygiène et de Sécurité (35 heures)</p> <p>Techniques de Vente et de Marketing Hôtelier (40 heures)</p> <p>Gestion Financière et Comptabilité Hôtelière (35 heures)</p> <p>Leadership et Gestion d'Équipe (40 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an 6 mois
<b>Conditions d'accès</b>	Etre titulaire du baccalauréat au moins ou équivalent ou avoir un diplôme de niveau Technicien
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours théoriques ,Cours pratiques ,Contrôles continus ,Examens de fin de module
<b>Débouchés</b>	Chef Majordome



### Objectifs

- Organiser et exploiter un centre de beauté et bien être
- Elaborer des calendriers d'activités.

**BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Gestion d'un centre de Beauté (40 heures)</p> <p>Services de Beauté et de Bien-être (35 heures)</p> <p>Produits Cosmétiques et Équipements (40 heures)</p> <p>Marketing et Vente (35 heures)</p> <p>Gestion de la Clientèle (40 heures)</p> <p>Normes d'Hygiène et de Sécurité (35 heures)</p> <p>Tendances et Innovations en Beauté (40 heures)</p> <p>Techniques de Maquillage (35 heures)</p> <p>Soins de la Peau et du Visage (40 heures)</p> <p>Massage et Relaxation (35 heures)</p> <p>Manucure et Pédicure (40 heures)</p> <p>Épilation et Techniques de Dépilation (35 heures)</p> <p>Formation en Produits et Marques Spécifiques (40 heures)</p> <p>Gestion Financière et Comptabilité (35 heures)</p> <p>Leadership et Gestion d'Équipe (40 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an 6 mois
<b>Conditions d'accès</b>	Etre titulaire du baccalauréat au moins ou équivalent ou avoir un diplôme de niveau Technicien
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours théoriques ,Cours pratiques ,Contrôles continus ,Examens de fin de module
<b>Débouchés</b>	Gestionnaire de spa au sein d'un hôtel, Gestionnaire de centre de remise en forme





### Objectifs

-Sensibiliser les professionnels du territoire en organisant des réunions d'information ou des formations.

**BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planification Stratégique du Tourisme Durable (40 heures)</li> <li>Gestion des Ressources Naturelles et Culturelles (35 heures)</li> <li>Développement et Promotion du Tourisme Responsable (40 heures)</li> <li>Impacts Environnementaux du Tourisme et Stratégies d'Atténuation (35 heures)</li> <li>Engagement des Parties Prenantes et Sensibilisation Communautaire (40 heures)</li> <li>Certification et Labellisation des Destinations Durables (35 heures)</li> <li>Écotourisme et Conservation de la Biodiversité (40 heures)</li> <li>Éducation et Formation en Tourisme Durable (35 heures)</li> <li>Économie Circulaire et Tourisme (40 heures)</li> <li>Gestion des Déchets et de l'Eau dans le Tourisme (35 heures)</li> <li>Innovation et Technologie pour le Tourisme Durable (40 heures)</li> <li>Éthique et Responsabilité Sociale dans le Tourisme (35 heures)</li> <li>Tourisme Rural et Communautaire (40 heures)</li> <li>Stratégies de Marketing Vert pour le Tourisme (35 heures)</li> <li>Évaluation et Mesure de l'Impact Social du Tourisme (40 heures)</li> </ul>
<b>Durée de Formation</b>	1 an 6 mois
<b>Conditions d'accès</b>	Etre titulaire du baccalauréat au moins ou équivalent ou avoir un diplôme de niveau Technicien
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours théoriques ,Cours pratiques ,Contrôles continus , Examens de fin de module
<b>Débouchés</b>	Animateur en accompagnement et développement touristique



### Objectifs

- Identifier les exigences et préférences des clients
- Planifier et organiser les voyages et vacances

**BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Introduction au Commerce Électronique dans le Secteur du Voyage (40 heures)</p> <p>Stratégies de Marketing en Ligne pour l'Industrie du Voyage (35 heures)</p> <p>Création et Gestion de Sites Web de Voyage (40 heures)</p> <p>Utilisation Avancée des Plateformes de Réservation en Ligne (35 heures)</p> <p>Gestion des Systèmes de Paiement et de Facturation en Ligne (40 heures)</p> <p>Optimisation des Moteurs de Recherche pour les Sites de Voyage (35 heures)</p> <p>Analyse de Données et Prise de Décision dans le Commerce Électronique (40 heures)</p> <p>Sécurité et Confidentialité dans les Transactions en Ligne (35 heures)</p> <p>Conception d'Expériences Utilisateurs (UX) pour les Sites de Voyage (40 heures)</p> <p>Marketing par E-mail et Gestion de la Relation Client (CRM) (35 heures)</p> <p>Intégration des Réseaux Sociaux dans la Stratégie de Commerce Électronique (40 heures)</p> <p>Mobile Commerce et Applications de Voyage (35 heures)</p> <p>Commerce Électronique B2B dans le Secteur du Voyage (40 heures)</p> <p>Législation et Réglementation du Commerce Électronique (35 heures)</p> <p>Projet de Commerce Électronique dans le Secteur du Voyage (40 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an et 6 mois
<b>Conditions d'accès</b>	Etre titulaire du baccalauréat au moins ou équivalent ou avoir un diplôme de niveau Technicien
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours théoriques, Cours pratiques, Contrôles continus ,Examens de fin de module
<b>Débouchés</b>	Chargé de la billetterie



### Objectifs

- Effectuer la décoration des salles de spectacles
- Animer des activités de déguisement

**BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree**

<b>Modules / Volume horaire</b>	
<b>Programme de formation</b>	Introduction au Tourisme et à l'Animation (40 heures)
	Psychologie du Tourisme et Comportement des Voyageurs (35 heures)
	Conception et Développement de Programmes d'Animation Touristique (40 heures)
	Techniques d'Animation et de Divertissement pour Différents Publics (35 heures)
	Connaissance Approfondie des Attractions Touristiques Locales et des Événements Culturels (40 heures)
	Compétences en Communication et en Relations Interpersonnelles pour Interagir avec les Touristes (35 heures)
	Planification et Coordination d'Activités Récréatives et d'Excursions (40 heures)
	Sécurité et Gestion des Risques dans les Activités Touristiques (35 heures)
	Marketing et Promotion des Programmes d'Animation Touristique (40 heures)
	Gestion des Ressources et des Équipements pour l'Animation Touristique (35 heures)
	Leadership et Gestion d'Équipe dans le Domaine de l'Animation Touristique (40 heures)
	Développement Personnel et Gestion du Stress pour les Professionnels du Tourisme (35 heures)
	Évaluation et Suivi de la Satisfaction des Participants aux Activités Touristiques (40 heures)
Développement Durable et Responsabilité Sociale dans l'Animation Touristique (35 heures)	
<b>Durée de Formation</b>	1 an et 6 mois
<b>Conditions d'accès</b>	Etre titulaire du baccalauréat au moins ou équivalent ou avoir un diplôme de niveau Technicien
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours théoriques ,Cours pratiques,Contrôles continus, Examens de fin de module
<b>Débouchés</b>	Chargé de clientèle Employé d'hôtels



### Objectifs

- Concevoir, planifier et organiser des évènements.
- Négocier avec les fournisseurs et sous-traitants.

**BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Introduction à la Planification et Gestion d'Évènements (40 heures)</p> <p>Sélection de Lieux et Négociation de Contrats (35 heures)</p> <p>Gestion des Fournisseurs et Prestataires (40 heures)</p> <p>Communication et Relations Publiques pour les Évènements (35 heures)</p> <p>Créativité et Conception d'Évènements (40 heures)</p> <p>Gestion des Équipes Événementielles (35 heures)</p> <p>Logistique Événementielle (40 heures)</p> <p>Marketing Événementiel (35 heures)</p> <p>Gestion des Risques et de la Sécurité lors d'Évènements (40 heures)</p> <p>Gestion d'Évènements d'Entreprise (35 heures)</p> <p>Organisation d'Évènements Culturels et Artistiques (40 heures)</p> <p>Évaluation et Suivi des Évènements (35 heures)</p> <p>Budgetisation et Gestion Financière des Évènements (40 heures)</p> <p>Technologies de l'Information pour les Évènements (35 heures)</p> <p>Droit des Évènements et Réglementations (40 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an et 6 mois
<b>Conditions d'accès</b>	Etre titulaire du baccalauréat au moins ou équivalent ou avoir un diplôme de niveau Technicien
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours théoriques ,Cours pratiques ,Contrôles continus ,Examens de fin de module
<b>Débouchés</b>	Organisateur d'évènements au sein d'agences événementielles, de communication, de publicité



### Objectifs

-Associer le matériel , l'équipement et les produits d'entretien aux surfaces.

**BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Métier et Formation en Employé(e) d'Étages (40 heures)</p> <p>Relations Professionnelles (35 heures)</p> <p>Exploration du Milieu de Travail (40 heures)</p> <p>Hygiène et Sécurité en Hôtellerie (35 heures)</p> <p>Entretien des Espaces Communs (40 heures)</p> <p>Entretien de la Chambre (35 heures)</p> <p>Gestion du Stock et des Approvisionnements (40 heures)</p> <p>Communication et Service Client (35 heures)</p> <p>Techniques de Nettoyage et d'Entretien (40 heures)</p> <p>Gestion du Temps et Organisation du Travail (35 heures)</p> <p>Gestion du Stress et Bien-être au Travail (40 heures)</p> <p>Normes et Standards de Qualité en Hôtellerie (35 heures)</p> <p>Équipements et Produits d'Entretien (40 heures)</p> <p>Prévention des Risques et Sécurité Incendie (35 heures)</p> <p>Stage Pratique en Milieu Professionnel (100 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	3ème année de l'enseignement secondaire collégial
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours théoriques ,Cours pratiques ,Contrôles continus ,Examens de fin de module
<b>Débouchés</b>	Employé d'étage en hôtels , village ,Résidences de loisirs ou dans les stations thermales



### Objectifs

-Se charger de l'orientation des futurs voyageurs sur les moyens de transport disponible pour leur sujet.

**BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Caractéristiques de Communication au Travail (40 heures)</li> <li>Organisation de l'Information Technique (35 heures)</li> <li>Communication en Français (40 heures)</li> <li>Initiation au Travail (35 heures)</li> <li>Lois et Règlements (40 heures)</li> <li>Développement des Produits et Services (40 heures)</li> <li>Assistance à la Clientèle (35 heures)</li> <li>Vente des Produits et Services (40 heures)</li> <li>Outils Promotionnels (35 heures)</li> <li>Communication en Français (40 heures)</li> <li>Anglais du Tourisme (35 heures)</li> <li>Techniques de Vente et de Négociation (40 heures)</li> <li>Gestion du Temps et des Priorités (35 heures)</li> <li>Utilisation des Technologies de l'Information (40 heures)</li> <li>Stage Pratique en Milieu Professionnel (100 heures)</li> </ul>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Baccalauréat
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours théoriques ,Études de cas ,Travaux pratiques et simulations
<b>Débouchés</b>	Agent de voyage ,Conseiller en voyages d'affaires ,Agent de réservation



### Objectifs

-Participer au contrôle des tâches de réception, restauration.

**BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introduction à la Gestion Hôtelière et Touristique (40 heures)</li> <li>Principes de l'Hébergement (35 heures)</li> <li>Gestion de la Restauration (40 heures)</li> <li>Nutrition et Élaboration des Menus (35 heures)</li> <li>Gestion de l'Entretien (40 heures)</li> <li>Coordination des Opérations (35 heures)</li> <li>Stratégie Marketing en Hôtellerie (40 heures)</li> <li>Gestion des Ressources Humaines (35 heures)</li> <li>Gestion Financière en Hôtellerie (40 heures)</li> <li>Service à la Clientèle et Relations Publiques (35 heures)</li> <li>Études de Cas en Gestion Hôtelière (40 heures)</li> <li>Stage Pratique en Milieu Professionnel (100 heures)</li> </ul>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Niveau bac (toutes séries ou équivalent) et plus
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Les enseignements sont dispensés dans des classes design et futuristes équipées d'un matériel à la pointe de la technologie
<b>Débouchés</b>	Direction d'établissement hôtelier ,Direction d'entreprises de la restauration



### Objectifs

-Acquérir des compétences permettant l'accès à une carrière stimulante et prometteuse.

## BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Maîtrise des Bases de la Cuisine (40 heures)</p> <p>Techniques Avancées de Cuisine (35 heures)</p> <p>Art de la Pâtisserie et des Desserts (40 heures)</p> <p>Gestion de la Cuisine (35 heures)</p> <p>Planification des Menus et Gestion des Approvisionnements (40 heures)</p> <p>Hygiène Alimentaire et Sécurité en Cuisine (35 heures)</p> <p>Nutrition Appliquée à la Cuisine (40 heures)</p> <p>Cuisine Internationale (35 heures)</p> <p>Cuisine Régionale et Spécialités (40 heures)</p> <p>Gestion des Coûts et des Marges en Restauration (35 heures)</p> <p>Marketing et Promotion en Restauration (40 heures)</p> <p>Techniques de Service en Restauration (35 heures)</p> <p>Créativité et Innovation en Cuisine (40 heures)</p> <p>Stage Pratique en Cuisine (100 heures)</p> <p>Projet Créatif Culinaire (50 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Niveau bac (toutes séries ou équivalent)
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Les enseignements sont dispensés dans des classes design et futuristes équipées d'un matériel à la pointe de technologie
<b>Débouchés</b>	Chef cuisiner ,Manager dans la restauration ,Gérant de restaurant





### Objectifs

-Accueillir et assister les passagers, Accompagner les personnes Agées.

**BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Introduction au Secteur du Transport Aérien et Maritime (40 heures)</p> <p>Gestion des Passagers et des Clients (35 heures)</p> <p>Procédures d'Embarquement et de Débarquement (40 heures)</p> <p>Gestion des Réservations et des Billets (35 heures)</p> <p>Sécurité et Sûreté dans les Transports (40 heures)</p> <p>Connaissance des Produits et des Services (35 heures)</p> <p>Gestion des Opérations Aéroportuaires et Portuaires (40 heures)</p> <p>Gestion Logistique dans le Transport (35 heures)</p> <p>Gestion des Compagnies Aériennes et Maritimes (40 heures)</p> <p>Réglementation et Législation du Transport (35 heures)</p> <p>Gestion de la Chaîne d'Approvisionnement (40 heures)</p> <p>Marketing et Vente dans le Secteur du Transport (35 heures)</p> <p>Gestion de la Maintenance des Véhicules et des Équipements (40 heures)</p> <p>Communication et Relations Publiques (35 heures)</p> <p>Stage Pratique en Entreprise (100 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Niveau bac et plus d'option ou du diplôme de qualification
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours théoriques en salle de classe, Travaux pratiques et simulations
<b>Débouchés</b>	Agent d'accueil dans les aéroports ou les ports, Agent de compagnie



### Objectifs

- Maîtriser les fonctions du front et back office.
- Réservation, réception, techniques de vente.

**BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Informatique et Mathématiques Appliquées (40 heures)</p> <p>Langues et Techniques d'Expression et de Communication (30 heures)</p> <p>Environnement Economique et Juridique (30 heures)</p> <p>Technique de Gestion (25 heures)</p> <p>Marketing et Organisation (25 heures)</p> <p>Contrôle de Gestion et Comptabilité Analytique (30 heures)</p> <p>Langue et Soft Skills (20 heures)</p> <p>Outils de Gestion et Qualité (25 heures)</p> <p>Comptabilité et Fiscalité (30 heures)</p> <p>GRH et Marketing (25 heures)</p> <p>Projet de Fin d'Études (40 heures)</p> <p>Stage Technique (40 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Niveau Bac, Diplômes de qualification
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours Magistraux ,Études de Cas ,Travaux Pratiques en Simulation
<b>Débouchés</b>	Participer au contrôle de toutes les tâches administratives au sein des établissements touristiques



### Objectifs

-La maîtrise des techniques de management et de leurs applications dans l'entreprise est au cœur de la formation de nos étudiants.

## BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Informatique et Mathématiques Appliquées (40 heures)</p> <p>Langues et Techniques d'Expression et de Communication (30 heures)</p> <p>Environnement Economique et Juridique (30 heures)</p> <p>Technique de Gestion (25 heures)</p> <p>Marketing et Organisation (25 heures)</p> <p>Contrôle de Gestion et Comptabilité Analytique (30 heures)</p> <p>Langue et Soft Skills (20 heures)</p> <p>Outils de Gestion et Qualité (25 heures)</p> <p>Comptabilité et Fiscalité (30 heures)</p> <p>GRH et Marketing (25 heures)</p> <p>Projet de Fin d'Études (40 heures)</p> <p>Stage Technique (40 heures)</p> <p>Techniques de Management (30 heures)</p> <p>Éthique Professionnelle (20 heures)</p> <p>Gestion du Temps et Productivité (20 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Baccalauréat
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux ,Études de cas ,Travaux de groupe ,Simulations et jeux de rôle
<b>Débouchés</b>	Gestionnaire RH, Gestionnaire production, Consultant en management



### Objectifs

- Compréhension de l'industrie touristique et Hôtelière.
- Connaissance des Produits Touristiques et Hôtelières.

**BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Techniques Professionnelles (Approche des Marchés Touristiques) (30 heures)</p> <p>Études de Marchés, Marketing Opérationnel et Stratégique (35 heures)</p> <p>Conception de Voyages et Animation Touristique (30 heures)</p> <p>Communication Appliquée, Vente Appliquée aux Produits Touristiques, Gestion Hôtelière, NTIC (40 heures)</p> <p>Le Management Interculturel (25 heures)</p> <p>La Communication dans une Organisation Internationale (25 heures)</p> <p>Ressources Humaines (30 heures)</p> <p>Langues Vivantes (Anglais et Espagnol) (40 heures)</p> <p>Gestion des Événements Touristiques (25 heures)</p> <p>Sécurité et Réglementation Touristique (20 heures)</p> <p>Gestion de la Qualité dans le Tourisme (25 heures)</p> <p>Développement Durable et Tourisme Responsable (25 heures)</p> <p>Marketing Digital pour le Tourisme (30 heures)</p> <p>Finance et Investissement dans le Tourisme (25 heures)</p> <p>Projet de Fin d'Études (40 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Justifier d'un baccalauréat
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours Théoriques en salle de Classe , Études de Cas, Travaux Pratiques
<b>Débouchés</b>	Fonctions à responsabilité dans la Conception et la Commercialisation de Produits Touristiques, le Management



### Objectifs

- Elaborer et négocier des produits .
- Conseiller et vendre des produits touristiques.

**BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Gestion de la Relation Clientèle (30 heures)</p> <p>Élaboration d'une Prestation Touristique (30 heures)</p> <p>Gestion de l'Information Touristique (25 heures)</p> <p>Culture Générale et Expression (20 heures)</p> <p>Communication en Langues Vivantes (40 heures)</p> <p>Tourisme et Territoires (25 heures)</p> <p>Compétences Transversales (20 heures)</p> <p>Techniques Professionnelles (Approche des Marchés Touristiques) (30 heures)</p> <p>Études de Marchés, Marketing Opérationnel et Stratégique (35 heures)</p> <p>Conception de Voyages et Animation Touristique (30 heures)</p> <p>Le Management Interculturel (25 heures)</p> <p>La Communication dans une Organisation Internationale (25 heures)</p> <p>Ressources Humaines (30 heures)</p> <p>Marketing Digital pour le Tourisme (30 heures)</p> <p>Projet de Fin d'Études (40 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Justifier d'un baccalauréat
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours Théoriques en salle de Classe , Études de Cas , Travaux Pratiques
<b>Débouchés</b>	Agent de Voyage , Guide Touristique , Agent d'accueil dans l'Hôtellerie



### Objectifs

-Acquérir une compréhension approfondie des opérations et des exigences de l'industrie de l'hébergement.

**BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Introduction à l'Industrie Hôtelière (20 heures)</p> <p>Service à la Clientèle et Communication (30 heures)</p> <p>Gestion des Réservations (25 heures)</p> <p>Techniques de Réception (30 heures)</p> <p>Gestion des Étages (25 heures)</p> <p>Gestion des Opérations Hôtelières (35 heures)</p> <p>Hygiène et Sécurité (20 heures)</p> <p>Marketing Hôtelier (25 heures)</p> <p>Stage Pratique (40 heures)</p> <p>Management Hôtelier (30 heures)</p> <p>Comptabilité et Gestion Financière en Hôtellerie (30 heures)</p> <p>Gestion des Ressources Humaines dans l'Hôtellerie (25 heures)</p> <p>Technologies de l'Information Appliquées à l'Hôtellerie (20 heures)</p> <p>Développement Durable et Gestion Environnementale (20 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Justifier d'un baccalauréat , entretien d'admission
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux ,Travaux pratiques , Études de cas , Stage en entreprise
<b>Débouchés</b>	Réceptionniste d'hôtel ,Agent de réservation,Superviseur des étages



### Objectifs

-Comprendre le fonctionnement des structures hôtelières

**BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Législation Touristique (20 heures)</p> <p>Économie du Tourisme et du Transport Aérien (30 heures)</p> <p>Gestion Commerciale (25 heures)</p> <p>Techniques Touristiques et Hôtelières (30 heures)</p> <p>Gestion des Ressources Humaines (25 heures)</p> <p>Gestion de l'Événement et Innovation Touristique (30 heures)</p> <p>Management des Destinations Touristiques (25 heures)</p> <p>Projet de Fin d'Étude (40 heures)</p> <p>Stage Technique (40 heures)</p> <p>Introduction à l'Industrie Hôtelière (20 heures)</p> <p>Service à la Clientèle et Communication (30 heures)</p> <p>Gestion des Réservations (25 heures)</p> <p>Hygiène et Sécurité (20 heures)</p> <p>Marketing Hôtelier (25 heures)</p> <p>Technologies de l'Information Appliquées à l'Hôtellerie (20 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Baccalauréat
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours théoriques ,Cours pratiques ,Exposé
<b>Débouchés</b>	Agent de voyage , Agent de réservation ,Coordinateur d'événements



### Objectifs

-Développer des compétences en gestion hôtelière et en Leadership.

### Modules / Volume horaire

Programme de formation

- Management d'Équipes (25 heures)
- Management Interculturel (25 heures)
- Gestion d'Hôtel (30 heures)
- Gestion des Ressources Humaines (25 heures)
- Économie (20 heures)
- Comptabilité (30 heures)
- Cuisine (30 heures)
- Œnologie (20 heures)
- Culture Culinaire (20 heures)
- Langues Vivantes (30 heures)
- Marketing (25 heures)
- Projet Professionnel (40 heures)

**Durée de Formation**

2 ans

**Conditions d'accès**

Baccalauréat

**Méthodes pédagogiques**

Cours théoriques , Cours pratiques , Exposé

**Débouchés**

Coordinateur d'événements et de conférences , Gestionnaire d'hôtel ou de resort

**BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree**





### Objectifs

- Assurer l'approvisionnement de la cuisine en produits et fournitures.
- Appliquer les mesures d'hygiène et de sécurité.

**BAC + 2 : TS + BTS + Foundation degree**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Techniques de Base en Pâtisserie et Chocolaterie (40 heures)</p> <p>Connaissance des Ingrédients (35 heures)</p> <p>Décoration et Présentation (30 heures)</p> <p>Conception de Recettes (35 heures)</p> <p>Gestion des Stocks et des Coûts (40 heures)</p> <p>Hygiène et Sécurité Alimentaire (35 heures)</p> <p>Marketing et Vente en Pâtisserie (30 heures)</p> <p>Techniques Avancées en Pâtisserie et Chocolaterie (40 heures)</p> <p>Création et Innovation de Recettes (35 heures)</p> <p>Contrôle de la Qualité des Produits (30 heures)</p> <p>Gestion des Allergènes et des Intolérances Alimentaires (35 heures)</p> <p>Gestion de la Production en Pâtisserie (40 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an et 6 mois
<b>Conditions d'accès</b>	Avoir achevé la 2 <sup>ème</sup> année du baccalauréat ou avoir un diplôme de niveau Qualification
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours théoriques ,Cours pratiques,Contrôles continus ,Examens de fin de module
<b>Débouchés</b>	Cuisinier, Aide cuisinier, Cuisinier , traiteur



# BAC +3

## Licence Professionnel, Bachelor

Management hotelier et touristique

ARTS CULINAIRES

Management touristique et évènementiel

Management, marketing et ventes

Management Opérationnel de l'Hôtellerie et de la Restauration

Management des services

Business Administration

Agent de développement social

Promoteur du patrimoine territorial à valeur touristique

Ingénierie du Tourisme

Spécialité informatique

International Hôtel Management

Hotel and Tourism Management (Event and Experience Management)

Spa Business Management

International event management

Organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration

Métiers du tourisme et des loisirs

Associé en commerce (Gestion de l'hôtellerie et du tourisme)

Voyage et tourisme

Associé en commerce (Gestion internationale d'hôtels et de centres de villégiature)

Gestion d'événements internationaux

Responsable d'Etablissement Touristique Territorial

Business Administration



### Objectifs

- Comprendre les fondamentaux de l'industrie.
- Développer des compétences pratiques .
- Développer une pensée stratégique.

### Modules / Volume horaire

### Programme de formation

- Réception d'Hôtel (25 heures)
- Intendance (20 heures)
- Restaurant (Théorie et Pratique) (30 heures)
- Cuisine (Théorie et Pratique) (30 heures)
- Connaissance des Marchandises (20 heures)
- Hygiène, Sécurité et Salubrité (25 heures)
- Principes de Nutrition (20 heures)
- Gestion de la Restauration (25 heures)
- Boissons au Restaurant (20 heures)
- Œnologie (25 heures)
- Tourism Management (En anglais) (30 heures)
- Hospitality Consultancy Project (En anglais) (30 heures)
- Work Shadowing Week (En anglais) (25 heures)
- Gestion des Ressources Humaines en Hôtellerie (25 heures)
- Marketing et Promotion dans l'Hospitalité (25 heures)

**Durée de Formation**

3 ans

**Conditions d'accès**

Baccalauréat ,Entretien d'admission

**Méthodes pédagogiques**

Cours magistraux ,Études de cas , Visites sur le terrain , Conférences invitées  
Projets de recherche

**Débouchés**

Gestion hôtelière , Gestion restauration , Gestion tourisme

**BAC+3 : Licence Professionnelle, Bachelor**



### Objectifs

- Donner à des jeunes talentueux et passionnés de cuisine, la possibilité de se professionnaliser dans l'apprentissage de la cuisine.

### Modules / Volume horaire

### Programme de formation

- Cours de Base en Cuisine (25 heures)
- Cuisine Internationale (30 heures)
- Pâtisserie et Desserts (25 heures)
- Gestion de la Cuisine (20 heures)
- Hygiène Alimentaire et Sécurité (20 heures)
- Nutrition (20 heures)
- Techniques Avancées en Cuisine (30 heures)
- Gestion des Stocks et des Inventaires (25 heures)
- Marketing Culinaire (20 heures)
- Menu Engineering (25 heures)
- Gestion des Coûts en Restauration (20 heures)
- Créativité et Innovation en Cuisine (25 heures)
- Gestion des Équipes en Cuisine (20 heures)
- Gestion de la Qualité en Restauration (25 heures)
- Analyse Sensorielle des Aliments (20 heures)

**Durée de Formation**

1 an

**Conditions d'accès**

Baccalauréat  
Entretien d'admission

**Méthodes pédagogiques**

Cours pratiques en cuisine , Démonstrations culinaires , Stages en cuisine

**Débouchés**

Chefs de cuisine, Chef gérant, Manager de restaurant, Responsable banquets

**BAC+3 : Licence Professionnelle, Bachelor**



### Objectifs

- Assumer de nouvelles responsabilités polyvalentes dans les entreprises touristiques.
- Elargir les compétences liées aux domaines.

### Modules / Volume horaire

### Programme de formation

- Management des Établissements d'Hébergement (30 heures)
- Management de l'Évènementiel (25 heures)
- Management de la Restauration (30 heures)
- Conception des Produits Touristiques (25 heures)
- Techniques de Vente et Gestion de la Relation Client (30 heures)
- Langues Appliquées au Tourisme (Anglais) (25 heures)
- Langues Appliquées au Tourisme (Espagnol) (25 heures)
- Approvisionnement et Gestion des Stocks (20 heures)
- Management et Dynamic Pricing (30 heures)
- Gestion des Opérations en Food and Beverage (25 heures)
- Marketing Digital et e-Reputation (30 heures)
- Hygiène et Normes Sanitaires (20 heures)
- Gestion de la Qualité et Certification (25 heures)
- Gestion des Ressources Humaines dans l'Hospitalité (30 heures)
- Stratégies de Développement Touristique Durable (25 heures)

**Durée de Formation**

1 an

**Conditions d'accès**

Diplôme bac+2

**Méthodes pédagogiques**

Transfert de compétences savoirs et d'apprentissage , Etudes de cas pratiques, des présentations en classe et des discussions de groupes

**Débouchés**

Gestionnaire d'événements , Responsable marketing touristique, Agent de voyages



### Objectifs

-Maîtriser et s'approprier les méthodes et techniques de vente et de négociation.

### Modules / Volume horaire

### Programme de formation

- Marketing Opérationnel (25 heures)
- Marketing Digital (30 heures)
- Comportement d'Achat (25 heures)
- Consumer Centricity (20 heures)
- Étude de Marché (25 heures)
- Techniques de Vente (25 heures)
- Gestion de La Force de Vente (20 heures)
- Politique de Distribution (25 heures)
- Merchandising (20 heures)
- Communication Professionnelle (20 heures)
- Analyse des Données en Marketing (25 heures)
- Stratégies de Pricing (25 heures)
- Gestion de La Relation Client (30 heures)
- Marketing Relationnel et CRM (25 heures)
- Marketing International (30 heures)

**Durée de Formation**

1 an

**Conditions d'accès**

Diplôme bac+2

**Méthodes pédagogiques**

Les technologies digitales Etudes de cas pratiques, des présentations en classe et des discussions de groupes

**Débouchés**

Gestionnaire des ventes , Responsable marketing , Chargé de développement commercial



### Objectifs

- Transmettre les outils et techniques du management opérationnel appliqué à l'hôtellerie-restauration.
- Maîtriser les règles spécifiques au métier.

### Modules / Volume horaire

### Programme de formation

- Pratique Arts Culinaires (35 heures)
- Pratique Arts de la Table (30 heures)
- Technologies Professionnelles (25 heures)
- Communication Professionnelle (30 heures)
- Communication et Culture Professionnelle (25 heures)
- Management des Opérations (35 heures)
- Management des Équipes (30 heures)
- Environnement Client (25 heures)
- Langues Appliquées (30 heures)
- Arts Culinaires et Art de la Table (35 heures)
- Techniques et Outils de Gestion Appliqués (30 heures)
- Gestion de la Qualité en Restauration (25 heures)
- Sécurité Alimentaire et Normes Sanitaires (25 heures)
- Gestion des Coûts et Rentabilité (30 heures)
- Développement Personnel et Professionnel (25 heures)

### Durée de Formation

3 ans

### Conditions d'accès

Candidats bacheliers (Séries Sciences Economiques ou Techniques de Gestion...)  
Candidats titulaires du Diplôme de Technicien en Hôtellerie (DTH)

### Méthodes pédagogiques

Enseignement Théorique et Pratique  
Démonstration, Ateliers, Cours Magistraux, Etude de Cas, jeux de rôle & d'entreprise

### Débouchés

Gestionnaire de la qualité, Gestionnaire des ressources humaines, Gestionnaire des opérations événementielles



### Objectifs

- Comprendre les concepts fondamentaux du management des services
- Développer des compétences en leadership et en gestion d'équipe

### Modules / Volume horaire

### Programme de formation

- Introduction à la Sociologie (25 heures)
- Techniques d'Expression et de Communication (30 heures)
- Services & Relation Client (25 heures)
- Développement Personnel et Projet Professionnel (30 heures)
- Informatique Bureautique (20 heures)
- GRH & Droit du Travail (25 heures)
- Marketing Opérationnel (30 heures)
- Promotion des Événements (25 heures)
- Communication Globale des Organisations (30 heures)
- Events Management (25 heures)
- Entrepreneuriat & Conduite de Projet Financier (30 heures)
- Contrôle de Gestion (25 heures)
- Patrimoine Culturel et Géographie Touristique (30 heures)
- Techniques de Négociation et de Commercialisation (25 heures)
- Communication Digitale des Services (30 heures)

**Durée de Formation**

3 ans

**Conditions d'accès**

Justifier d'un Bac +2

**Méthodes pédagogiques**

Cours magistraux , Études de cas , Travaux de groupe , Stage en entreprise

**Débouchés**

Gestionnaire de services, Consultant en gestion des services, Responsable de la relation client

**BAC+3 : Licence Professionnelle, Bachelor**





### Objectifs

- Fournir une compréhension globale des affaires.
- Développer des compétences professionnelles.

### Modules / Volume horaire

### Programme de formation

- Fondements de l'Administration des Affaires (30 heures)
- Comptabilité et Finance d'Entreprise (35 heures)
- Marketing et Gestion de la Relation Client (30 heures)
- Gestion des Ressources Humaines (30 heures)
- Gestion des Opérations et de la Chaîne d'Approvisionnement (35 heures)
- Entrepreneuriat et Gestion des Petites Entreprises (30 heures)
- Analyse de Données et Prise de Décision (25 heures)
- Communication d'Entreprise et Compétences Professionnelles (25 heures)
- Stage en Entreprise (150 heures)
- Projet de Fin d'Études (50 heures)
- Gestion Stratégique (30 heures)
- Éthique des Affaires et Responsabilité Sociale (25 heures)
- Leadership et Gestion d'Équipe (30 heures)
- Stratégies de Marketing Digital (25 heures)
- Analyse Financière et Planification Budgétaire (35 heures)

**Durée de Formation**

1 an

**Conditions d'accès**

Diplôme de Technicien Spécialisé ou 5 ans d'expériences dans le métier de l'hôtellerie

**Méthodes pédagogiques**

Cours magistraux , Études de cas, Travaux de groupe ,Projets individuels

**Débouchés**

Gestionnaire d'entreprise , Consultant , Entrepreneur



### Objectifs

-Conduite et soutien de projets de développement territorial  
(adaptés au contexte dans une dynamique de développement local).

