

Manager des entreprises de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration

RNCP16961 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 7
Code(s) NSF	334p
Formacode(s)	42754, 42627
Code(s) ROME	G1403, G1404, G1402
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	21/12/2023

Certificateur(s)

CHAMBRE DE COMMERCE INDUSTRIE DORDOGNE · SIRET : 18240014300117

Partenaires habilités

2 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 2 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ECOLE SUP. INTERNATIONALE DE SAVIGNAC	18240014300067	Former et organiser l'évaluation
GROUPE PARIS ECOLE DE MANAGEMENT	48888299400046	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Membre du comité de direction, le Manager des entreprises de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration, participe à la définition des orientations de politique générale de l'entreprise.

Par délégation de la direction générale, du conseil d'administration ou du propriétaire, il assure la responsabilité pleine et entière du bon fonctionnement de son centre de profit. Dans ce cadre, il a toute autonomie pour élaborer et mettre en œuvre le plan opérationnel de développement, et pour définir la stratégie opérationnelle et financière, qu'il décline ensuite dans sa politique des prix.

Responsable des dimensions administratives et financières, il veille en permanence au bon fonctionnement du centre de profit, à la qualité des prestations offertes et au respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur au sein du pays d'implantation de sa structure.

Il fait valider ses choix stratégiques et opérationnels et rend compte de ses résultats à la direction générale dont dépend sa structure.

Selon les entreprises dans lesquelles il intervient, il peut exercer tout ou partie des domaines d'activités suivants :

- L'élaboration du plan opérationnel de développement de l'établissement
- La définition de la stratégie de gestion commerciale et marketing
- L'organisation et la gestion opérationnelle et administrative
- La gestion financière
- La gestion des Ressources Humaines et le Management d'équipes
- La gestion des relations clients et l'évaluation de leur satisfaction

- La gestion et la stratégie de communication.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les compétences suivantes font l'objet d'une évaluation dans le cadre de la certification :

- En veillant à sa conformité avec les orientations politiques de la direction générale, élaborer le plan de développement de son entreprise
- Concevoir une stratégie de gestion commerciale et marketing permettant d'atteindre les objectifs annuels fixés, et adaptés à la clientèle de l'établissement
- Gérer l'organisation et la gestion opérationnelle de son entreprise en pilotant les actions contribuant à son fonctionnement et son développement
- Gérer le budget en fixant les objectifs financiers annuels et mensuels à atteindre, et en veillant à respecter la politique de l'entreprise
- Manager les ressources humaines de l'entreprise, en veillant à instaurer un mode de collaboration qui favorise l'implication de chacun, le respect des règles et des normes qualité internes, et en gérant les problèmes humains qui peuvent survenir
- En prenant en compte de leur niveau de demande, gérer les relations clients en vérifiant régulièrement leur niveau de satisfaction
- Construire des partenariats et des relations qui contribueront à assurer la notoriété de son entreprise et lui permettront d'anticiper les évolutions du marché

Blocs de compétences

RNCP16961BC01 — Elaboration du plan opérationnel de développement de l'établissement

LISTE DE COMPÉTENCES

En veillant au respect des normes et réglementation légales en vigueur sur son pays d'implantation, et à la qualité des prestations à réaliser, gérer l'organisation et la gestion opérationnelle de son entreprise en pilotant les actions contribuant à son fonctionnement et son développement.

Présentation d'un projet de développement d'une entreprise - Etude de cas, travail de groupe, production écrite et présentation orale

RNCP16961BC02 — Définition de la stratégie de gestion commerciale et marketing

LISTE DE COMPÉTENCES

En tenant compte des mouvements économiques pouvant se produire au niveau mondial et régional, et de leurs impacts sur les comportements de la clientèle, de sa région d'implantation, et des événements pouvant s'y produire, concevoir une stratégie de gestion commerciale et marketing permettant d'atteindre les objectifs annuels fixés, et adaptés à la clientèle de l'établissement.

Définition d'une stratégie commerciale et marketing - Etude de cas, travail individuel, production écrite

RNCP16961BC03 — L'organisation et la gestion opérationnelle et administrative

LISTE DE COMPÉTENCES

En veillant au respect des normes et réglementation légales en vigueur sur son pays d'implantation, et à la qualité des prestations à réaliser, gérer l'organisation et la gestion opérationnelle de son entreprise en pilotant les actions contribuant à son fonctionnement et son développement.

Présentation d'un plan d'actions annuel en adéquation avec la politique générale - Mise en situation, travail individuel, production écrite.

Gestion de projet qui peut être de type événementiel - Mise en situation, travail de groupe, production orale avec support de présentation.

