

Adjoint(e) de direction hôtellerie/restauration

RNCP27781 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	334p
Code(s) ROME	G1401, G1402, G1802
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	03/03/2020

Certificateur(s)

INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE · SIRET : 77573724000322

Institut de formation commerciale permanente (IFOCOP)

<http://www.ifocop.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

L'adjoint(e) de direction hôtellerie/restauration encadre, organise, coordonne et contrôle l'activité des différents services d'un établissement. Il participe à la bonne exécution du contrat et à la satisfaction des clients dans le respect des règles d'hygiène, de qualité et de sécurité en vigueur.

Les principales activités professionnelles du manager hôtel/restaurant sont de

Piloter une équipe au quotidien dans un établissement, recruter et intégrer le personnel au sein de l'établissement, coordonner les différents services de l'établissement.

Réaliser la gestion comptable et administrative de l'établissement, gérer les approvisionnements et les stocks, élaborer des outils de gestion prévisionnelle en fonction de l'activité.

Mettre en place et/ou contribuer à l'élaboration d'un plan d'actions commerciales, optimiser le remplissage de l'établissement et veiller à la satisfaction du client, organiser une manifestation au sein de l'établissement (banquet, séminaire, réception...).

COMPÉTENCES ATTESTÉES

La certification d'adjoint(e) de direction hôtellerie/restauration atteste de compétences réparties en trois blocs :

Bloc 1 - manager une équipe de collaborateurs :

Bloc 2 - participer à la gestion d'exploitation d'un établissement :

Bloc 3 - organiser la politique commerciale de l'établissement et fidéliser la clientèle :

Blocs de compétences

RNCP27781BC01 — Organiser la politique commerciale de l'établissement et fidéliser la clientèle

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Identifier les caractéristiques de l'environnement de l'établissement. Qualifier et exploiter les fichiers clients. Participer à l'élaboration d'un plan d'action commerciale à partir de la stratégie définie par la direction. Elaborer la mise en forme des supports de communication (courrier, plaquettes, site Internet...). Assurer le suivi et la fidélisation des clients. Evaluer les résultats des actions menées et proposer des réorientations si nécessaire. Mettre en place une veille concurrentielle. Concevoir un argumentaire de vente au sein de l'établissement. Proposer des produits et des

services adaptés aux besoins des clients. Communiquer à l'écrit et à l'oral en anglais. Concevoir et utiliser des outils de contrôle de la qualité et de la satisfaction de la clientèle.

Modalités d'évaluation : étude de cas portant sur : le positionnement marketing d'un établissement, la mise en place d'outils de communication et de promotion des ventes.

Sanction : la réussite à l'épreuve de validation permet la délivrance d'une certification du bloc 3.

RNCP27781BC02 — Manager une équipe de collaborateurs

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Former les collaborateurs au contrôle des normes qualité (HACCP). Appliquer et faire respecter strictement les règles d'hygiène et de sécurité. Contrôler la conformité de la prestation de service. Contrôler le respect des budgets alloués. Harmoniser le fonctionnement de chaque service. Animer des réunions de travail.

Modalités d'évaluation : étude de cas portant sur la mise en place et le contrôle des normes HACCP (hygiène et sécurité).

Sanction : la réussite à l'épreuve de validation permet la délivrance d'une certification du bloc 1.

RNCP27781BC03 — Participer à la gestion d'exploitation d'un établissement

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

Analyser les résultats de l'activité de l'établissement à partir de tableaux de bord et des outils de reporting. Evaluer les coûts. Commander, réceptionner et contrôler les commandes. Respecter les procédures d'hygiène et de sécurité alimentaire. Interpréter les documents comptables. Concevoir et/ou adapter des supports et procédures de collecte d'information de gestion. Mettre en place les outils de contrôle de gestion (SIG, budget prévisionnel...). Concevoir les supports de présentation de l'analyse et des choix de gestion (tableaux de bord). Analyser les résultats à partir des tableaux de bord, présenter des propositions argumentées et chiffrées auprès de la direction.

Modalités d'évaluation : étude de cas portant sur : les éléments de gestion comptable et administrative d'un établissement, la gestion des achats et des approvisionnements, la gestion prévisionnelle de l'établissement.

Sanction : la réussite à l'épreuve de validation permet la délivrance d'une certification du bloc 2.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

L'environnement de travail est vaste : restaurant à thème, gastronomique, traditionnel - Etablissement de restauration rapide - Restaurant de collectivité - Hôtel 3, 4 et 5 étoiles - Hôtellerie mobile (bateaux de croisière) - Hôtellerie de plein air - Résidence de tourisme et hôtelière - Villages et club de vacances.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Manager hôtel/restaurant - Responsable d'hôtel/restaurant - Assistant(e) du directeur en hôtellerie/restauration

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

La connaissance des normes d'hygiène et de sécurité alimentaire (Hazard Analysis Critical Control Point - HACCP) peut être exigée dans les établissements de restauration

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.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Conditions de travail contraignantes, Non-durabilité de l'emploi
Salaire médian (mensuel)	1 779 €

Familles professionnelles (FAP)	S2X61 — Serveurs de cafés restaurants · tension 4/5 (Élevée) 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)	105 957
Jugés difficiles à recruter	42 %
Emplois saisonniers	64 %
Familles professionnelles (FAP)	S2X61 — Serveurs de cafés restaurants 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 continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

1 membre de l'Institut

2 professionnels (employeur/salarié) exerçant dans la fonction ou expert

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 03/03/2020

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP34476

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/27781/>