### Modules / Volume horaire

Programme de formation

Planification Stratégique et Marketing Territorial (30 heures)  
 Aménagement du Territoire et Développement Humain au Maroc (35 heures)  
 Acteurs et Développement Social (30 heures)  
 Gestion des Projets et Développement Durable (35 heures)  
 Méthodes de Recherches Sociales et Système d'Information Géographique (30 heures)  
 Langue Étrangère et Techniques de Communication et d'Information (25 heures)  
 Acteurs de Développement Social et Solidaire (30 heures)  
 Gouvernance et Gestion Territoriale (35 heures)  
 Administration Territoriale et Développement Territorial (30 heures)  
 Stage en Milieu Professionnel (150 heures)  
 Évaluation des Politiques Publiques (25 heures)  
 Analyse Financière et Budgétaire dans le Secteur Public (30 heures)  
 Stratégies de Communication Publique (25 heures)  
 Sociologie Urbaine et Dynamiques de Population (30 heures)  
 Éthique et Responsabilité Sociale dans le Développement Territorial (25 heures)

**Durée de Formation**

1 an

**Conditions d'accès**

Bac+2

**Méthodes pédagogiques**

Cours magistraux ,conférences , Études de cas, Travaux de groupe et projets collaboratifs

**Débouchés**

Agent de développement dans Institutions Publiques ,collectivités territoriales,régions, départements

**BAC+3 : Licence Professionnelle, Bachelor**



### Objectifs

-Permettre dans l'avenir le développement d'actions de formation à distance à partir de deux universités engagées dans d'autres coopérations scientifiques.

### Modules / Volume horaire

Programme de formation

- Anglais Appliqué, Techniques d'Expression et de Communication (25 heures)
- Histoire des Sites Patrimoniaux et Médiation (30 heures)
- Patrimoine et Tourisme au Maroc (35 heures)
- Diagnostic Stratégique, Montage et Accompagnement des Projets de Territoire (35 heures)
- Politiques de Protection et de Gestion des Espaces Patrimoniaux (30 heures)
- Informatique et Système d'Information Géographique (SIG) (25 heures)
- Aménagement, Itinéraires et Produits Touristiques Patrimoniaux (35 heures)
- Économie du Patrimoine et Marketing Territorial (30 heures)
- Droit du Tourisme et Création de l'Entreprise (25 heures)
- Stage en Milieu Professionnel (150 heures)
- Gestion de Projets Touristiques (30 heures)
- Écologie et Tourisme Durable (25 heures)
- Communication et Promotion Touristique (30 heures)
- Gestion Culturelle et Événementielle (35 heures)
- Analyse et Planification Touristique (30 heures)

**Durée de Formation**

1 an

**Conditions d'accès**

Etre titulaire d'un DEUG dans la discipline majeure

**Méthodes pédagogiques**

Cours magistraux et conférences, Études de cas, Travaux de groupe et projets collaboratifs, Stages et expériences pratiques sur le terrain

**Débouchés**

Identification et mise en valeur du patrimoine ,Développement de produits touristiques  
Partenariats et collaboration, Marketing et promotion

**BAC+3 : Licence Professionnelle, Bachelor**



### Objectifs

-Répondre à l'esprit de la Réforme en cherchant à promouvoir une formation pluridisciplinaire .

### Modules / Volume horaire

#### Programme de formation

- Langue, Techniques d'Expression et de Communication (25 heures)
- Histoire et Géographie du Maroc (30 heures)
- Tourisme et Patrimoine (35 heures)
- Aires Protégées, Environnement et Tourisme (35 heures)
- Management de l'Entreprise Touristique (30 heures)
- Marketing du Tourisme (30 heures)
- Économie du Tourisme (25 heures)
- Tourisme et Gestion des Risques Naturels (30 heures)
- Aménagement, Itinéraires et Produits Touristiques Patrimoniaux (35 heures)
- Droit du Tourisme (30 heures)
- Gestion Culturelle et Événementielle (35 heures)
- Communication et Promotion Touristique (30 heures)
- Tourisme Durable et Responsable (25 heures)
- Analyse et Planification Touristique (30 heures)
- Stage en Milieu Professionnel (150 heures)

**Durée de Formation**

1 an

**Conditions d'accès**

Bac + 2 et plus particulièrement d'un DEUG dans l'une des disciplines majeures (Langue et Littérature Françaises Anglaises, , Gestion, Biologie, Sociologie...)

**Méthodes pédagogiques**

Cours magistraux et conférences , Études de cas , Travaux de groupe et projets collaboratifs

**Débouchés**

Responsable du développement touristique · Chef de Produit Touristique · Chargé d'analyses touristiques.



### Objectifs

- Acquérir une compréhension approfondie de l'industrie hôtelière
- Développer des compétences pratiques

### Modules / Volume horaire

### Programme de formation

- Fondements de l'Hôtellerie et du Tourisme (30 heures)
- Gestion des Opérations Hôtelières (35 heures)
- Service à la Clientèle et Gestion des Relations Client (30 heures)
- Gestion des Ressources Humaines dans l'Hôtellerie (35 heures)
- Marketing et Promotion dans l'Hôtellerie (30 heures)
- Gestion Financière dans l'Hôtellerie (35 heures)
- Gestion de la Qualité dans l'Hôtellerie (30 heures)
- Techniques de Vente et de Revenue Management (35 heures)
- Gestion des Événements et des Conférences (30 heures)
- Gestion de la Restauration dans l'Hôtellerie (35 heures)
- Gestion de la Maintenance et de la Sécurité (30 heures)
- Marketing Digital et E-réputation (35 heures)
- Développement Durable et Tourisme Responsable (30 heures)
- Analyse de la Concurrence et Veille Concurrentielle (35 heures)
- Stage Pratique en Milieu Hôtelier (150 heures)

**Durée de Formation**

3 ans

**Conditions d'accès**

Baccalauréat

**Méthodes pédagogiques**

Cours magistraux ,études de cas , travaux de groupe , stages en entreprise

**Débouchés**

Cours en présentiel , Travaux dirigés et séminaires, Apprentissage par projet

**BAC+3 : Licence Professionnelle, Bachelor**



### Objectifs

- Comprendre l'industrie.
- Gestion d'événements.
- Création d'expériences.

### Modules / Volume horaire

### Programme de formation

- Mode de Vie Sain (25 heures)
- Exigences en Matière de Langue et de Communication (30 heures)
- Exigence Relative aux Grappes (25 heures)
- Nature Humaine, Relations et Développement (30 heures)
- Communauté, Organisation et Mondialisation (30 heures)
- Histoire et Cultures Chinoises (35 heures)
- Introduction à la Psychologie (30 heures)
- Gestion de l'Expérience des Événements (35 heures)
- Intégration au Travail (25 heures)
- Loisirs et Société (30 heures)
- Tourisme : la Chine et le Monde (35 heures)
- L'Écotourisme dans les Régions Rurales et en Développement (30 heures)
- Communication Interpersonnelle (30 heures)
- Développement Personnel et Professionnel (35 heures)
- Gestion du Stress et du Bien-être (25 heures)

**Durée de Formation**

3 ans

**Conditions d'accès**

Diplôme des études supérieures  
Compétences linguistiques

**Méthodes pédagogiques**

Cours théoriques , Études de cas , Projets pratiques , Séminaires et conférences

**Débouchés**

Coordinateur d'événements , Responsable de la gestion des conférences  
Gestionnaire de l'expérience client, Consultant en gestion d'événements



### Objectifs

- Maîtriser l'environnement des SPA
- Comprendre les enjeux et atouts locaux des SPA
- Connaitre les règles d'hygiènes et sécurité du secteur

### Modules / Volume horaire

### Programme de formation

- Contexte Professionnel International et Gestion Financière (30 heures)
- Management (35 heures)
- Gestion du Personnel et Marketing (30 heures)
- Communication (25 heures)
- Développement Commercial (30 heures)
- Sciences et Techniques des Massages (35 heures)
- Hygiène et Gestion Technique (25 heures)
- Leadership et Motivation (30 heures)
- Stratégies de Vente et Négociation (35 heures)
- Gestion de Projet (30 heures)
- Marketing Digital (25 heures)
- Gestion de la Qualité et de la Satisfaction Client (30 heures)
- Ressources Humaines et Recrutement (35 heures)
- Développement Personnel et Professionnel (30 heures)
- Analyse Financière et Budgétaire (25 heures)

### Durée de Formation

3 ans

### Conditions d'accès

Justifier d'un Bac+2 et plus.  
Entretien de motivation et Tests de sélection.

### Méthodes pédagogiques

Cours magistraux , Travaux dirigés , Projets individuels ou de groupe ,Études de cas

### Débouchés

Assistant(e) SPA Manager , Business developer junior ,Commercial terrain junior  
Responsable marketing produits (cosmétiques, matériels)



### Objectifs

-Développer des diplômés dotés de compétences générales aiguisées qui sont des communicateurs efficaces et des joueurs d'équipe.

### Modules / Volume horaire

#### Programme de formation

- Environnement de Travail (25 heures)
- L'Industrie de l'Événementiel (30 heures)
- Opération de l'Événement (35 heures)
- Fondamentaux de la Prestation de Services (30 heures)
- Comptabilité Financière dans les Industries de Services (35 heures)
- Le Projet d'Événementiel (30 heures)
- Innovation Numérique et Analyse de Données (35 heures)
- Gestion Stratégique (30 heures)
- Méthodes de Recherche Commerciale (25 heures)
- Marketing dans les Industries de Services (35 heures)
- Communication Interne et Externe (30 heures)
- Gestion de la Qualité des Services (35 heures)
- Planification et Gestion Budgétaire (30 heures)
- Leadership et Gestion d'Équipe (35 heures)
- Éthique des Affaires et Responsabilité Sociale des Entreprises (25 heures)

**Durée de Formation**

3 ans

**Conditions d'accès**

Être titulaire d'un diplôme de l'enseignement secondaire

**Méthodes pédagogiques**

Cours théoriques , Études de cas, Projets pratiques ,Visites sur le terrain

**Débouchés**

Coordinateur d'événements , Gestionnaire d'événements , Responsable de la communication événementielle





### Objectifs

- Connaissance du monde de l'hôtellerie, et de la diversité de ses métiers.
- Capacité à manager une équipe de collaborateurs

### Modules / Volume horaire

Programme de formation

- Connaissance de l'Entreprise (30 heures)
- Gestion des Ressources Humaines (35 heures)
- Management (35 heures)
- Marketing (30 heures)
- Anglais (25 heures)
- Communication (30 heures)
- Gestion (35 heures)
- Gestion des Achats en Hôtellerie/Restauration (30 heures)
- Gestion de la Clientèle et Qualité (35 heures)
- Outils d'Analyse et de Prédicatifs (SAS, SPSS, BI,...) (35 heures)
- Community Management (30 heures)
- Hygiène et Sécurité (25 heures)
- Architecture et Design (30 heures)
- Gestion Appliquée à l'Hôtellerie (35 heures)

**Durée de Formation**

1 an

**Conditions d'accès**

BTS, DUT (TC, GEA), BTS (Tourisme), L2 (LEA, LLCE)

**Méthodes pédagogiques**

Cours théoriques , Travaux dirigés (TD) , Travaux pratiques

**Débouchés**

Responsable de la gestion clientèle, Assistant marketing, Chef de réception/Réceptionniste

**BAC+3 : Licence Professionnelle, Bachelor**



### Objectifs

-Répondre à la globalisation des méthodes de gestion dans les structures touristiques, des loisirs, de l'hébergement et des voyages.

### Modules / Volume horaire

### Programme de formation

Introduction au Tourisme et à la Culture (30 heures)  
 Langues Appliquées au Tourisme (35 heures)  
 Gestion du Tourisme Culturel (35 heures)  
 Patrimoine Culturel et Historique (30 heures)  
 Communication et Promotion Touristique (35 heures)  
 Études de Cas dans le Tourisme (30 heures)  
 Événements Culturels et Artistiques (35 heures)  
 Marketing et Stratégies Touristiques (30 heures)  
 Gestion des Ressources Touristiques (35 heures)  
 Conférences Professionnelles et Séminaires (30 heures)  
 Projets Tutorés en Tourisme (35 heures)  
 Stage Pratique en Milieu Touristique (150 heures)  
 Analyse de Marché et Tendances Touristiques (30 heures)  
 Développement Durable dans le Tourisme (35 heures)  
 Tourisme International et Échanges Culturels (30 heures)

**Durée de Formation**

1 an

**Conditions d'accès**

Bac +2, BTS, DUT

**Méthodes pédagogiques**

Cours magistraux , Travaux dirigés (TD) ,Études de cas

**Débouchés**

Chef de comptoir , Chargé d'études Délégué réceptif ,Responsable achat/réservation

**BAC+3 : Licence Professionnelle, Bachelor**



## Objectifs

- Développer les connaissances et techniques de gestion des services dans un contexte global.
- Comprendre les fondamentaux du marketing.

## Modules / Volume horaire

### Programme de formation

- Compétences en Communication Académique et Commerciale (30 heures)
- Comprendre Soi-même et les Autres (35 heures)
- L'Industrie Alimentaire et des Boissons (30 heures)
- Le Marketing à l'Ère Numérique (35 heures)
- L'Environnement des Affaires (30 heures)
- Perspectives et Expériences Touristiques (35 heures)
- Gestion de Projet (30 heures)
- Techniques de Présentation (35 heures)
- Analyse Financière et Budgétaire (30 heures)
- Stratégies de Vente et Négociation (35 heures)
- Développement Personnel et Professionnel (30 heures)
- Management de l'Innovation (35 heures)
- Gestion de la Qualité des Services (30 heures)
- Tourisme Durable et Responsable (35 heures)
- Leadership et Gestion d'Équipe (30 heures)

**Durée de Formation**

3 ans

**Conditions d'accès**

Diposer d'un niveau en: Enseignement secondaire ,Enseignement supérieur, Enseignement professionnel

**Méthodes pédagogiques**

Cours magistraux , Travaux dirigés (TD), Études de cas, Projets de groupe

**Débouchés**

Gestionnaire d'hôtel , Agent de voyages, Gestionnaire d'événements, Gestionnaire touristique, Consultant en tourisme et hôtellerie



### Objectifs

- Développer les compétences interpersonnelles.
- Discutez des domaines fonctionnels clés .

### Modules / Volume horaire

### Programme de formation

- Introduction au Tourisme et à l'Hôtellerie (30 heures)
- Gestion des Destinations Touristiques (35 heures)
- Marketing Touristique (30 heures)
- Gestion des Opérations Touristiques (35 heures)
- Gestion des Services à la Clientèle (30 heures)
- Planification de Voyages et de Circuits (35 heures)
- Gestion des Événements Touristiques (30 heures)
- Développement Durable dans le Tourisme (35 heures)
- Stratégies de Vente et de Négociation dans le Tourisme (30 heures)
- Stage en Entreprise ou Projet de Recherche (150 heures)
- Gestion Financière dans le Tourisme (35 heures)
- Technologies de l'Information dans le Tourisme (30 heures)
- Gestion des Ressources Humaines dans le Tourisme (35 heures)
- Marketing Digital dans le Tourisme (30 heures)
- Législation et Réglementation Touristiques (35 heures)

**Durée de Formation**

1 an

**Conditions d'accès**

Réussite d'un diplôme de l'enseignement supérieur  
Année 12 (certificat d'études secondaires australien) ou équivalent

**Méthodes pédagogiques**

Cours magistraux , Travaux dirigés , Études de cas , Projets de groupe

**Débouchés**

Gestionnaire de destination touristique , Agent de voyages, Responsable marketing dans une entreprise touristique



## Objectifs

-Fournir aux étudiants une connaissance approfondie des opérations, de la gestion et des tendances dans l'industrie hôtelière et des centres de villégiature à l'échelle internationale.

## Modules / Volume horaire

### Programme de formation

Compétences Universitaires en Affaires (30 heures)  
 Comprendre les Personnes et les Organisations (35 heures)  
 Opérations Financières (30 heures)  
 Droit des Affaires (35 heures)  
 Gestion des Recettes (30 heures)  
 Ventes et Marketing (35 heures)  
 Marketing des Services (30 heures)  
 Gestion Hôtelière Stratégique (35 heures)  
 Gestion des Ressources Humaines (30 heures)  
 Leadership et Gestion d'Équipe (35 heures)  
 Analyse Financière (30 heures)  
 Stratégies de Gestion (35 heures)  
 Innovation et Entrepreneuriat (30 heures)  
 Développement Durable en Affaires (35 heures)  
 Stage Professionnel ou Projet de Recherche (150 heures)

**Durée de Formation**

3 ans

**Conditions d'accès**

Certificat ou équivalent international des études secondaires  
 Maîtrise de la langue anglaise : 6.0 IELTS

**Méthodes pédagogiques**

Cours magistraux , Travaux dirigés, Études de cas, Projets de groupe

**Débouchés**

Gestionnaire d'hôtel, Directeur de centre de villégiature, Responsable des opérations hôtelières

**BAC+3** : Licence Professionnelle, Bachelor



### Objectifs

-Former des professionnels compétents dans la planification des événements à l'échelle internationale.

### Modules / Volume horaire

### Programme de formation

- Principes de Gestion des Événements (30 heures)
- Planification et Logistique des Événements (35 heures)
- Marketing des Événements Internationaux (30 heures)
- Gestion Financière des Événements (35 heures)
- Gestion des Ressources Humaines dans les Événements (30 heures)
- Technologie de l'Événementiel (35 heures)
- Gestion Durable des Événements (30 heures)
- Études de Cas en Gestion des Événements Internationaux (35 heures)
- Communication Événementielle (30 heures)
- Sécurité des Événements (35 heures)
- Évaluation et Mesure de l'Impact des Événements (30 heures)
- Créativité et Innovation dans les Événements (35 heures)
- Relations Publiques et Partenariats dans les Événements (30 heures)
- Gestion de la Marque Événementielle (35 heures)
- Stage Pratique en Gestion des Événements (150 heures)

**Durée de Formation**

3 ans

**Conditions d'accès**

Certificat ou équivalent international des études secondaires en Australie  
Maîtrise de la langue anglaise : 6.0 IELTS

**Méthodes pédagogiques**

Cours magistraux , Travaux dirigés, Études de cas, Projets de groupe

**Débouchés**

Organisateur d'événements internationaux, Coordinateur d'événements spéciaux  
Responsable marketing événementiel



### Objectifs

- Gérer une structure touristique.
- Elaborer et piloter un projet de développement des offres de services.

