

Organisation et gestion des systèmes hôteliers et de restauration

RNCP23950 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	Licence Professionnelle — Licence professionnelle
Code(s) NSF	334
Code(s) ROME	G1703, G1503, G1401, G1402
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Ministère de l'Enseignement Supérieur

Université de Cergy-Pontoise

<http://www.u-cergy.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le titulaire du diplôme devra pouvoir assurer les activités suivantes :

- participer à la conception du produit hôtelier dans le cadre d'un projet de rénovation, d'aménagement et d'équipement au sein de son département,
- suivre et optimiser l'activité quotidienne des services d'hébergement,
- concevoir et mettre en œuvre des politiques d'accueil, de services adaptés aux différents types de clientèle,
- organiser, animer et diriger les équipes des services sous sa responsabilité,
- optimiser la vente des chambres, commercialiser les services,
- budgéter, suivre, analyser les résultats d'activité et les coûts de son département,
- fidéliser la clientèle nationale et internationale,
- contrôler la qualité des services.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Ø Compétences professionnelles:

Définir, choisir et développer les politiques d'accueil et les offres de services de l'hôtel

Organiser et structurer les services d'accueil et de production de services à la clientèle internationale

Mettre en œuvre les activités et les modalités d'accueil des opérations clients, de services et d'entretien

Gérer les interfaces production et commercialisation

Contribuer à la prévision des ventes

Commercialiser les produits et services et optimiser les revenus

Entretenir et développer la relation commerciale avec le client, les prescripteurs

Fidéliser la clientèle nationale et internationale

Mobiliser des comportements et attitudes professionnels adaptés aux situations hôtelières

Déceler, résoudre les problèmes de la clientèle au cours du processus de service

Collecter et exploiter les résultats d'activité,

Définir la norme d'excellence, mettre en œuvre les standards de la marque

Diriger et appliquer la démarche qualité de service définie par l'entreprise

Concevoir le produit chambre et ses locaux annexes

Déterminer et adapter les aménagements, les équipements, les matériels, les outils, et Technologies de l'Information et de la Communication, des espaces d'accueil et de séjour du client, de travail et de service.

Déterminer et adapter les produits, les fournitures, le linge et autres installations

Établir et gérer les budgets de son département (budget des ventes, des coûts du personnel, des fournitures et produits,

Manager et gérer les ressources humaines au sein de son département

Conduire un projet dans l'entreprise en utilisant des outils de management adéquats

Ø Compétences transversales :

Maîtriser les outils TIC (technologies de l'information et de communication)

Maîtriser les outils et techniques de la communication orale et écrite

Maîtriser les outils techniques de gestion et de commercialisation

Maîtriser l'anglais et une autre langue étrangère

Veiller aux évolutions technologiques, des marchés de l'innovation et des concepts

Maîtriser les normes d'Hygiène, de sécurité et de développement durable

Décrire et problématiser une situation

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Secteurs d'activités :

Tous les services intégrés au département de l'hébergement en hôtellerie internationale soient les services d'accueil-réception, du hall-conciergerie, des réservations, des relations clientèle, et des services sous la responsabilité du ou de la gouvernant(e) général(e). L'exercice de ces métiers se réalise principalement dans des entreprises hôtelières de tous les niveaux de gamme et intégrées à un groupe international ou une chaîne hôtelière renommée. Les sociétés de services spécialisées dans l'hôtellerie, les structures de sièges de chaînes hôtelières, centrales de réservations ou centre de regroupement des activités représentent de nouveaux secteurs d'activités.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

La licence professionnelle « Direction des Services d'Hébergement en Hôtellerie Internationale » prépare aux métiers de chef de réception, responsable des réservations, directeur de l'hébergement, gouvernant(e) hôtelier(ère), gouvernant(e) général(e), attaché de direction, directeur de site hôtelier, directeur du hall, directeur des services d'accueil, directeur des relations clientèle

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 4 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	1 890 €

Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie · tension 4/5 (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)	58 150
Jugés difficiles à recruter	44 %
Emplois saisonniers	68 %
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie 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, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

Enseignants et intervenants professionnels ayant contribué aux enseignements (loi n°84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur).

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Enseignants et intervenants professionnels ayant contribué aux enseignements

- Art 17 de la loi 84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'Enseignement Supérieur

COMPOSITION DU JURY — APPRENTISSAGE

Enseignants et intervenants professionnels ayant contribué aux enseignements (loi n°84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur) .

COMPOSITION DU JURY — CANDIDATURE INDIVIDUELLE

Possible pour partie du diplôme par VES (Validation des Etudes Supérieures)

– Décret 2002-529 du 16 avril 2002 relatif à la validation d'études supérieures accomplies en France ou à l'étranger ou VAPP (Validation des Acquis Personnels et Professionnels)

- Décret n°85-906 du 23 août 1985 fixant les conditions de validation des études, expériences professionnelles ou acquis personnels en vue de l'accès aux différents niveaux de l'enseignement supérieur.

COMPOSITION DU JURY — VAE

Enseignants, enseignants-chercheurs et professionnels.

- Décret n° 2002-590 du 24 avril 2002 pris pour l'application du premier alinéa de l'article L. 613-3 et de l'article L. 613-4 du code de l'éducation et relatif à la validation des acquis de l'expérience par les établissements d'enseignement supérieur (JORF n°98 du 26 avril 2002 page 7513)

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.u-cergy.fr>

<http://www.u-cergy.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/23950/>