

Responsable de service en hôtellerie, tourisme et restauration

RNCP26825 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	334
Code(s) ROME	G1401, G1703
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	07/09/2021

Certificateur(s)

CHAMBRE DE COMMERCE INDUSTRIE DORDOGNE · SIRET : 18240014300117

SCI ECOLE DE SAVIGNAC · SIRET : 34883868100024

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Au cœur du dispositif de l'accueil et de la relation clientèle, le/la Responsable de Service en Hôtellerie, Tourisme et Restauration (HTR), en collaboration avec les autres services, contribue activement à l'atteinte des résultats tant économiques que qualitatifs de l'établissement et est garant de la mise en œuvre de sa politique.

Pilote opérationnel/le de son service, il/elle organise le fonctionnement de celui-ci, en gère le budget, veille à la qualité des prestations délivrées et manage une équipe. Il/elle a également la responsabilité d'optimiser la gestion des relations clients, notamment en collaborant à la création de nouvelles prestations adaptées aux attentes et besoins de différents types de clientèles.

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

1. Coordination opérationnelle du service et suivi qualité des prestations
2. Gestion financière et administrative du service
3. Gestion Commerciale et Marketing du service
4. Gestion et développement de la relation clientèle
5. Management d'équipe

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les compétences suivantes sont attestées :

- Coordonner les activités de son service, en s'assurant de la qualité des prestations délivrées et du respect des normes et procédures propres à l'établissement
- Gérer les dimensions financières et administratives du service en veillant à l'atteinte des objectifs fixés et en effectuant les ajustements nécessaires à l'optimisation de son chiffre d'affaire
- Piloter les actions de marketing opérationnelles et de communication, en veillant à leur cohérence avec la stratégie de développement de l'établissement
- Gérer les relations avec les clients en tenant compte des typologies et des caractéristiques propres à chaque catégorie, en satisfaisant aux demandes particulières et en résolvant au mieux les conflits pouvant survenir dans le respect des intérêts de chacun
- Manager une équipe en mettant en œuvre un mode de management qui favorise l'implication, respecte les dimensions culturelles et les intérêts de chacun dans la gestion des situations pouvant poser problème

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Secteurs d'activités

Les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme concernent :

- les chaînes hôtelières
- l'hôtellerie indépendante
- les résidences de tourisme, les villages de vacance

Le secteur de la restauration :

- la restauration collective et commerciale
- la restauration de chaînes
- la restauration indépendante
- la restauration rapide ou livrée
- la restauration à thème
- les traiteurs, services événementiels, réceptions

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Assistant(e) du directeur en hôtellerie-restauration/Assistant(e) manager(euse) en restauration/ Responsable de restauration/Responsable des séminaires/Responsable d'hébergement hôtelier

Assistant(e) de réception en établissement hôtelier /Chef de brigade de réception hôtelière/Chef de réception en hôtellerie

Chef gouvernant(e) en hôtellerie / Gouvernant(e) d'étage /Gouvernant(e) général /Responsable d'étage

Assistant(e) maître d'hôtel/Chef de room service/Maître(sse) d'hôtel /Responsable de salle/Responsable des banquets/Second maître(sse) d'hôtel

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, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Minimum 1 an d'expérience professionnelle dans le secteur Hôtellerie, Restauration à un poste d'encadrement. A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, VAE

50 % de professionnels externes

50 % de représentants de l'école

COMPOSITION DU JURY — APPRENTISSAGE

50% de professionnels externes

50 de représentants de l'école

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

50% de professionnels externes

50% de représentants de l'école

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 07/09/2021

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP35881

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/26825/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	18
Montant total engagé	36 807 €
Coût moyen par dossier	2 045 €
Période	01/2021 – 12/2021
France compétences	100 %

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