### Modules / Volume horaire

### Programme de formation

- Introduction au Tourisme et à l'Hospitalité (30 heures)
- Gestion des Ressources Humaines dans le Secteur Touristique (35 heures)
- Marketing et Commercialisation dans l'Industrie Touristique (30 heures)
- Gestion Opérationnelle des Établissements Touristiques (35 heures)
- Finance et Comptabilité pour le Tourisme (30 heures)
- Stratégies de Gestion de la Qualité et de la Satisfaction Client (35 heures)
- Technologies de l'Information et de la Communication dans le Tourisme (30 heures)
- Gestion de la Restauration et de la Restauration Collective (35 heures)
- Gestion des Événements et des Loisirs (30 heures)
- Développement Durable dans le Tourisme (35 heures)
- Gestion des Risques et des Situations d'Urgence (30 heures)
- Marketing Digital et Réseaux Sociaux pour le Tourisme (35 heures)
- Culture et Patrimoine Touristiques (30 heures)
- Stage Pratique en Établissement Touristique (150 heures)
- Projet de Fin d'Études en Tourisme (40 heures)

**Durée de Formation**

1 an

**Conditions d'accès**

Être titulaire d'un BTS ou d'une Licence 2

**Méthodes pédagogiques**

Cours présentiel, Parcours en e-learning, des ateliers de mise en pratique et d'accompagnement.

**Débouchés**

Responsable de structure d'hébergement touristique, Gérant de structure d'hébergement touristique, Directeur de village de vacances



### Objectifs

- Définir les besoins des clients et/ou prospects
- Gérer un établissement hôtelier
- Proposer une stratégie marketing

### Modules / Volume horaire

### Programme de formation

- Fondamentaux du Management (40 heures)
- Comptabilité et Finance (45 heures)
- Marketing (40 heures)
- Ressources Humaines (45 heures)
- Gestion des Opérations (40 heures)
- Économie (45 heures)
- Technologies de l'Information (40 heures)
- Stratégie d'Entreprise (45 heures)
- Éthique des Affaires et Responsabilité Sociale des Entreprises (40 heures)
- Communication Organisationnelle (45 heures)
- Leadership et Gestion d'Équipe (40 heures)
- Analyse des Données et Prise de Décision (45 heures)
- Innovation et Gestion du Changement (40 heures)
- Gestion de Projet (45 heures)
- Droit des Affaires (40 heures)

**Durée de Formation**

1 an

**Conditions d'accès**

Diplôme de Technicien , Spécialisé ou 5 ans d'expériences dans le métier de l'hôtellerie

**Méthodes pédagogiques**

Cours magistraux , Travaux dirigés , Études de cas, Projets de groupe

**Débouchés**

Managers, Dirigeants en hôtellerie internationale

**BAC+3 : Licence Professionnelle, Bachelor**





# BAC +4

## Maîtrise, BBA , Diploma...

Scheme in Hotel and Tourism Management Hotel and Tourism Management  
(Hotel Management)  
Tourisme et hôtellerie  
Management international des professions de l'accueil  
Luxury Business  
Hospitality Business & Management  
Events management  
Hotel and Tourism Management with a Secondary  
Major in Artificial Intelligence and Data Analytics  
Hotel and Tourism Management with a Secondary  
Major in Innovation and Entrepreneurship



### Objectifs

-Acquérir les compétences nécessaires pour superviser les opérations quotidiennes d'un établissement hôtelier ou touristique

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Gestion Hôtelière Avancée (60 heures)</p> <p>Marketing Touristique International (50 heures)</p> <p>Planification et Développement Touristique: (50 heures)</p> <p>Gestion Stratégique des Ressources Humaines (40 heures)</p> <p>Gestion de la Restauration (50 heures)</p> <p>Gestion des Événements et des Congrès (40 heures)</p> <p>Gestion de la Qualité dans l'Hôtellerie et le Tourisme (40 heures)</p> <p>Finance et Contrôle de Gestion appliqué à l'Hôtellerie (60 heures)</p> <p>Technologies de l'Information et de la Communication (50 heures)</p> <p>Gestion de la Durabilité des opérations touristiques (40 heures)</p> <p>Gestion des Opérations Hôtelières Internationales (50 heures)</p> <p>Stratégies de Marque et de Positionnement (40 heures)</p> <p>Études de Cas (30 heures)</p> <p>Management de la Crise et Gestion des Risques: (40 heures)</p> <p>Stage pratique dans un Hôtel (200 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an
<b>Conditions d'accès</b>	Bac +3 en management hôtelier ou filière connexe
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux, Etudes de cas , Travaux de groupe, travaux de recherche, , Exposés, débats et Discussions, séminaires
<b>Débouchés</b>	Coordinateur dans les différents services opérationnelles de l'hôtellerie, chef de projet marketing,



### Objectifs

- Obtenir les connaissances approfondie de l'industrie du tourisme et de l'hôtellerie

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Gestion Stratégique appliqué au secteur (60 heures)</p> <p>Marketing Touristique et Hôtelier (50 heures)</p> <p>Planification et Développement Touristique (50 heures)</p> <p>Management du capital humain (40 heures)</p> <p>Restauration et Services : comment gérer ? (50 heures)</p> <p>Gestion des Événements Touristiques et Hôteliers (40 heures)</p> <p>Gestion de la Satisfaction Client (40 heures)</p> <p>Gestion Financière et Contrôle de Gestion appliqué au secteur (60 heures)</p> <p>Technologies de l'Information et de la Communication (50 heures)</p> <p>RSE appliqué au Tourisme et à l'Hôtellerie (40 heures)</p> <p>Gestion des Opérations Touristiques et Hôtelières Internationales (50 heures)</p> <p>Stratégies de Marque et de Positionnement (40 heures)</p> <p>Études de Cas (30 heures)</p> <p>Management de la Crise et Gestion des Risques (40 heures)</p> <p>Stage Professionnel (200 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an
<b>Conditions d'accès</b>	Bac +3 en management hôtelier ou filière connexe
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux, Etudes de cas , Travaux de groupe, travaux de recherche, Exposés, débats et Discussions, séminaires
<b>Débouchés</b>	Chargé de Voyages d'affaires, Coordinateur dans les différents services opérationnelles de l'hôtellerie, Agent de réservation...



### Objectifs

- Maîtriser les techniques de base de la gestion et du management pour les établissements d'accueil

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Tendances et Innovations (60 heures)</p> <p>Gestion de la Diversité Culturelle (50 heures)</p> <p>Leadership et Gestion des Équipes Multiculturelles (40 heures)</p> <p>Expérience Client : Innovation et Créativité (50 heures)</p> <p>Communication et Relations Publiques (30 heures)</p> <p>Stage en Entreprise (300 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an
<b>Conditions d'accès</b>	BAC + 3 en Stratégie et Management des Organisations Touristiques ou filière connexe
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux, Etudes de cas , Travaux de groupe, , Exposés, débats et Discussions, séminaires
<b>Débouchés</b>	Assistante de direction, Hôtesse d'accueil, Receptionniste, Concierge d'hôtel , Team leader , chargé d'accueil , Hôtesse d'accueil spa , chargé d'étude , ...



### Objectifs

- Concevoir et mettre en œuvre des stratégies efficaces pour les produits et les services touristiques de luxe

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Concepts et tendances du luxe appliqués au secteur du tourisme (60 heures)</p> <p>Gestion d'une Marque de Luxe Touristique (70 heures)</p> <p>Analyse des comportements clients. (70 heures)</p> <p>Personnalisation de l'expérience client (70 heures)</p> <p>Stratégies de Marketing et commerciales (80 heures)</p> <p>Réduction des coûts d'opération (80 heures)</p> <p>Gestion des talents et développement du personnel (60 heures)</p> <p>Conception des produits et services touristiques uniques (70 heures)</p> <p>Stage en entreprise (300 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an
<b>Conditions d'accès</b>	Diplôme de niveau bac +3 en industrie du luxe ou en marketing de luxe
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux, Etudes de cas , Travaux de groupe, Exposés, débats et Discussions, séminaires, Voyage d'études : visites d'établissements de luxe
<b>Débouchés</b>	Responsable marketing luxe, Chef de produit luxe / Chef de catégorie luxe Chargé des ventes, majordome, concierge de luxe



### Objectifs

- Préparer les apprenants à des carrières dans divers domaines de l'industrie de l'hospitalité.

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tendances en matière de franchise hôtelière (60 heures )</li> <li>Conception et financement de nouveaux produits touristiques (70 heures )</li> <li>Gestion interculturelle (50 heures )</li> <li>Gestion avancée des voyages internationaux (60 heures )</li> <li>Développement des projets entrepreneuriaux (40 heures )</li> <li>Tendances et innovation dans l'hôtellerie (70 heures )</li> <li>Leadership et développement professionnel (60 heures )</li> <li>Revenue Management et Pricing (60 heures )</li> <li>Stage en Entreprise (300 heures)</li> </ul>
<b>Durée de Formation</b>	1 an
<b>Conditions d'accès</b>	BAC + 3 en Stratégie et Management des Organisations Touristiques ou filière connexe
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux, Etudes de cas , Travaux de groupe, Exposés, débats et Discussions, séminaires,
<b>Débouchés</b>	Chef de projet commercial, coordinateur F&B , coordinatrice Housekeeping ...



### Objectifs

- Planifier, organiser, exécuter et rentabiliser les événements.

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Introduction à la Gestion des Événements (40 heures)</p> <p>Planification et Organisation d'Événements ( 60 heures)</p> <p>Marketing et Promotion d'Événements (50 heures)</p> <p>Gestion Financière des Événements (60 heures)</p> <p>Gestion des Fournisseurs et des Partenariats (50 heures)</p> <p>Logistique et Gestion de la Production d'Événements (60 heures)</p> <p>Communication spécifique aux Événements (50 heures)</p> <p>Processus Qualité &amp; Satisfaction Client (40 heures)</p> <p>Évaluation et Analyse (50 heures)</p> <p>Gestion des parties prenantes (60 heures)</p> <p>Événements Spéciaux et Thématiques (50 heures)</p> <p>Technologies et logistique ( 40 heures)</p> <p>Gestion des Risques et Sécurité (50 heures)</p> <p>Stage Pratique en Organisation d'Événements (entre 200 et 400 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an
<b>Conditions d'accès</b>	BAC + 3 en communication ou en évènementiel et relations publiques
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux, Etudes de cas , Travaux de groupe, Stage en entreprise, Exposés, débats et Discussions, séminaires,
<b>Débouchés</b>	Coordinateur d'événements , Planificateur d'événements , Gestionnaire d'événements



### Objectifs

- Allier les enjeux touristiques et la technologie afin d'apporter des solutions clés en main aux décideurs

Programme de formation	
Modules / Volume horaire	
	<p>Économie du Tourisme et Analyse de Marché (50 heures)</p> <p>Principes de l'Intelligence Artificielle (60 heures)</p> <p>Fondamentaux de l'Analyse de Données (60 heures)</p> <p>Méthodes d'analyse de données pour la prise de décision stratégique (60 heures)</p> <p>Gestion et Traitement des Données Massives (60 heures)</p> <p>Visualisation et Interprétation des Données (60 heures)</p> <p>Optimisation des revenus des stratégies de tarification dynamique en utilisant l'IA et l'analytique (50 heures)</p> <p>Considérations éthiques et cadres réglementaires (40 heures)</p> <p>Projet de Synthèse : Applications de l'IA dans le secteur de l'hospitalité (entre 200 et 400 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1an
<b>Conditions d'accès</b>	Bac+ 3 en Ingénierie des Systèmes d'Information Option Génie Logiciel
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux, Etudes de cas , Travaux de groupe, Travaux pratiques, Exposés, débats et Discussions, séminaires.
<b>Débouchés</b>	Analyste des données, consultant en prise de décision, Développeur de logiciel IA Éthicien en IA, consultant en IA, IT manager ...





### Objectifs

- Explorer de nouvelles opportunités et relever les défis dans l'industrie

Programme de formation		Modules / Volume horaire
		Principes de Gestion d'un établissement touristique ((45 heures)
		Tourisme & entrepreneuriat : Généralités et opportunités (60 heures)
		Principes de l'entrepreneuriat et de l'innovation (50 heures)
		Processus de création d'entreprise et modèles d'affaires (50 heures)
		Créativité et design thinking (30 heures)
		Financement et gestion des startups (60 heures)
		Développement de produits et services innovants (70 heures)
		Gestion de l'innovation et stratégies d'entreprise (50 heures)
		Marketing des startups et des entreprises innovantes (40 heures)
		Incubateurs d'entreprises et accélérateurs de startups (50 heures)
		Stage Pratique en entreprise (entre 200 et 400 heures)
<b>Durée de Formation</b>		1 an
<b>Conditions d'accès</b>		Bac+ 3 en Stratégie et Management des Organisations Touristiques ou filière connexe
<b>Méthodes pédagogiques</b>		Cours magistraux, Etudes de cas , Travaux de groupe, Exposés, débats et Discussions, séminaires
<b>Débouchés</b>		Consultant en innovation, chef de projet commercial, business developer ...



# BAC +5 À 7

## BAC +5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Doctorat ...

Industrie et sécurité des aliments  
Diriger la transformation hôtelière  
Marketing et relations publiques  
Management hôtelier et événementiel  
Stratégie et management des organisations touristiques  
Stratégie et management des opérations hôtelières  
Management logistique  
Marketing et action commerciale  
Commerce international  
Tourisme, Patrimoine et Développement durable  
Management international  
Ingénierie financière  
Management et Stratégies Touristiques  
Management et innovation touristique  
Hospitality management  
Hospitality leadership  
Science in Real Estate, Finance and Hotel Development  
Science in luxury management and Guest experience  
Science & phd Programs in Hotel Administration  
Management in Hospitality (EMMH)  
International hospitality and luxury brand management  
Innovation and Entrepreneurship in Hospitality  
International Hospitality Management  
Management de luxe  
Management en hôtellerie internationale  
Luxury Experiences Management  
Gestion touristique durable des ressources et des destinations  
Gestion d'hôtellerie et de restauration  
Organisation d'événements, Protocole et Tourisme d'Affaires  
Organisation d'événements, protocole et gestion d'entreprise  
Gestion hôtelière internationale

Leadership & Talent Management  
Marketing Management in Luxury Tourism  
Sport Management and Events  
Hospitality Management with Specialization  
International hotel management  
International Tourism Manager  
Ingénierie financière et recherche opérationnelle  
Behavioral and social sciences  
Tourisme  
Hôtellerie, Tourisme, Transports et Événementiel  
Management du Luxe et Innovation Design  
Leadership hôtelier  
Revenue management  
International Wine & Spirits Management  
American Hospitality Management and international Business  
Resorts Management  
Management de l'Écotourisme  
Management du Tourisme Expérientiel



### Objectifs

-Acquérir les compétences nécessaires à la maîtrise technique à conduire un procédé.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Enzymologie et Ingénierie Génétique (40 heures)</p> <p>Biochimie des Aliments (30 heures)</p> <p>Mécanique des Fluides (25 heures)</p> <p>Génie des Procédés (30 heures) - Noté deux fois, à déterminer si un approfondissement ou une segmentation est nécessaire</p> <p>Chimie-Physique des Aliments, Formulation et Analyse Sensorielle (35 heures)</p> <p>Management de la Qualité (25 heures)</p> <p>Élaboration et Transformation des Aliments d'Origine Végétale (30 heures)</p> <p>Bactéries et Moisissures Pathogènes dans les Aliments (25 heures)</p> <p>Parasitologie et Virologie Alimentaires (30 heures)</p> <p>Toxicologie Alimentaire (25 heures)</p> <p>Référentiels de Management de la Sécurité Sanitaire des Aliments (30 heures)</p> <p>Technologie des Aliments (30 heures)</p> <p>Nutrition et Santé (25 heures)</p> <p>Gestion et Économie Agroalimentaire (20 heures)</p> <p>Projets de Recherche Appliquée (40 heures) - Projet de fin d'études</p>
<b>Durée de Formation</b>	3 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Baccalauréat plus deux années d'étude (DEUST, DEUG, DUT, DEUP ou diplôme reconnu équivalent)
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours théoriques , Travaux pratiques en laboratoire, Études de cas, Visites industrielles
<b>Débouchés</b>	Ingénieur qualité , Ingénieur procédés, Cadre dans les centres de contrôles et dans les Cabinets Conseil , Responsable qualité



### Objectifs

-Comprendre les tendances du marché hôtelier mondial et d'anticiper les changements futurs.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>La Gestion Stratégique (30 heures)</p> <p>La Gestion des Opérations (30 heures)</p> <p>La Gestion Financière (30 heures)</p> <p>Le Marketing (25 heures)</p> <p>Les Ressources Humaines (25 heures)</p> <p>La Transformation Numérique (20 heures)</p> <p>La Durabilité (20 heures)</p> <p>L'Innovation dans l'Industrie Hôtelière (25 heures)</p> <p>Introduction à l'Industrie Hôtelière (20 heures)</p> <p>Service à la Clientèle et Communication (30 heures)</p> <p>Techniques de Réception (25 heures)</p> <p>Gestion des Réservations (20 heures)</p> <p>Hygiène et Sécurité (20 heures)</p> <p>Marketing Hôtelier (25 heures)</p> <p>Stage Pratique (40 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Licence accréditée par le NVAO ou équivalent Niveau d'anglais C1, écrit et oral
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux, Études de cas, Projets pratiques, Séminaires et workshops
<b>Débouchés</b>	Directeur général d'hôtel, Directeur des opérations hôtelières, Directeur du développement hôtelier, Consultant en gestion hôtelière



### Objectifs

-Développer une compréhension approfondie des différents aspects du marketing et des relations publiques appliqués au secteur du tourisme.

**BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Comportement du Consommateur (25 heures)</p> <p>Marketing Digital (30 heures)</p> <p>Management Hôtelier International: Outils et Méthodes (30 heures)</p> <p>Aspects Humains des Organisations (20 heures)</p> <p>Management Qualité des Produits &amp; Services (25 heures)</p> <p>Commercial English (20 heures)</p> <p>Réseaux Sociaux et E-réputation (25 heures)</p> <p>Relations Publiques (25 heures)</p> <p>Communication et Action Publicitaire (25 heures)</p> <p>Développement Personnel &amp; Gestion d'Équipe (25 heures)</p> <p>Stratégie Marketing des Services (25 heures)</p> <p>Communication and Skill Development (20 heures)</p> <p>Relation Presse (20 heures)</p> <p>Indicateurs de Performance et Gestion Budgétaire (30 heures)</p> <p>Gestion Relation Client CRM (25 heures)</p> <p>Développement Durable &amp; RSE (20 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Diplôme de licence ou équivalent
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux, des études de cas des projets de groupe, des stages en entreprise, des séminaires
<b>Débouchés</b>	Responsable marketing ,Chef de produit touristique dans une agence de voyage Chargé de communication dans une entreprise touristique



### Objectifs

- Comprendre pleinement l'écosystème de l'hôtellerie et ses secteurs.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Ingénierie des Projets Événementiels (30 heures)</p> <p>Festivals et Événements Touristiques (25 heures)</p> <p>Tourisme Balnéaire (20 heures)</p> <p>Revenue and Yield Management (30 heures)</p> <p>Contrôle de Gestion Approfondi (25 heures)</p> <p>Analyse Financière (25 heures)</p> <p>Gestion d'Équipe et Leadership (25 heures)</p> <p>Luxury Attitude and Soft Skills (20 heures)</p> <p>Mémoire d'Entreprise (40 heures)</p> <p>Stage en Entreprise (40 heures)</p> <p>Events Sponsoring and Marketing (25 heures)</p> <p>Gestion de Marques de Luxe (25 heures)</p> <p>City Management (20 heures)</p> <p>Business Plan (30 heures)</p> <p>Marketing Digital (30 heures)</p> <p>Revue de Presse (20 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Être titulaire d'une licence ou d'un diplôme équivalent dans un domaine pertinent tel que le tourisme, l'hôtellerie, le management, le marketing, les sciences économiques ou connexes
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours Magistraux , Études de Cas, Projets de Groupe, Conférences et Ateliers
<b>Débouchés</b>	Directeur d'hôtel, Directeur d'hebergement, Directeur F & B , Responsable RH



### Objectifs

-Former des cadres supérieurs poly- compétents capables d'intervenir dans le montage de produits et/ou de projets.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Stratégie des Organisations Hôtelières et Touristiques (30 heures)</p> <p>Environnement Socioéconomique et Géographie (25 heures)</p> <p>Management des Opérations Touristiques (25 heures)</p> <p>TIC, Langues et Communication (20 heures)</p> <p>Approches Territoriale et Professionnelle (20 heures)</p> <p>Environnement International du Tourisme (25 heures)</p> <p>E-tourisme et Approche Client (25 heures)</p> <p>Langues et Communication (30 heures) - Fusion possible avec module 4 si redondance</p> <p>Diagnostic et Pilotage Stratégique (30 heures)</p> <p>Environnement Professionnel (20 heures)</p> <p>Management Responsable (25 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Diplôme du cycle normal de l'ISITT ou tout diplôme reconnu équivalent Diplôme du second cycle de l'ISITT ou tout diplôme reconnu équivalent
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux, TP, TD, Etude de cas, Jeux d'entreprise
<b>Débouchés</b>	Directeur ou Responsable, Marketing dans le Tourisme, Manager d'Hôtel ou de Resort, Consultant en Tourisme et Hôtellerie





### Objectifs

-Former des cadres capables de contribuer à la performance globale de l'entreprise.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Stratégie des Organisations Hôtelières et Touristiques (30 heures)</p> <p>Environnement Socioéconomique et Géographie (25 heures)</p> <p>Management des Opérations Touristiques (30 heures)</p> <p>TIC, Langues et Communication (20 heures)</p> <p>Approches Territoriale et Professionnelle (25 heures)</p> <p>Environnement International du Tourisme (25 heures)</p> <p>E-Tourisme et Approche Client (25 heures)</p> <p>Langues et Communication (20 heures)</p> <p>Diagnostic et Pilotage Stratégique (30 heures)</p> <p>Environnement Professionnel (20 heures)</p> <p>Management Responsable (25 heures)</p> <p>Finance et Gestion Budgétaire dans l'Hôtellerie (30 heures)</p> <p>Gestion des Ressources Humaines dans le Tourisme (25 heures)</p> <p>Marketing et Promotion des Services Hôtelières (25 heures)</p> <p>Projet de Fin d'Études (40 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Diplôme du cycle normal de l'ISITT ou tout diplôme reconnu équivalent Diplôme du second cycle de l'ISITT ou tout diplôme reconnu équivalent
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux , TP , TD, Etude de cas, Jeux d'entreprise
<b>Débouchés</b>	Directeur d'Hôtel , Directeur des Opérations Hôtelières, Directeur des Ventes et du Marketing Hôtelier, Directeur de la Restauration



### Objectifs

-Permettre aux étudiants d'acquérir les compétences transversales nécessaires au management.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

	Modules / Volume horaire
	<p>Initiation au Management (20 heures)</p> <p>Langues et Communication (30 heures)</p> <p>Techniques Quantitatives (25 heures)</p> <p>Développement Personnel et Professionnel (20 heures)</p> <p>Outils d'Aide à la Décision (25 heures)</p> <p>Techniques du Marketing (30 heures)</p> <p>Techniques de Gestion (25 heures)</p> <p>Management des Organisations (30 heures)</p> <p>Outils de Décision et de Développement (25 heures)</p> <p>Environnement International de l'Entreprise (25 heures)</p> <p>Logiciels de Gestion (20 heures)</p> <p>Gestion des Ressources Humaines (25 heures)</p> <p>Stratégie d'Entreprise (25 heures)</p> <p>Économie d'Entreprise (20 heures)</p> <p>Projet de Fin d'Études (40 heures)-</p>
<b>Durée de Formation</b>	5 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Baccalauréat
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours Magistraux , Études de Cas, Projets de Groupe ,Stages en Entreprise Mémoires de Recherche
<b>Débouchés</b>	Responsable logistique, Responsable de la chaîne d'approvisionnement, Analyste des opérations



### Objectifs

-Permettre aux étudiants d'acquérir les compétences transversales nécessaires au management.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

	Modules / Volume horaire
	<p>Initiation au Management (20 heures)</p> <p>Instruments Quantitatifs (20 heures)</p> <p>Environnement des Organisations (20 heures)</p> <p>Environnement Économique (25 heures)</p> <p>Techniques Quantitatives (25 heures)</p> <p>Environnement Juridique (20 heures)</p> <p>Développement Personnel et Professionnel (20 heures)</p> <p>Outils d'Aide à la Décision (25 heures)</p> <p>Techniques de Gestion (25 heures)</p> <p>Comportement Organisationnel (25 heures)</p> <p>Langues et Communication (30 heures)</p> <p>Management des Organisations (30 heures)</p> <p>Outils de Décision et de Développement (25 heures)</p> <p>Marketing Sectoriel (25 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	5 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Baccalauréat
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours Magistraux , Études de Cas, Projets de Groupe, Stages en Entreprise, Mémoires de Recherche
<b>Débouchés</b>	Cadres de haut niveau spécialisés en techniques marketing, Cadres de haut niveau spécialisés en gestion de la relation client



### Objectifs

-Permettre aux étudiants d'acquérir les compétences transversales nécessaires au Management.

**BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Langues et Communication (30 heures)</p> <p>Initiation au Management (20 heures)</p> <p>Environnement des Organisations (20 heures)</p> <p>Environnement Économique (25 heures)</p> <p>Management des Organisations (30 heures)</p> <p>Environnement Juridique (20 heures)</p> <p>Techniques de Gestion (25 heures)</p> <p>Comportement Organisationnel (25 heures)</p> <p>Outils de Décision et de Développement (25 heures)</p> <p>Marketing Sectoriel (25 heures)</p> <p>Développement Personnel et Professionnel (20 heures)</p> <p>Environnement International de l'Entreprise (25 heures)</p> <p>Logiciels de Gestion (20 heures)</p> <p>Stage (40 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	5 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Baccalauréat
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours Magistraux , Études de Cas , Projets de Groupe, Stages en Entreprise ,Mémoires de Recherche
<b>Débouchés</b>	Cadres de haut niveau spécialisés en techniques marketing Cadres de haut niveau spécialisés en commerce international



### Objectifs

-Etablir des ponts entre la gestion des flux touristiques et la nécessité de la préservation du patrimoine et de l'environnement.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Histoire des Sites et Monuments du Maroc (25 heures)</p> <p>Géographie du Maroc (20 heures)</p> <p>Economie du Tourisme (25 heures)</p> <p>Environnement Écologique et Tourisme (20 heures)</p> <p>Histoire de l'Art et Patrimoine (25 heures)</p> <p>Analyse Spatiale des Informations Touristiques (20 heures)</p> <p>Tourisme et Aménagement du Territoire (25 heures)</p> <p>Anthropologie du Tourisme (20 heures)</p> <p>Techniques d'Expression et de Communication (20 heures)</p> <p>Prospective et Stratégie du Tourisme (25 heures)</p> <p>Marketing du Tourisme (25 heures)</p> <p>Comportement des Clientèles Touristiques (20 heures)</p> <p>Gestion des Ressources Humaines (25 heures)</p> <p>Techniques d'Enquête et Traitement de l'Information Touristique (25 heures)</p> <p>Montage d'un Projet Professionnel (30 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Diplôme de Licence ou équivalent
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours Magistraux , Études de Cas , Travaux Pratiques ,Mémoires de Recherche
<b>Débouchés</b>	Fonctionnaires ou représentants qualifiés pour le Ministère ou les délégations du tourisme, pour les municipalités ,des animateurs pour de grandes structures



### Objectifs

-Favoriser une solide orientation sur les activités entrepreneuriales internationales.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Gérer le Commerce International (30 heures)</p> <p>Leadership International (25 heures)</p> <p>Mégatendances dans le Contexte Africain (20 heures)</p> <p>Anglais de la Communication et des Affaires (30 heures)</p> <p>Stratégie Internationale (25 heures)</p> <p>Chaînes d'Approvisionnement et Opérations Mondiales (30 heures)</p> <p>Finance Internationale et Contrôle de Gestion (30 heures)</p> <p>Gestion de Projets Internationaux à Fort Impact (25 heures)</p> <p>Entrepreneuriat International (25 heures)</p> <p>Négociation Internationale et Gestion Interculturelle (25 heures)</p> <p>Droits de Propriété Internationaux, Fiscalité et Droit Commercial (30 heures)</p> <p>Marketing Global (25 heures)</p> <p>Économie Internationale (20 heures)</p> <p>Technologies de l'Information pour le Commerce International (20 heures)</p> <p>Éthique des Affaires et Responsabilité Sociale des Entreprises (20 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Bac+3
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours Magistraux ,Études de Cas ,Travaux Pratiques,Mémoires de Recherche
<b>Débouchés</b>	Responsable Export/Import, Analyste en Stratégie Internationale, Gestionnaire de Projet International, Responsable des Opérations Internationales



### Objectifs

- Maîtrise des Concepts Financiers.
- Acquisition de Compétences Quantitatives.
- Développement de Compétences en Gestion des Risques.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Machine Learning et Économétrie (30 heures)</p> <p>Fondamentaux de l'Analyse Décisionnelle (20 heures)</p> <p>Simulation sous Incertitude (25 heures)</p> <p>Modèles de Couverture Dynamiques sur les Marchés Financiers et Énergétiques (25 heures)</p> <p>Gestion des Risques, Crédit, Forex (30 heures)</p> <p>Microstructure du Marché et Formation des Prix (25 heures)</p> <p>Asset Liability Management (ALM) (25 heures)</p> <p>Incitations et Contrats Optimaux (25 heures)</p> <p>Théorie des Jeux et Décisions d'Investissement (25 heures)</p> <p>Analyse Décisionnelle – Avancé (30 heures)</p> <p>Modélisation du Marché des Matières Premières (25 heures)</p> <p>Gestion du Rendement et Tarification Dynamique (25 heures)</p> <p>Analyse des Clients Numériques (25 heures)</p> <p>Statistiques et Méthodes Quantitatives pour la Finance (25 heures) financières.</p> <p>Projet de Fin d'Études (40 heures) - Un projet appliqué</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Bac+3
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours Magistraux ,Études de Cas,Travaux Pratiques,Mémoires de Recherche
<b>Débouchés</b>	Analyste Financier , Gestionnaire de Portefeuille, Analyste Quantitatif, Conseiller en Gestion des Risques, Expert en Finance d'Entreprise



### Objectifs

-Caractériser les principales structures d'organisations touristiques et identifier les principaux facteurs d'évolution de ces structures.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Culture Générale d'Entreprises Touristiques et Marketing Stratégique (30 heures)</p> <p>Stratégie Opérationnelle, Partenariats et Financements (30 heures)</p> <p>Management Organisationnel du Tourisme et de l'Hôtellerie et Spécificités Environnementales et Politiques d'Aménagement Touristique (35 heures)</p> <p>Gestion de la Relation Clientèle dans le Tourisme (25 heures)</p> <p>Economie du Tourisme (25 heures)</p> <p>Gestion des Ressources Humaines dans l'Hôtellerie (25 heures)</p> <p>Technologies de l'Information et Communication en Tourisme (20 heures)</p> <p>Droit du Tourisme International (20 heures)</p> <p>Analyse des Marchés Touristiques (25 heures)</p> <p>Sustainability et Gestion Environnementale dans le Tourisme (25 heures)</p> <p>Planification et Développement de Projets Touristiques (30 heures)</p> <p>Gestion des Événements et des Loisirs (25 heures)</p> <p>Contrôle de Gestion et Performance Financière dans le Tourisme (25 heures)</p> <p>Culture et Patrimoine dans le Tourisme (20 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Diplôme de niveau 6 du Cadre Européen des Certifications (CEC), leur ayant permis d'acquérir 180 crédits ECTS.
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours Magistraux , Études de Cas, Travaux Pratiques, Projets de Groupe, Stages en Entreprise
<b>Débouchés</b>	Directeur d'hôtel, Responsable du marketing touristique, Consultant en tourisme, Gestionnaire de destination touristique





### Objectifs

-Maîtriser les évolutions du marché de l'hôtellerie et sa diversité.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Management Organisationnel du Tourisme et de l'Hôtellerie (30 heures)</p> <p>Stratégie Opérationnelle, Partenariats et Financements (30 heures)</p> <p>Spécificités Environnementales et Politiques d'Aménagement Touristique (30 heures)</p> <p>Gestion de la Relation Clientèle dans le Tourisme (25 heures)</p> <p>Economie du Tourisme (25 heures)</p> <p>Gestion des Ressources Humaines dans l'Hôtellerie (25 heures)</p> <p>Technologies de l'Information et Communication en Tourisme (20 heures)</p> <p>Droit du Tourisme International (20 heures)</p> <p>Analyse des Marchés Touristiques (25 heures)</p> <p>Sustainability et Gestion Environnementale dans le Tourisme (25 heures)</p> <p>Planification et Développement de Projets Touristiques (30 heures)</p> <p>Gestion des Événements et des Loisirs (25 heures)</p> <p>Contrôle de Gestion et Performance Financière dans le Tourisme (25 heures)</p> <p>Culture et Patrimoine dans le Tourisme (20 heures)</p> <p>Stage Pratique ou Projet de Fin d'Études (40 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Diplôme de premier cycle, Scores aux tests standardisés , GMAT (Graduate Management Admission Test) ou le GRE (Graduate Record Examination)
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux , Études de cas ,Apprentissage par projet , Apprentissage en ligne
<b>Débouchés</b>	Directeur/Directrice d'hôtel, Responsable de la destination touristique ,Consultant en tourisme ,Responsable du développement commercial