RNCP16961BC04 — La gestion financière

LISTE DE COMPÉTENCES

En intégrant les prévisions économiques et les tendances du marché, et en tenant compte de l'analyse des exercices précédents, gérer le budget en définissant la stratégie à tenir, en fixant les objectifs financiers annuels et mensuels à atteindre, et en veillant à respecter la politique de l'entreprise et son projet de développement.

Production d'un plan d'investissement et de financement - Une étude de cas et une analyse financière, travail individuel, production écrite

Mise en place d'un "business plan" tenant compte de la politique générale de l'entreprise - Mise en situation, travail de groupe, production écrite et présentation devant un jury

RNCP16961BC05 — La gestion des ressources humaines et le management d'équipes

LISTE DE COMPÉTENCES

En s'appuyant sur les objectifs commerciaux et stratégiques, et en définissant les enjeux pour chacun, manager les ressources humaines de l'entreprise, en veillant à instaurer un mode de collaboration qui favorise l'implication de chacun, le respect des règles et des normes qualité internes, notamment dans la relation avec les clients, et en gérant les problèmes humains qui peuvent survenir.

Présentation des modalités de management d'une équipe - Mise en situation et étude de cas, travail collectif et individuel, production orale et écrite

RNCP16961BC06 — La gestion des relations clients et l'évaluation de leur satisfaction

LISTE DE COMPÉTENCES

En prenant en compte leur niveau de demande, et en vérifiant régulièrement leur niveau de satisfaction, gérer les relations clients en évaluant la pertinence et la qualité des prestations qui leur sont proposées, et en réglant tout problème pouvant survenir, au mieux des intérêts des clients tout en préservant ceux de son entreprise et de ses salariés.

Production d'un plan de gestion des relations clients - Etude de cas, travail en groupe, production orale avec support écrit

RNCP16961BC07 — La gestion et la stratégie de communication

LISTE DE COMPÉTENCES

En identifiant l'ensemble des acteurs situés sur sa zone ou son secteur professionnel, et en s'inscrivant dans le plan de développement de son entreprise, construire des partenariats et des relations qui contribueront à assurer la notoriété de son entreprise et lui permettront d'anticiper sur les évolutions du marché.

Production d'une analyse des acteurs influents - Etude de cas, travail individuel, production écrite

Repérage et analyse des tendances en émergence au niveau des mouvements touristiques - Etude de cas, travail individuel, production écrite

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme concernent :

- les chaînes hôtelières nationales et internationales intégrées ou volontaires
- l'hôtellerie indépendante
- les résidences de tourisme, les villages de vacances
- les parcs de loisirs, les casinos, thermes, spa et thalasso
- l'hébergement spécialisé (hôpitaux, résidences pour personnes âgées)

Le secteur de la restauration :

- la restauration collective (concédée) et commerciale
- la restauration de chaîne
- la restauration indépendante
- la restauration rapide ou livrée
- la restauration à thème
- les traiteurs, services événementiels, réceptions
- les services de l'industrie agro-alimentaire
- les fournisseurs de l'hôtellerie, la restauration et du tourisme

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Directeur de site, Directeur d'Hôtel, Directeur de Restaurant, Event Manager, Yield Manager, Manager de Résidences Hôtelières, Directeur d'un Club de Vacances et de Loisirs, Chef de secteur, Responsable opérationnel, Responsable de restaurant, Chef de projet événementiel, Consultant HTR...

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 5 sur 5.
Salaire médian (mensuel)	2 124 €
Familles professionnelles (FAP)	S2X80 — Agents de maîtrise de la restauration · tension 5/5 (Très élevée) S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée) S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	12 188
Jugés difficiles à recruter	43 %
Emplois saisonniers	36 %
Familles professionnelles (FAP)	S2X80 — Agents de maîtrise de la restauration S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

4 personnes dont 50% de professionnels externes

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	12 000 €
Selon la branche	7 000 € – 12 000 €
Prise en charge	Branches concernées
12 000 €	Valeur par défaut · 210 branches
8 199 €	CPNEFP de la blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie
8 000 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil
7 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	21/12/2023
-------------------------------------	------------

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP2016

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP38240

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.ecole-de-savignac.com

<http://www.ecole-de-savignac.com>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/16961/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	7
Parcours menés à terme	7
Taux d'achèvement	100 %
Période	03/2023 – 02/2024

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	7
Montant total engagé	82 250 €
Coût moyen par dossier	11 750 €
Durée moyenne	256 h
Période	02/2023
Entreprise	79 %
France compétences	21 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.