

Manager des hébergements touristiques

RNCP17291 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 7
Code(s) NSF	334
Code(s) ROME	G1402, G1302, G1403, M1302
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	19/07/2019

Certificateur(s)

ESGCV - MBA ESG

<http://www.mba-esg.com>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le Manager des Hébergements Touristiques assure la direction d'un ou plusieurs établissements par délégation d'un propriétaire ou du conseil d'administration. Il/elle définit ou contribue à la stratégie générale en assurant la responsabilité de l'organisation, de la gestion financière, du management des ressources humaines, de la gestion de la production ainsi que la stratégie commerciale. Au sein d'une multinationale, c'est un cadre qui occupe des fonctions à responsabilités élevées. Dans une petite ou moyenne entreprise, il/elle assure la direction générale.

La saisonnalité des activités de loisirs et l'ouverture sans interruption 24H/24 et 365 jours par an des hébergements imposent des contraintes de gestion humaine, organisationnelle et financière spécifiques

Il/elle intervient dans les secteurs des hébergements touristiques hôtels, résidences de tourisme, complexes de loisirs (ou « resorts » terme anglais couramment utilisé) et est en relation avec les intermédiaires du tourisme, tour-opérateurs et agences de voyages, E-tourisme, les transporteurs aériens, ferroviaires, autocaristes.

il réalise les activités suivantes :

- Conseiller la Direction Générale ou le propriétaire de l'établissement d'hébergement touristique (EHT) sur une stratégie de développement ou de rénovation
- Concevoir et mettre en œuvre la stratégie opérationnelle de l'EHT
- Mettre en œuvre l'organisation et le pilotage général de l'EHT
- Assurer ou optimiser l'équilibre financier d'un ou plusieurs EHT
- Manager une équipe multiculturelle
- Assurer et développer la notoriété de l'entreprise auprès des clients et des institutions

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Compétences ou capacités attestées :

- Concevoir des études et un dispositif de veille
- Définir, conseiller des axes d'orientation stratégique
- Construire un plan de financement
- Elaborer un projet et bâtir la stratégie de développement de son EHT
- Elaborer le plan d'action commercial et organisationnel et les process de suivi et de mesure de performance (yield management)
- Mettre en place les procédures opérationnelles d'exploitation, de gestion et de recrutement.
- Assurer l'équilibre financier et mettre en place de modalités d'analyse et de contrôle des chiffres d'affaires et des charges

- Utiliser les outils d'optimisation de recettes
- Mettre en place un management pluri culturel, encadrer et fédérer les équipes, gérer des situations de crise
- Mettre en place le marketing mix, développer des actions de communication et les évaluer.

Blocs de compétences

RNCP17291BC01 — Manager une équipe multiculturelle.

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Mettre en place un management intégrant la pluri culturalité des équipes.
- Informer et fédérer les cadres aux process et produits
- Gérer des situations de crises

Modalité d'évaluation :

Etudes de cas : le candidat doit Définir

la politique managériale et les modes de communications en fonction des spécificités culturelles, présenter la stratégie de l'entreprise aux équipes.

Jeux de rôle sur les ressorts de la négociation : le candidat est mis en situation de gestion de crises avec des partenaires sociaux

Un certificat des compétences attestées selon les modalités d'évaluation décrites sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du 5ème bloc de compétences.

RNCP17291BC02 — Assurer et développer la notoriété et l'image de son établissement

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Mettre en place un mix marketing
- Développer des actions de communication et les évaluer

Modalité d'évaluation :

Etudes de cas sur

- la mise en place du mix marketing, la définition d'une politique produit et une stratégie de prix
- une proposition de stratégie de communication, la rédaction d'un communiqué de presse, l'optimisation d'un site web et la présence sur les réseaux sociaux

Un certificat des compétences attestées selon les modalités d'évaluation décrites sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du 6ème bloc de compétences.

RNCP17291BC03 — Conseiller la direction générale du groupe ou le propriétaire de l'établissement (EHT) sur la stratégie de développement ou de rénovation à mettre en œuvre.

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Concevoir des études de marché
- Définir et conseiller les axes d'orientations stratégiques
- Construire un plan de financement
- Elaborer un projet individuel ou conseiller la Direction Générale d'un groupe

Modalité d'évaluation :

Etudes de cas avec production de livrables:

- Elaborer des stratégies de diversification de l'entreprise et rechercher des financements
 - Réaliser une étude de faisabilité : orientations stratégiques, étude de marché, étude financière, business plan , SWOT pour un acteur réel du secteur de l'hébergement touristique
- Jeu d'entreprise Dans le cadre

Serious Games (Hospitality Cesim)

simulation de gestion d'un hôtel : déterminer des axes de développement, construire une offre et mesurer la rentabilité prévisionnelle.

Un certificat des compétences attestées selon les modalités d'évaluation décrites sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du 1er bloc de compétences.