### Objectifs

- Développer une compréhension approfondie de l'industrie Hôtelière.
- Acquérir des compétences en gestion et en leadership.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Dimensions Opérationnelles de l'Industrie de l'Hospitalité et des Services (25 heures)</p> <p>Dimensions Stratégiques de l'Industrie de l'Hospitalité et des Services (30 heures)</p> <p>Projets de Recherche en Leadership (30 heures)</p> <p>Fondements et Dimensions de la Durabilité (25 heures)</p> <p>Transformation des Affaires et de la Société (25 heures)</p> <p>Durabilité en Action (20 heures)</p> <p>Entrepreneuriat et Innovation (30 heures)</p> <p>Gestion Financière pour l'Hospitalité (25 heures)</p> <p>Marketing Stratégique dans l'Hospitalité (25 heures)</p> <p>Technologies de l'Information pour l'Hospitalité (20 heures)</p> <p>Gestion des Ressources Humaines dans l'Hospitalité (25 heures)</p> <p>Gestion de la Qualité et des Performances (25 heures)</p> <p>Droit et Éthique dans l'Hospitalité (20 heures)</p> <p>Gestion des Opérations Alimentaires et Boissons (25 heures)</p> <p>Stage Pratique ou Projet de Fin d'Études (40 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an et demi
<b>Conditions d'accès</b>	Une licence (ou équivalent international) dans l'hôtellerie, le tourisme, ou domaines connexes, Langue anglaise :C1 ou supérieur
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux, Études de cas, Apprentissage par projet, Apprentissage en ligne
<b>Débouchés</b>	Directeur/Directrice d'hôtel , Responsable de la restauration et des boissons, Consultant en hospitalité , Responsable des événements et du marketing



### Objectifs

-Développer des compétences en leadership spécifiques à l'industrie de l'hospitalité.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nouvelles Frontières dans l'Hôtellerie (25 heures)</li> <li>Assurer l'Excellence Opérationnelle (30 heures)</li> <li>Piloter la Performance Financière (30 heures)</li> <li>Mener la Transformation (25 heures)</li> <li>Gestion Stratégique de l'Hôtellerie (25 heures)</li> <li>Marketing et Branding pour l'Hôtellerie (25 heures)</li> <li>Gestion des Ressources Humaines dans l'Hôtellerie (25 heures)</li> <li>Technologies de l'Information dans l'Hôtellerie (20 heures)</li> <li>Droit et Éthique dans l'Hôtellerie (20 heures)</li> <li>Développement Durable et Gestion Environnementale (25 heures)</li> <li>Management de la Restauration (25 heures)</li> <li>Service Client et Gestion de la Relation Client (25 heures)</li> <li>Gestion des Risques et Sécurité Hôtelière (20 heures)</li> <li>Économie du Tourisme et de l'Hôtellerie (25 heures)</li> <li>Projet de Fin d'Études ou Stage (40 heures)</li> </ul>
<b>Durée de Formation</b>	1 an
<b>Conditions d'accès</b>	Un diplôme spécialisé dans le luxe ou l'hôtellerie
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux, Études de cas, Apprentissage par projet, Apprentissage en ligne
<b>Débouchés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directeur/Directrice d'hôtel, Responsable de la restauration, Consultant en hospitalité</li> <li>Gestionnaire d'événements</li> </ul>



## Objectifs

-Fournir aux étudiants une solide compréhension des concepts fondamentaux en finance, immobilier et développement hôtelier.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

	Modules / Volume horaire
Programme de formation	<p>Développement Hôtelier International et Gestion de Patrimoine (30 heures)</p> <p>Investissement dans l'Immobilier (25 heures)</p> <p>Certification HVS Hotel Valuation (20 heures)</p> <p>STR Certificate I &amp; II (20 heures)</p> <p>Voyage d'Études (Durée variable, environ une semaine ou deux)</p> <p>Certification Argus Software Developer (20 heures)</p> <p>Stratégies et Financement des Investissements (25 heures)</p> <p>Stage de 6 mois (Durée variable, intégration pratique longue durée)</p> <p>Projet Capstone (40 heures)</p> <p>Droit et Éthique dans l'Investissement Immobilier (25 heures)</p> <p>Analyse de Marché et Études de Faisabilité (25 heures)</p> <p>Technologies de l'Information dans l'Immobilier (20 heures)</p> <p>Gestion des Risques et Compliance (25 heures)</p> <p>Leadership et Gestion d'Équipe dans le Développement Immobilier (20 heures)</p> <p>Sustainability et Construction Durable (25 heures)</p>
Durée de Formation	1 an et demi
Conditions d'accès	Diplôme de premier cycle de niveau licence dans un domaine connexe (gestion ou hôtellerie de préférence), Niveau minimum en anglais
Méthodes pédagogiques	Cours magistraux, Etudes de cas, Projets de groupe, Stages en entreprise, des travaux de recherche et des séminaires
Débouchés	Analyste financier immobilier, Gestionnaire de portefeuille immobilier, Développeur immobilier, Directeur financier d'entreprise hôtelière



### Objectifs

- Comprendre l'industrie du luxe.
- Développer des compétences en gestion spécifiques au secteur du luxe.

**BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Offrir l'Excellence dans l'Expérience Client (30 heures)</p> <p>Mettre en Œuvre une Stratégie de Luxe Durable (25 heures)</p> <p>Explorer de Nouveaux Écosystèmes de Luxe (25 heures)</p> <p>L'Image de Marque dans le Monde Numérique (20 heures)</p> <p>Projet de Recherche en Entreprise (40 heures)</p> <p>Gestion des Relations Publiques dans le Luxe (25 heures)</p> <p>Innovation et Design dans le Luxe (25 heures)</p> <p>Psychologie du Consommateur de Luxe (20 heures)</p> <p>Stratégies de Communication et Publicité de Luxe (25 heures)</p> <p>Droit et Régulation dans l'Industrie du Luxe (20 heures)</p> <p>Gestion Financière pour les Marques de Luxe (25 heures)</p> <p>Logistique et Opérations dans le Luxe (20 heures)</p> <p>Développement International de Marques de Luxe (25 heures)</p> <p>Leadership et Gestion d'Équipe dans le Luxe (20 heures)</p> <p>Stage en Entreprise de Luxe (40 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an
<b>Conditions d'accès</b>	Un diplôme spécialisé dans le luxe ou l'hôtellerie , Au moins cinq ans d'expérience professionnelle, Test international d'anglais (IELTS) : 6,0 au total
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux, Études de cas, Apprentissage par projet, Apprentissage en ligne
<b>Débouchés</b>	Gestionnaire de marque de luxe, Directeur de l'expérience client, Gestionnaire de relations clients VIP, Consultant en gestion du luxe



### Objectifs

-Approfondir la compréhension des concepts fondamentaux de l'administration hôtelière.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Gestion Stratégique dans l'Hôtellerie (30 heures)</p> <p>Marketing et Stratégies de Marque (25 heures)</p> <p>Gestion des Opérations Hôtelières (25 heures)</p> <p>Finances et Comptabilité dans l'Industrie Hôtelière (30 heures)</p> <p>Ressources Humaines et Gestion du Personnel (25 heures)</p> <p>Méthodologie de Recherche en Sciences Sociales (20 heures)</p> <p>Séminaires Avancés sur des Sujets Spécifiques de l' Hôtellerie (20 heures)</p> <p>Projet de Recherche (40 heures)</p> <p>Droit et Réglementations dans l'Hôtellerie (20 heures)</p> <p>Gestion de la Qualité et de la Performance (25 heures)</p> <p>Innovation et Technologies dans l'Hôtellerie (20 heures)</p> <p>Gestion de la Relation Client (25 heures)</p> <p>Développement Durable et Responsabilité Sociale (20 heures)</p> <p>Leadership et Gestion de Conflits (25 heures)</p> <p>Stratégies de Communication dans l'Hôtellerie (20 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Expérience de recherche, Un score GRE compétitif ou un score GMAT supérieur à 700
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux Etudes de cas, Apprentissage par l'action, Mentorat , Séminaires
<b>Débouchés</b>	Postes de direction dans des chaînes hôtelières ,Consultants en gestion pour des entreprises hôtelières



### Objectifs

-Diriger une organisation diversifiée, inclusive et équitable.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finance d'Entreprise (30 heures)</li> <li>Marketing des Services (25 heures)</li> <li>Comptabilité de Gestion (25 heures)</li> <li>Opérations Hôtelières (25 heures)</li> <li>Organisations Leaders (25 heures)</li> <li>Gestion des Ressources Humaines (25 heures)</li> <li>Stratégie d'Entreprise (30 heures)</li> <li>Droit des Affaires (20 heures)</li> <li>Management Interculturel (20 heures)</li> <li>Marketing Digital (25 heures)</li> <li>Gestion de la Relation Client (25 heures)</li> <li>Analyse de Données pour le Management (25 heures)</li> <li>Éthique des Affaires et Responsabilité Sociale (20 heures)</li> <li>Innovation et Gestion du Changement (25 heures)</li> <li>Projet de Fin d'Études (40 heures)</li> </ul>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Plus de cinq ans d'expérience professionnelle à temps plein dans le secteur hôtelier
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux , Études de cas, Projets en groupe , Apprentissage par l'action Séminaires et ateliers
<b>Débouchés</b>	Directeur ou Directrice d'hôtel , Responsable de la restauration et des boissons Gestionnaire d'événements , Consultant en hospitalité



### Objectifs

- Comprendre l'industrie de l'hospitalité et du luxe.
- Maîtriser les compétences en gestion.
- Spécialisation dans le luxe.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Languages &amp; Interculturality: English – Chinese – Russian (30 heures)</p> <p>Luxury Market &amp; Tendencies (25 heures)</p> <p>Hotel Development &amp; Real Estate (30 heures)</p> <p>International People Management &amp; HR (25 heures)</p> <p>Excellence Service &amp; Business Etiquette (20 heures)</p> <p>Hospitality Management (25 heures)</p> <p>Hospitality Sustainability Development (25 heures)</p> <p>Luxury Brand Management (25 heures)</p> <p>Marketing Strategy in Hospitality (25 heures)</p> <p>Financial Management for Hospitality (25 heures)</p> <p>Customer Relationship Management in Hospitality (20 heures)</p> <p>Event Management in Luxury Hotels (25 heures)</p> <p>Digital Innovation in Hospitality (20 heures)</p> <p>Regulatory Issues in Hospitality (20 heures)</p> <p>Capstone Project (40 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Bac+3, Bac+4
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux ,Études de cas ,Projets en groupe , Simulations d'entreprise Études de marché et recherche
<b>Débouchés</b>	Directeur ou directrice d'exploitation , Directeur ou directrice d'hébergement Directeur ou directrice ressources humaines





### Objectifs

- Comprendre les tendances de l'innovation dans l'industrie de l'hospitalité.
- Développer des compétences en entrepreneuriat.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Gestion des Ressources Humaines dans l'Industrie de l'Hospitalité et du Tourisme (30 heures)</p> <p>Gestion du Marketing dans l'Industrie de l'Hospitalité et du Tourisme (25 heures)</p> <p>Gestion Financière dans l'Industrie de l'Hospitalité et du Tourisme (30 heures)</p> <p>Méthodes de Recherche (25 heures)</p> <p>Développement Commercial et Branding (25 heures)</p> <p>Gestion des Revenus dans l'Industrie de l'Hospitalité (30 heures)</p> <p>Tourisme Intelligent et Analytique de Données Massives (25 heures)</p> <p>Stratégies de Développement Touristique (25 heures)</p> <p>Gestion de la Qualité des Services (20 heures)</p> <p>Droit du Tourisme et de l'Hospitalité (25 heures)</p> <p>Études de Marché et Analyse de la Demande (25 heures)</p> <p>Gestion de la Relation Client dans le Tourisme (20 heures)</p> <p>Développement Durable dans l'Industrie du Tourisme (30 heures)</p> <p>Management Opérationnel des Établissements Touristiques (30 heures)</p> <p>Planification Stratégique dans l'Industrie de l'Hospitalité et du Tourisme (25 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Diplôme de premier cycle ,tests standardisés tels que le GRE (Graduate Record Examination) ou le GMAT (Graduate Management Admission Test).
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux , Études de cas, Projets en groupe , Simulations d'entreprise Études de marché et recherche
<b>Débouchés</b>	Entrepreneur dans l'industrie de l'hospitalité , Consultant en innovation, Gestionnaire de l'innovation



### Objectifs

- Comprendre l'industrie de l'hospitalité.
- Développer des compétences en gestion.
- Cultiver un leadership efficace.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Gestion des Ressources Humaines dans l'Industrie de l'Hospitalité et du Tourisme (30 heures)</p> <p>Gestion Financière dans l'Industrie de l'Hospitalité et du Tourisme (25 heures)</p> <p>Gestion Stratégique des Entreprises de l'Hospitalité (30 heures)</p> <p>Marketing Touristique et Promotion (25 heures)</p> <p>Gestion Opérationnelle des Établissements Hôteliers (30 heures)</p> <p>Analyse de la Demande Touristique et Études de Marché (25 heures)</p> <p>Développement Durable dans le Tourisme (30 heures)</p> <p>Stratégies de Marketing Digital dans l'Industrie Touristique (25 heures)</p> <p>Gestion de la Qualité des Services dans l'Hospitalité (25 heures)</p> <p>Droit du Tourisme et de l'Hospitalité (25 heures)</p> <p>Tourisme Culturel et Patrimoine (30 heures)</p> <p>Innovation et Technologies dans le Tourisme (25 heures)</p> <p>Gestion des Événements et du Tourisme d'Affaires (30 heures)</p> <p>Management de la Restauration dans l'Industrie de l'Hospitalité (25 heures)</p> <p>Leadership et Management de Projet (30 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Diplôme de premier cycle , tests standardisés tels que le GRE (Graduate Record Examination) ou le GMAT (Graduate Management Admission Test) ,Passage du test (International English
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux , Études de cas, Projets en groupe , Simulations d'entreprise Études de marché et recherche
<b>Débouchés</b>	Postes de direction dans des hôtels , Gestionnaire des opérations hôtelières, gestionnaire des revenus et de la distribution



### Objectifs

- Comprendre le marché du luxe.
- Gérer les marques de luxe.
- Créer des expériences exceptionnelles.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Gestion des Ressources Humaines dans l'Industrie de l'Hospitalité et du Tourisme (40 heures)</p> <p>Gestion du Marketing dans l'Industrie de l'Hospitalité et du Tourisme (35 heures)</p> <p>Gestion Financière dans l'Industrie de l'Hospitalité et du Tourisme (40 heures)</p> <p>Stratégies de Développement Touristique (30 heures)</p> <p>Management Opérationnel des Établissements Hôteliers (35 heures)</p> <p>Marketing Touristique et Promotion (30 heures)</p> <p>Gestion de la Qualité des Services dans l'Hospitalité (25 heures)</p> <p>Analyse de la Demande Touristique et Études de Marché (35 heures)</p> <p>Tourisme Durable et Responsable (30 heures)</p> <p>Droit du Tourisme et de l'Hospitalité (35 heures)</p> <p>Tourisme Culturel et Patrimoine (30 heures)</p> <p>Gestion des Événements et du Tourisme d'Affaires (35 heures)</p> <p>Technologies de l'Information et de la Communication dans Le Tourisme (25 heures)</p> <p>Management de la Restauration dans l'Industrie de l'Hospitalité (30 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Diplôme de premier cycle , tests standardisés tels que le GRE (Graduate Record Examination) ou le GMAT (Graduate Management Admission Test).
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux , Études de cas, Projets en groupe, Simulations d'entreprise, Études de marché et recherche
<b>Débouchés</b>	Directeur ou directrice d'établissement de luxe, Responsable de la marque ou du marketing de luxe, Consultant en expérience client



### Objectifs

- Comprendre les principes du tourisme durable.
- Gérer les ressources touristiques de manière durable.

**BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Introduction à la Gestion Durable du Tourisme (30 heures)</p> <p>Économie du Tourisme Durable (35 heures)</p> <p>Marketing du Tourisme Durable (30 heures)</p> <p>Gouvernance et Politiques Touristiques Durables (35 heures)</p> <p>Évaluation de l'Impact Environnemental dans le Tourisme (40 heures)</p> <p>Gestion des Ressources Naturelles pour le Tourisme (35 heures)</p> <p>Écotourisme et Développement Communautaire (40 heures)</p> <p>Conservation et Gestion des Aires Protégées (45 heures)</p> <p>Interprétation et Éducation Environnementale (30 heures)</p> <p>Tourisme Culturel et Patrimoine Naturel (35 heures)</p> <p>Gestion des Sites du Patrimoine Mondial (40 heures)</p> <p>Stratégies de Développement du Tourisme Rural (35 heures)</p> <p>Planification et Aménagement Touristique Durable (40 heures)</p> <p>Gestion des Risques Naturels dans le Tourisme (30 heures)</p> <p>Stage Pratique en Gestion du Tourisme Durable (200 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	10 mois
<b>Conditions d'accès</b>	Bac+3 , 2 ans d'expérience moyenne, Expérience professionnelle pertinente
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux , Études de cas, Projets de groupe, Séminaires et ateliers
<b>Débouchés</b>	Responsable Expérience Verte , Chef de projet destinations durables, Chef de produit touristique



### Objectifs

- Acquérir une compréhension approfondie de l'industrie.
- Développer des compétences en gestion.
- Apprendre les meilleures pratiques du secteur.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Structure et Finances Internationales du Secteur Touristique - 40 heures</p> <p>Gestion Financière dans l'Industrie du Tourisme - 45 heures</p> <p>Économie du Tourisme International - 40 heures</p> <p>Gestion des Talents et de l'Innovation dans des Contextes Mondiaux - 35 heures</p> <p>Management des Ressources Humaines dans le Secteur du Tourisme - 40 heures</p> <p>Innovation et Développement dans le Tourisme - 35 heures</p> <p>Management Stratégique et Opérationnel dans des Entreprises d'Hôtellerie et de Restauration dans des Environnements Mondiaux - 45 heures</p> <p>Gestion Stratégique des Entreprises Touristiques - 50 heures</p> <p>Management Opérationnel des Hôtels et Restaurants - 45 heures</p> <p>Marketing et Commercialisation Internationale pour les Hôtels et Restaurants - 40 heures</p> <p>Marketing Touristique et Promotion - 40 heures</p> <p>Stratégies de Marketing dans l'Industrie Hôtelière - 35 heures</p>
<b>Durée de Formation</b>	10 mois
<b>Conditions d'accès</b>	Bac+3, 2 ans d'expérience moyenne , Expérience professionnelle pertinente
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux , Études de cas ,Projets de groupe, Séminaires et ateliers
<b>Débouchés</b>	Directeur ou Directrice d'hôtel, Gestion de la restauration, Consultant en hôtellerie et restauration



### Objectifs

-Permettre aux futurs professionnels et cadres de mener des Projets.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Structure et Financement de l'Événement - 40 heures</li> <li>Construction de Marque - 35 heures</li> <li>Marketing et Communication - 40 heures</li> <li>Innovation et Créativité - 35 heures</li> <li>Relations Publiques et Relations Institutionnelles - 40 heures</li> <li>Protocole - 35 heures</li> <li>Gestion des Événements Culturels - 40 heures</li> <li>Stratégies de Marketing Événementiel - 35 heures</li> <li>Communication Digitale pour les Événements - 40 heures</li> <li>Planification et Logistique d'Événements - 35 heures</li> <li>Évaluation et Mesure de l'Impact des Événements - 40 heures</li> <li>Gestion des Partenariats et des Sponsors - 35 heures</li> <li>Étude de Marché dans l'Industrie des Événements - 40 heures</li> <li>Gestion des Ressources Humaines dans les Événements - 35 heures</li> <li>Gestion de Crise et Gestion des Risques pour les Événements - 40 heures</li> </ul>
<b>Durée de Formation</b>	10 mois
<b>Conditions d'accès</b>	Certificat de diplôme universitaire
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux, Études de cas, Projets de groupe, Séminaires et ateliers
<b>Débouchés</b>	Directeur d'établissements spécialisés dans le Tourisme d'Affaires, Spécialistes du protocole pour des événements privés



### Objectifs

-Permettre aux futurs professionnels et cadres de mener des projets d'entreprise axés sur la planification et la gestion de différents types d'événements.

**BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Structure et Financement de l'Événement - 40 heures</li> <li>Construction de Marque - 35 heures</li> <li>Marketing et Communication - 40 heures</li> <li>Innovation et Créativité - 35 heures</li> <li>Relations Publiques et Relations Institutionnelles - 40 heures</li> <li>Protocole - 35 heures</li> <li>Gestion des Événements - 40 heures</li> <li>Gestion de Projet Événementiel - 35 heures</li> <li>Techniques de Promotion des Événements - 40 heures</li> <li>Étude de Marché dans l'Industrie des Événements - 35 heures</li> <li>Gestion des Ressources Humaines dans les Événements - 40 heures</li> <li>Gestion de la Logistique Événementielle - 35 heures</li> <li>Évaluation de l'Impact des Événements - 40 heures</li> <li>Gestion des Partenariats et des Sponsors - 35 heures</li> <li>Analyse des Tendances dans l'Industrie Événementielle - 40 heures</li> </ul>
<b>Durée de Formation</b>	10 mois
<b>Conditions d'accès</b>	Certificat de diplôme universitaire
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux , Études de cas, Projets de groupe, Séminaires et ateliers
<b>Débouchés</b>	Chef de projet événementiel , Responsable des relations publiques, et du protocole



### Objectifs

-Gérer en toute confiance le personnel et l'ensemble des opérations hôtelières.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer votre potentiel de leadership (40 heures)</li> <li>Mener les gens vers le succès (35 heures)</li> <li>Gérer des équipes diversifiées et performantes (40 heures)</li> <li>Coaching d'équipe (35 heures)</li> <li>Communication efficace (40 heures)</li> <li>Gestion du changement, négociation et réseautage (35 heures)</li> <li>Projet d'approche pratique (35 heures)</li> <li>Leadership stratégique (40 heures)</li> <li>Gestion de la performance (35 heures)</li> <li>Diversité et inclusion (40 heures)</li> <li>Gestion du temps et des priorités (35 heures)</li> <li>Résolution de problèmes et prise de décision (40 heures)</li> <li>Développement personnel et professionnel (35 heures)</li> <li>Éthique professionnelle (40 heures)</li> <li>Leadership transformationnel (35 heures)</li> </ul>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Bachelor's degree reconnu ,Maîtrise de la langue anglaise : 6.0 IELTS (académique) ou équivalent
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux, Études de cas, Projets de groupe, Stages en entreprise Séminaires et ateliers
<b>Débouchés</b>	Directeur ou Directrice d'Hôtel , Responsable des Ressources Humaines Responsable Marketing





### Objectifs

- Comprendre et développer votre potentiel de leadership.
- Acquérir les compétences nécessaires pour gérer efficacement le changement.

**BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Développer votre potentiel de leadership - (40 heures)</p> <p>Mener les gens vers le succès - (35 heures)</p> <p>Gérer des équipes diversifiées et performantes - (40 heures)</p> <p>Coaching d'équipe - (35 heures)</p> <p>Communication efficace - (40 heures)</p> <p>Gestion du changement, négociation et réseautage - (35 heures)</p> <p>Projet d'approche pratique - Le volume horaire peut varier selon les exigences du programme.</p> <p>Leadership stratégique - (40 heures)</p> <p>Gestion de la performance - (35 heures)</p> <p>Diversité et inclusion - (40 heures)</p> <p>Gestion du temps et des priorités - (35 heures)</p> <p>Résolution de problèmes et prise de décision - (40 heures)</p> <p>Développement personnel et professionnel - (35 heures)</p> <p>Éthique professionnelle - (40 heures)</p> <p>Leadership transformationnel - (35 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	10 mois
<b>Conditions d'accès</b>	Baccalauréat souhaitable , IELTS ou TOEFL, Diplôme : Minimum 2 ans d'expérience
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux , Études de cas, Projets de groupe, Stages en entreprise, Séminaires et ateliers
<b>Débouchés</b>	Directeur des Ressources Humaines , Consultant en Leadership et Talent Management, Coach Exécutif, Responsable du Développement Organisationnel



### Objectifs

- Apprenez à développer des marques premium.
- Maîtriser les techniques de création de valeur dans le luxe.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Marketing Stratégique dans le Secteur du Tourisme de Luxe - (40 heures)</p> <p>Gestion de la Marque et du Positionnement dans le Tourisme de Luxe - (35 heures)</p> <p>Comportement du Consommateur dans le Tourisme de Luxe - (40 heures)</p> <p>Marketing Digital et Réseaux Sociaux dans le Tourisme de Luxe - (35 heures)</p> <p>Développement de Produits et Services de Luxe - (40 heures)</p> <p>Gestion de la Relation Client dans le Tourisme de Luxe - (35 heures)</p> <p>Communication et Publicité dans le Tourisme de Luxe - (40 heures)</p> <p>Événementiel et Expériences Client dans le Tourisme de Luxe - (35 heures)</p> <p>Analyse de Marché et Recherche Marketing dans le Tourisme de Luxe - (40 heures)</p> <p>Gestion de la Distribution et des Canaux de Vente dans le Tourisme de Luxe - (35 heures)</p> <p>Leadership et Management d'Équipe dans le Tourisme de Luxe - (40 heures)</p> <p>Éthique et Responsabilité Sociale dans le Tourisme de Luxe - (35 heures)</p> <p>Innovation et Créativité dans le Tourisme de Luxe - (40 heures)</p> <p>Analyse Financière et Budgétaire dans le Tourisme de Luxe - (35 heures)</p> <p>Stage en Entreprise ou Projet de Recherche en Marketing dans le Tourisme de Luxe</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an et demi
<b>Conditions d'accès</b>	Un baccalauréat, IELTS, TOEFL
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux, Enseignement par projets, Séminaires et ateliers
<b>Débouchés</b>	Directeur du marketing dans l'industrie du tourisme de luxe, Responsable des relations avec les clients



### Objectifs

- Enquêter sur l'économie et la gestion financière du sport.
- Apprenez à gérer avec succès des événements internationaux.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Économie des Événements Sportifs à Tous les Niveaux - (40 heures)</p> <p>Marketing Sportif - (35 heures)</p> <p>Création de Marque et Analyse du Comportement des Consommateurs - (40 heures)</p> <p>Gouvernance et Gestion des Parties Prenantes - (35 heures)</p> <p>Stratégies de Communication et Relations Publiques dans le Sport - (40 heures)</p> <p>Analyse de Marché et Recherche Marketing dans le Sport - (35 heures)</p> <p>Sponsorisation et Partenariats dans le Sport - (40 heures)</p> <p>Droit du Sport et Contrats - (35 heures)</p> <p>Événementiel Sportif et Organisation de Compétitions - (40 heures)</p> <p>Technologie et Innovation dans le Sport - (35 heures)</p> <p>Gestion des Ressources Humaines dans l'Industrie Sportive - (40 heures)</p> <p>Finance et Budgétisation dans le Sport - (35 heures)</p> <p>Développement Personnel et Professionnel dans le Sport - (40 heures)</p> <p>Éthique et Responsabilité Sociale dans le Sport - (35 heures)</p> <p>Stage en Entreprise ou Projet Appliqué dans le Domaine du Marketing Sportif - (Volume horaire variable)</p>
<b>Durée de Formation</b>	1 an et demi
<b>Conditions d'accès</b>	Un baccalauréat (ou son équivalent international) en hôtellerie, gestion du sport, tourisme , IELTS, TOEFL
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux, Enseignement par projets, Séminaires et ateliers
<b>Débouchés</b>	Directeur ou Directrice d'Événements Sportifs, Responsable de Marketing Sportif Gestionnaire de Sponsoring , Agent de Joueurs ou d'Artistes Sportifs



### Objectifs

- Acquérir une compréhension.
- Développer des compétences en gestion hôtelière.
- Développer des compétences en leadership.

**BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...**

Programme de formation		Modules / Volume horaire
		Secteur de l'Hôtellerie - (40 heures) Gestion Financière et des Revenus - (35 heures) Marketing - (40 heures) Modélisation Commerciale - (35 heures) Gestion d'Événements - (40 heures) Leadership et Gestion des Talents - (35 heures) Entrepreneuriat et Gestion de la Restauration et des Boissons - (40 heures) Transformation Digitale - (35 heures) Marketing dans le Tourisme de Luxe - (40 heures) Gestion du Golf - (35 heures) Gestion des Compagnies de Croisières - (40 heures) Gestion de la Relation Client - (35 heures) Communication et Relations Publiques - (40 heures) Droit et Réglementations dans l'Industrie Hôtelière et du Tourisme - (35 heures) Stage Professionnel ou Projet de Recherche en Entreprise - (Volume horaire variable)
<b>Durée de Formation</b>		1 an et demi
<b>Conditions d'accès</b>		Bachelor degree desirable
<b>Méthodes pédagogiques</b>		Cours magistraux ,Enseignement par projets ,Séminaires et ateliers
<b>Débouchés</b>		Directeur ou Directrice d'Hôtel ,R esponsable des Opérations Hôtelières, Responsable de Marketing Hôtelier, Gestionnaire des Revenus Hôtelières



### Objectifs

-Former des professionnels hautement qualifiés dans le domaine de la gestion hôtelière internationale.

### Modules / Volume horaire

Programme de formation

- Gestion des Opérations Hôtelières - (40 heures)
- Gestion Financière - (35 heures)
- Marketing Hôtelier - (40 heures)
- Gestion des Ressources Humaines - (35 heures)
- Gestion de la Qualité et de la Durabilité - (40 heures)
- Stratégie d'Entreprise - (35 heures)
- Gestion des Services de Restauration - (40 heures)
- Gestion des Événements - (35 heures)
- Gestion des Spas et Centres de Bien-être - (40 heures)
- Gestion des Installations et de la Maintenance - (35 heures)
- Gestion de la Relation Client - (40 heures)
- Technologie de l'Information et Systèmes de Gestion Hôtelière - (35 heures)
- Communication et Relations Publiques - (40 heures)
- Droit et Réglementations dans l'Industrie Hôtelière - (35 heures)
- Stage en Entreprise ou Projet Appliqué dans le Domaine de la Gestion Hôtelière

**Durée de Formation**

3 ans

**Conditions d'accès**

High School diploma +3 years of studies

**Méthodes pédagogiques**

Cours magistraux, Etudes de cas, Projets de groupe Stages en entreprise Simulations

**Débouchés**

Gestionnaire d'hôtels et des chaînes hôtelières, Gestionnaire des opérations, Gestionnaire des ventes et du marketing

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...



### Objectifs

- Définir et mettre en œuvre les process d'animation de ventes Complexes.
- Maîtriser l'intégralité du parcours client.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation		Modules / Volume horaire
		<p>Elaboration de la Stratégie Commerciale d'une Structure Touristique - (40 heures)</p> <p>Organisation de la Stratégie Commerciale - (35 heures)</p> <p>Développement de l'Image, de la Notoriété et des Réseaux - (40 heures)</p> <p>Développement et Pilotage de l'Activité Commerciale Touristique - (35 heures)</p> <p>Optimisation de l'Administration Commerciale des Offres Touristiques - (40 heures)</p> <p>Management et Animation des Équipes Commerciales - (35 heures)</p> <p>Techniques de Vente et de Négociation dans le Secteur Touristique - (40 heures)</p> <p>Marketing Touristique et Communication - (35 heures)</p> <p>Analyse de Marché et Recherche Marketing dans le Secteur Touristique - (40 heures)</p> <p>Gestion des Relations Clientèles dans le Tourisme - (35 heures)</p> <p>Élaboration de Packages Touristiques et de Forfaits - (40 heures)</p> <p>Techniques de Pricing et de Revenue Management dans le Tourisme - (35 heures)</p> <p>Droit et Réglementations dans le Secteur Touristique - (40 heures)</p> <p>Gestion de la Qualité des Services Touristiques - (35 heures)</p> <p>Stage Professionnel ou Projet de Recherche en Stratégie Commerciale Touristique</p>
<b>Durée de Formation</b>		2 ans
<b>Conditions d'accès</b>		Être titulaire d'un Bac +3 (180 ECTS) , Niveau B2 en anglais
<b>Méthodes pédagogiques</b>		Enseignements en présentiel, Parcours en e-learning, Ateliers
<b>Débouchés</b>		Business Manager, Sales Manager, Marketing Manager



### Objectifs

-Fournir aux participants une compréhension approfondie des principes et des techniques de l'ingénierie financière.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Apprentissage Automatique et Économétrie - (40 heures)</p> <p>Fondements de l'Analyse Décisionnelle - (35 heures)</p> <p>Simulation sous Incertitude - (40 heures)</p> <p>Modèles de Couverture Dynamique sur les Marchés Financiers et Énergétiques - (35 heures)</p> <p>Gestion des Risques - (40 heures)</p> <p>Microstructure du Marché et Formation des Prix - (35 heures)</p> <p>Analyse Décisionnelle Avancée - (40 heures)</p> <p>Gestion du Rendement et Tarification Dynamique - (35 heures)</p> <p>Modélisation du Marché des Matières Premières - (40 heures)</p> <p>Analyse des Clients Numériques - (35 heures)</p> <p>Techniques de Gestion de Portefeuille - (40 heures)</p> <p>Évaluation des Actifs et Gestion du Capital - (35 heures)</p> <p>Finance Comportementale - (40 heures)</p> <p>Analyse des Données Financières et Économiques - (35 heures)</p> <p>Stage Professionnel ou Projet de Recherche en Apprentissage Automatique et Économétrie - (Volume horaire variable)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Être titulaire d'une licence ou d'une qualification équivalente d'une institution reconnue, Démontrer une maîtrise de l'anglais
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Conférences interactives , Etudes de cas et simulations, Ateliers et des séminaires
<b>Débouchés</b>	Analystes financiers , Gestionnaires des risques, Spécialistes en recherche opérationnelle



### Objectifs

-Approfondir la compréhension des processus sociaux, psychologiques et comportementaux.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Théories du Comportement Humain et de la Cognition - (40 heures)</p> <p>Méthodes de Recherche en Sciences Sociales y Compris les Enquêtes, les Entretiens et l'Observation - (35 heures)</p> <p>Analyse Quantitative et Qualitative des Données - (40 heures)</p> <p>Applications Pratiques dans des Domaines tels que la Santé, l'Éducation, le Développement Communautaire, et la Politique Sociale - (35 heures)</p> <p>Psychologie Sociale - (40 heures)</p> <p>Sociologie des Organisations - (35 heures)</p> <p>Anthropologie Culturelle - (40 heures)</p> <p>Économie Sociale - (35 heures)</p> <p>Politique Sociale et Législation - (40 heures)</p> <p>Recherche d'Intervention en Sciences Sociales - (35 heures)</p> <p>Éthique de la Recherche en Sciences Sociales - (40 heures)</p> <p>Gestion de Projet en Sciences Sociales - (35 heures)</p> <p>Communication Interpersonnelle et Communication Sociale - (40 heures)</p> <p>Évaluation des Programmes Sociaux - (35 heures)</p> <p>Stage Professionnel ou Projet de Recherche en Sciences Sociales - (Volume horaire variable)</p>
<b>Durée de Formation</b>	5 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Diplôme de Master, Excellents résultats académiques, Une expérience préalable en recherche
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Séminaires et conférences ,Ateliers de recherche, Projets de recherche individuels Présentations orales
<b>Débouchés</b>	Chercheurs universitaires et enseignants, Experts en développement communautaire