RNCP17291BC04 — Concevoir et mettre en œuvre la stratégie opérationnelle de l'EHT

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Bâtir la stratégie de développement
- Elaborer le plan d'action commercial et le plan organisationnel
- Construire les process de suivi du PAC et les outils de mesure de performance

Modalité d'évaluation :

Etude de cas : dans le cadre du déploiement d'un projet le/la candidat/e devra construire un business plan (tableau et budget prévisionnels et construire un PAC.

Jeu d'entreprise : Dans le cadre

Serious Games (Hospitality Cesim) simulation de l'optimisation de l'activité (yield management) avec des simulations de gestion prévisionnelle des taux d'occupation.

Un certificat des compétences attestées selon les modalités d'évaluation décrites sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du 2ème bloc de compétences.

RNCP17291BC05 — Mettre en œuvre et piloter l'organisation de l'EHT

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Mettre en place les procédures opérationnelles d'exploitation et de gestion
- conduire la politique de recrutement selon le pays ou la zone.

Modalité d'évaluation :

Etudes de cas sur la mise en place de procédure opérationnelles d'un hôtel (arrivées/départs, facturation des coûts, gestion des stocks)

Jeu d'entreprise : Dans le cadre

Serious Games (Hospitality Cesim) simulation de mise en place de la stratégie de recrutement tenant compte des spécificités

sociales et juridiques du pays ou de la zone.

Un certificat des compétences attestées selon les modalités d'évaluation décrites sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du 3ème bloc de compétences

RNCP17291BC06 — Assurer ou optimiser l'équilibre financier d'un ou plusieurs établissements d'hébergement touristique.

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Assurer et optimiser l'équilibre financier de l'établissement
- Mettre en place les modalités d'analyse et de contrôle (chiffre d'affaires et charges)
- Utiliser les outils d'optimisation de recettes

Modalité d'évaluation :

Etudes de cas

sur l'optimisation les modes et

sources de financement, la réalisation d'un plan de trésorerie, les modalités de contrôle des données financières, la définition des clés de répartition budgétaire.

Jeu d'entreprise Dans le cadre

Serious Games (Hospitality Cesim) le/la candidat/e est mis/e en situation

- d'assurer la gestion financière d'un établissement,

de prendre des décisions et analyser les résultats

- D'optimiser le remplissage VS le prix de vente et maintenir la rentabilité

Un certificat des compétences attestées selon les modalités d'évaluation décrites sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du 4ème bloc de compétences.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les professionnel(le)s exercent majoritairement dans des hôtels de chaînes intégrées, de filiales et de franchisés de grands groupes comme Accor (10.000 employés en France), Hilton, Intercontinental (1000 employés), Hyatt (400 employés) ainsi que des grands groupes de tourisme : Club Med (15.000 employés). Ils peuvent travailler dans l'hôtellerie indépendante niveau 4 et 3 étoiles pour des hôtels employant en moyenne trente collaborateurs.

On peut également les retrouver chez des acteurs touristiques comme les parcs de loisirs dans la division hébergement (Disneyland Paris, Astérix, Puy du Fou, Futuroscope), Pierre et Vacances (8500 employés). Ils/elles peuvent être employés, en début de carrière, comme « revenue manager » chez des acteurs touristiques de type Booking. com, Idbus, Ouigo.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Selon les lieux d'exercice, les appellations peuvent être différentes :

Directeur d'hôtel

Directeur de complexe touristique

Revenue/Yield Manager Hôtelier (optimisation offre/demande des hébergements par une action tarifaire)

Directeur de la Restauration

Directeur des banquets et séminaires

Directeur des ventes en hôtellerie ou dans les hébergements touristiques

Directeur Commercial d'hôtels ou de filiales de groupes.

En début de carrière ils peuvent occuper des postes d'Assistant de direction, Sous-directeur ou de responsable d'un service de l'EHT ou de département (Hébergement ou restauration).

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)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 4 sur 5.
Salaire médian (mensuel)	2 449 €
Familles professionnelles (FAP)	J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme · tension 2/5 (Faible) J6X90 — Cadres des transports et du tourisme · tension 3/5 (Modérée) 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)	10 214
Jugés difficiles à recruter	36 %
Emplois saisonniers	34 %

Familles professionnelles (FAP)

J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme
J6X90 — Cadres des transports et du tourisme
L6X00 — Dirigeants de petites et moyennes entreprises de moins de 50 salariés
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

Le Président du jury est un professionnel nommé par le directeur de MBA ESG

Le jury est composé de 5 personnes

- Le Président du jury, représentant des professions Employeurs
- D'un représentant en activité des professions Salariés
- Du directeur ou son représentant
- Un enseignant formateur
- Un responsable pédagogique

Parmi les membres du jury, 40 % sont représentants des Salariés et des Employeurs

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 19/07/2019

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP34056

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

mba-esg.fr

sites des MBA de l'ESG

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/17291/>