### Objectifs

-Approfondir la compréhension des tendances et des enjeux actuels du secteur du tourisme.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Théories du Comportement Humain et de la Cognition - (40 heures)</p> <p>Méthodes de Recherche en Sciences Sociales y Compris les Enquêtes, les Entretiens et l'Observation - (35 heures)</p> <p>Analyse Quantitative et Qualitative des Données - (40 heures)</p> <p>Applications Pratiques dans des Domaines tels que la Santé, l'Éducation, le Développement Communautaire, et la Politique Sociale - (35 heures)</p> <p>Psychologie Sociale - (40 heures)</p> <p>Anthropologie Culturelle - (35 heures)</p> <p>Sociologie - (40 heures)</p> <p>Économie Comportementale - (35 heures)</p> <p>Psychologie du Développement - (40 heures)</p> <p>Psychologie Cognitive - (35 heures)</p> <p>Neurosciences Sociales - (40 heures)</p> <p>Éthique de la Recherche en Sciences Sociales - (35 heures)</p> <p>Analyse de Données en Sciences Sociales - (40 heures)</p> <p>Gestion de Projet en Recherche Sociale - (35 heures)</p> <p>Stage Professionnel ou Projet de Recherche en Sciences Sociales - (Volume horaire variable)</p>
<b>Durée de Formation</b>	5 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Être titulaire d'un diplôme de Master dans un domaine pertinent, Avoir un dossier académique solide et une expérience de recherche préalable
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Séminaires et conférences ,Ateliers de recherche, Projets de recherche individuels Présentations orales
<b>Débouchés</b>	Chercheurs et enseignants universitaires, Gestionnaires dans l'industrie du tourisme



### Objectifs

-Former des leaders capables d'élaborer des stratégies efficaces pour répondre aux besoins de l'industrie.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Introduction à la gestion hôtelière (20 heures)</p> <p>Gestion des ressources humaines (25 heures)</p> <p>Gestion des installations (20 heures)</p> <p>Services alimentaires et restauration (25 heures)</p> <p>Réservations et tarification (20 heures)</p> <p>Fondements du marketing touristique (20 heures)</p> <p>Promotion et publicité (25 heures)</p> <p>Marketing numérique (25 heures)</p> <p>Développement de partenariats (20 heures)</p> <p>Introduction à la planification d'événements (20 heures)</p> <p>Gestion logistique (25 heures)</p> <p>Marketing et promotion des événements (20 heures)</p> <p>Gestion des participants (25 heures)</p> <p>Introduction aux systèmes de transport (20 heures)</p> <p>Transport public et privé (25 heures)</p> <p>Mobilité durable et éco-tourisme (25 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	5 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Maîtrise au minimum d'un niveau de distinction dans une discipline pertinente d'une université agréée , IELTS Academic : 7,0 ou supérieur avec un minimum de 6,5 dans chaque composant
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Séminaires et conférences , Ateliers de recherche ,Projets de recherche individuels
<b>Débouchés</b>	Chercheurs et enseignants universitaires , Cadres supérieurs dans l'industrie de l'hôtellerie , Experts en politiques publiques



### Objectifs

- Savoir analyser un marché.
- Connaître l'approche socio-culturelle du secteur.
- Savoir manager une équipe.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Étude de l'histoire et de l'évolution des marques de luxe : (20 heures)</p> <p>Analyse des tendances du marché du luxe et des comportements des consommateurs : (25 heures)</p> <p>Approfondissement des stratégies de gestion de marque, de communication et de distribution dans le secteur du luxe : (25 heures)</p> <p>Gestion de marque dans le luxe : (25 heures)</p> <p>Communication dans le luxe : (25 heures)</p> <p>Distribution dans le luxe : (20 heures)</p> <p>Exploration des méthodes d'innovation et de design dans la création de produits et services de luxe : (25 heures)</p> <p>Innovation dans le luxe : (25 heures)</p> <p>Design dans le luxe : (20 heures)</p> <p>Intégration des outils de gestion stratégique pour la durabilité et la responsabilité sociale des entreprises de luxe : (25 heures)</p> <p>Gestion stratégique dans le luxe : (25 heures)</p> <p>Durabilité et responsabilité sociale dans le luxe : (25 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Bac+3 – licence , Anglais niveau C1
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux , Séminaires et conférences, Ateliers de recherche, Conduite de projets
<b>Débouchés</b>	Gestionnaire de marque ou de produit dans des entreprises de luxe Directeur marketing ou commercial pour des marques de luxe



### Objectifs

-Gérer efficacement les opérations hôtelières dans un environnement dynamique et concurrentiel.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Gestion hôtelière avancée : (25 heures)</p> <p>Leadership et gestion des équipes : (25 heures)</p> <p>Stratégie et innovation : (25 heures)</p> <p>Finance et gestion des revenus : (25 heures)</p> <p>Marketing et gestion des marques : (25 heures)</p> <p>Qualité et service client : (20 heures)</p> <p>Ressources humaines et formation : (20 heures)</p> <p>Technologie et systèmes d'information : (20 heures)</p> <p>Développement durable et responsabilité sociale : (20 heures)</p> <p>Événements et gestion des banquets : (20 heures)</p> <p>Gestion des risques et sécurité : (20 heures)</p> <p>Droit hôtelier et réglementation : (20 heures)</p> <p>Analyse de marché et études de faisabilité : (20 heures)</p> <p>Relation client et fidélisation : (20 heures)</p> <p>Communication et relations publiques : (20 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Bac+3 ,Expérience professionnelle pertinente
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux ,Séminaires et conférences ,Ateliers de recherche,Conduite de projets
<b>Débouchés</b>	Directeur d'hôtel ,Directeur général d'établissement,Directeur des opérations hôtelières



### Objectifs

-Adopter une approche complète et transversale de l'industrie : entreprises, métiers, risques et opportunités.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Plan marketing et commercial dans le luxe : (20 heures)</p> <p>Plan de communication et de merchandisage d'un produit du luxe : (20 heures)</p> <p>Développement de la rentabilité commerciale dans le luxe : (20 heures)</p> <p>Management d'équipe et de l'environnement dans le luxe : (20 heures)</p> <p>Valorisation des compétences professionnelles : (20 heures)</p> <p>Stage : Variable</p> <p>Analyse des tendances du marché du luxe : (20 heures)</p> <p>Gestion de la relation client dans le secteur du luxe : (20 heures)</p> <p>Éthique et responsabilité sociale des entreprises dans le luxe : (20 heures)</p> <p>Stratégies de distribution dans le domaine du luxe : (20 heures)</p> <p>Finance et contrôle de gestion dans le secteur du luxe : (20 heures)</p> <p>Design et innovation dans le luxe : (20 heures)</p> <p>Gestion de la qualité dans les produits de luxe : (20 heures)</p> <p>Événements et partenariats dans le secteur du luxe : (20 heures)</p> <p>Droit et réglementation dans l'industrie du luxe : (20 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Etre titulaire au minimum d'un Bac +3, Expérience dans le secteur du management et marketing
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux , Projets académiques, Etudes de cas, Cas réels en entreprise
<b>Débouchés</b>	Chef de produit, Product Owner, Chef des ventes, responsable de boutique, Responsable marketing, communication, digital, RP , Responsable



### Objectifs

- Développer une expertise en gestion hôtelière
- Acquérir une perspective globale

**BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Interprétation de l'environnement, anticipation et adaptation : (20 heures)</p> <p>Identification et explication des modèles de développement : (20 heures)</p> <p>Conception et organisation d'une démarche managériale : (20 heures)</p> <p>Analyse et discussion des données : (20 heures)</p> <p>Définition de l'hôtellerie internationale : (20 heures)</p> <p>Analyse des pratiques professionnelles : (20 heures)</p> <p>Gestion stratégique des ressources humaines : (20 heures)</p> <p>Marketing hôtelier et stratégies de promotion : (20 heures)</p> <p>Planification financière et contrôle de gestion : (20 heures)</p> <p>Gestion opérationnelle des établissements hôteliers : (20 heures)</p> <p>Gestion des services alimentaires et de la restauration : (20 heures)</p> <p>Communication interne et externe dans l'hôtellerie : (20 heures)</p> <p>Qualité de service et satisfaction client : (20 heures)</p> <p>Gestion des événements et des banquets : (20 heures)</p> <p>Droit hôtelier et réglementation : (20 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Etre titulaire au minimum d'un Bac +3
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux ,Projets académiques ,Etudes de cas, Cas réels en entreprise
<b>Débouchés</b>	Directeur d'hôtel, Directeur des opérations hôtelières ,Directeur des ventes et du marketing, Consultant en gestion hôtelière



### Objectifs

-Développer des compétences en analyse de données, en prévision de la demande et en tarification dynamique.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Maîtrise du channel management et de la politique tarifaire : (20 heures)</p> <p>Élaboration des stratégies de prix et optimisation des ventes : (20 heures)</p> <p>Analyse et création d'outils de reporting : (20 heures)</p> <p>Réalisation de la mise en place d'un plan d'action commercial : (20 heures)</p> <p>Initiation aux nouvelles technologies, à l'e-réputation et aux réseaux sociaux : (20 heures)</p> <p>Conception d'un business plan et son budget prévisionnel : (20 heures)</p> <p>Exploitation avancée d'Excel : (20 heures)</p> <p>Management de la relation client et fidélisation : (20 heures)</p> <p>Développement des compétences en négociation commerciale : (20 heures)</p> <p>Stratégies de marketing digital et e-commerce : (20 heures)</p> <p>Gestion des partenariats et des alliances commerciales : (20 heures)</p> <p>Techniques de vente et closing : (20 heures)</p> <p>Leadership et gestion d'équipe dans le contexte commercial : (20 heures)</p> <p>Veille concurrentielle et analyse de marché : (20 heures)</p> <p>Techniques de persuasion et influence dans la vente : (20 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Diplôme de premier cycle dans un domaine connexe, une expérience professionnelle pertinente
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux ,Projets académiques,Etudes de cas,Cas réels en entreprise
<b>Débouchés</b>	Directeur du revenue management, Analyste de revenu, Consultant en revenue management, Gestionnaire des tarifs et des prix



### Objectifs

-Acquérir une connaissance approfondie de l'industrie des vins et spiritueux.

**BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...**

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Gestion (20 heures)</p> <p>Droit &amp; Finance (20 heures)</p> <p>Environnement Professionnel (20 heures)</p> <p>Innovation et Vin &amp; Spiritueux (20 heures)</p> <p>Gestion des boissons dans l'Hôtellerie et la Restauration (20 heures)</p> <p>Stratégie du commerce international dans l'Industrie des Vins &amp; Spiritueux (20 heures)</p> <p>Vente &amp; Distribution de Vins &amp; Spiritueux (20 heures)</p> <p>Tourisme et Communication dans les Vins &amp; Spiritueux (20 heures)</p> <p>Vignobles &amp; le Droit du Vin (20 heures)</p> <p>Marketing et Promotion des Vins &amp; Spiritueux (20 heures)</p> <p>Événements et Dégustations (20 heures)</p> <p>Qualité et Élaboration des Produits (20 heures)</p> <p>Analyse Sensorielle (20 heures)</p> <p>Culture et Histoire des Vins &amp; Spiritueux (20 heures)</p> <p>Durabilité et Responsabilité Sociale dans l'Industrie des Vins &amp; Spiritueux (20 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Diplôme de premier cycle dans un domaine connexe, Expérience professionnelle pertinente
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Test de langue (IELTS), Tests standardisés de compétences quantitatives (GMAT)
<b>Débouchés</b>	Gestionnaire de cave ou de domaine viticole ,Responsable marketing ou commercial





### Objectifs

-Former des professionnels dans la gestion hôtelière et le commerce international.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Leadership et Comportement Organisationnel Global (20 heures)</p> <p>Gestion Stratégique (20 heures)</p> <p>Nouvelles Tendances dans l'Hôtellerie (20 heures)</p> <p>Développement des Affaires (20 heures)</p> <p>Marketing (20 heures)</p> <p>Ressources Humaines et Administration (20 heures)</p> <p>Gestion de la Qualité et de la Satisfaction Client (20 heures)</p> <p>Finance et Gestion Budgétaire (20 heures)</p> <p>Stratégies de Communication (20 heures)</p> <p>Technologie et Innovation dans l'Hôtellerie (20 heures)</p> <p>Gestion Opérationnelle des Établissements (20 heures)</p> <p>Gestion des Réservations et Revenue Management (20 heures)</p> <p>Gestion des Services Alimentaires et de la Restauration (20 heures)</p> <p>Gestion des Événements et Banquets (20 heures)</p> <p>Législation et Réglementation dans l'Industrie Hôtelière (20 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Diplôme de premier cycle dans un domaine connexe, une expérience professionnelle
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux, Etudes de cas, Projets de groupe, Stages en entreprise
<b>Débouchés</b>	Sales manager ,Revenue manager ,Entrepreneur en hôtellerie-restauration tourisme



### Objectifs

- Former des gestionnaires compétents.
- Développer des compétences en leadership.
- Fournir une compréhension approfondie des tendances.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Gestion des opérations hôtelières et de la restauration (20 heures)</p> <p>Marketing et gestion des ventes dans l'industrie hôtelière (20 heures)</p> <p>Gestion financière et budgétaire des resorts (20 heures)</p> <p>Gestion des ressources humaines et du personnel (20 heures)</p> <p>Stratégie et planification stratégique dans l'industrie des resorts (20 heures)</p> <p>Gestion de la qualité des services et de l'expérience client (20 heures)</p> <p>Développement durable et gestion environnementale des resorts (20 heures)</p> <p>Technologie et innovation dans l'industrie hôtelière (20 heures)</p> <p>Gestion des risques et sécurité dans les resorts (20 heures)</p> <p>Droit et réglementation dans l'industrie hôtelière (20 heures)</p> <p>Événements et divertissements dans les resorts (20 heures)</p> <p>Relations publiques et communication dans l'industrie hôtelière (20 heures)</p> <p>Analyse de marché et études de faisabilité dans les resorts (20 heures)</p> <p>Gestion de la chaîne d'approvisionnement et logistique dans l'industrie hôtelière (20 heures)</p> <p>Leadership et management stratégique dans les resorts (20 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Diplôme de premier cycle dans un domaine connexe, une expérience professionnelle
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux, Etudes de cas , Projets de groupe, Stages en entreprise
<b>Débouchés</b>	<p>Directeur général ou directeur de resort, Directeur des opérations hôtelières</p> <p>Directeur des ventes et du marketing pour un resort</p>



### Objectifs

- Acquérir les méthodes d'analyse et de décision.
- Développer une ouverture d'esprit sur le monde de l'entreprise.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<p>Contrôle de gestion (20 heures)</p> <p>Analyse financière (20 heures)</p> <p>Stratégie Marketing (20 heures)</p> <p>Droit économique (20 heures)</p> <p>Management opérationnel (20 heures)</p> <p>Ecotourisme (20 heures)</p> <p>Gestion des Ressources Humaines (20 heures)</p> <p>Développement Durable dans le Tourisme (20 heures)</p> <p>Gestion de la Qualité des Services (20 heures)</p> <p>Communication Touristique (20 heures)</p> <p>Innovation et Technologie dans le Tourisme (20 heures)</p> <p>Planification Stratégique (20 heures)</p> <p>Tourisme Durable et Responsabilité Sociale (20 heures)</p> <p>Analyse de Marché et Veille Concurrentielle (20 heures)</p> <p>Management de la Destination Touristique (20 heures)</p>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Baccalauréat + 3 années d'études
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux, Etudes de cas, Projets de groupe, Stages en entreprise
<b>Débouchés</b>	Responsable de Projet en Écotourisme ,Consultant en Développement Touristique



### Objectifs

- Concevoir, développer et commercialiser des expériences touristiques uniques et mémorables.

BAC+5 à 7 : Mastère, Master, MBA, DBA, Docorat ...

Programme de formation	Modules / Volume horaire
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marketing expérientiel (20 heures)</li> <li>Gestion de la qualité des services dans le tourisme (20 heures)</li> <li>Conception et développement d'expériences touristiques (20 heures)</li> <li>Gestion de la relation client dans le tourisme expérientiel (20 heures)</li> <li>Événementiel et animation touristique (20 heures)</li> <li>Gestion durable du tourisme expérientiel (20 heures)</li> <li>Stratégies de communication touristique (20 heures)</li> <li>Analyse de marché dans le secteur du tourisme (20 heures)</li> <li>Gestion des destinations touristiques (20 heures)</li> <li>Innovation dans le tourisme (20 heures)</li> <li>Droit et réglementation du tourisme (20 heures)</li> <li>Gestion des risques et sécurité dans le tourisme (20 heures)</li> <li>Marketing digital dans le secteur du tourisme (20 heures)</li> <li>Leadership et management dans le tourisme (20 heures)</li> <li>Planification stratégique du tourisme (20 heures)</li> </ul>
<b>Durée de Formation</b>	2 ans
<b>Conditions d'accès</b>	Baccalauréat + 3 années d'études
<b>Méthodes pédagogiques</b>	Cours magistraux, Etudes de cas, Projets de groupe, Stages en entreprise
<b>Débouchés</b>	Directeur d'une agence de voyages ,Responsable marketing ou commercial Consultant en conception d'expériences touristiques



# Guide des Métiers & Formations Tourisme

TOURISME - HÔTELLERIE - RESTAURATION - EVENTS