

Manager des hébergements touristiques

RNCP34056 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 7
Code(s) NSF	334
Formacode(s)	42754, 42679, 42627, 42659
Code(s) ROME	G1402, G1302, G1403, M1302
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	05/07/2019
Date d'échéance	05/07/2024

Certificateur(s)

ESGCV -75253547600143 · SIRET : 75253547600143

Partenaires habilités

17 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 17 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
CFA UTEC EMERAINVILLE	18770918300086	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE COMMERCE ET INDUSTRIE VAUCLUSE	18840001400018	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE	18770918300235	Former et organiser l'évaluation
DIGITAL CAMPUS-ESARC-ESG SPORT LYON	75253547600440	Former et organiser l'évaluation
ESGCV	75253547600226	Former et organiser l'évaluation
ESGCV -75253547600143	75253547600143	Former et organiser l'évaluation
ESGCV - 75253547600242	75253547600242	Former et organiser l'évaluation
ESG DATA & IA	75253547600424	Former et organiser l'évaluation
ESG / ESARC EVOLUTION	75253547600465	Former et organiser l'évaluation
ESG GREEN	75253547600432	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 17 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp34056-manager-des-hebergements-touristiques/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le/la manager des hébergements touristiques assure la direction d'un ou de plusieurs établissements par délégation d'un propriétaire ou du conseil d'administration. Il/elle conçoit ou contribue à la conception de la politique générale de l'EHT. Il/elle est responsable de la conception et du déploiement de la stratégie opérationnelle, de la gestion financière, du management des ressources humaines, de la gestion de la production ainsi que de la stratégie commerciale. Il/elle développe des relations durables avec les intermédiaires du tourisme, les tour-opérateurs et agences de voyages, les transporteurs aériens, ferroviaires, autocaristes qui constituent « la chaîne du voyage » et

qui présentent une forte interdépendance entre eux. Afin de répondre aux nouveaux usages de consommation et d'achat des clients, notamment avec le développement de l'E-tourisme et des intermédiaires en ligne, le/la manager des hébergements touristiques, développe l'utilisation des canaux de communication web au sein de l'EHT. 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.

ACTIVITÉS VISÉES

- Accompagnement de la direction sur la stratégie de développement ou de rénovation d'un établissement d'hébergement touristique (EHT)
- Conception et déploiement de la stratégie opérationnelle d'un établissement d'hébergement touristique (EHT)
- Pilotage de l'organisation d'un établissement d'hébergement touristique dans le respect de la stratégie globale de l'organisation
- Optimisation de l'équilibre financier d'un ou plusieurs établissements d'hébergement touristique
- Management d'une équipe pluriculturelle au sein d'un établissement d'hébergement touristique
- Valorisation globale de l'offre et de l'image de marque d'un établissement d'hébergement touristique

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Piloter la réalisation d'études de marché reposant sur l'analyse des comportements, des besoins et des attentes des clients (satisfaction perception) et l'optimisation d'un dispositif de veille concurrentielle et technologique de manière à définir le positionnement de l'établissement d'hébergement touristique sur son secteur.
- Définir les axes d'orientation stratégique d'un établissement d'hébergement touristique EHT en s'appuyant sur la réalisation et l'analyse d'études d'implantation relatives à son positionnement (zone d'attraction, de chalandise et le prévisionnel de rentabilité). Analyser les impacts de l'orientation stratégique: croissance, diversification, ressources humaines, investissement et sélectionner et utiliser les outils de planification et d'aide à la décision
- Construire un plan de financement prévisionnel permettant de développer ou de créer de nouvelles sources de revenus.
- Conseiller la Direction Générale sur des opportunités d'implantation qui contribueront au développement de son établissement touristique. Élaborer des préconisations et rédiger une note stratégique
- Construire une stratégie de développement en définissant le champ d'application et les axes de développement et en identifiant des indicateurs d'atteinte d'objectifs.
- Définir un business plan et les conditions de son déploiement opérationnel et l'impact sur l'organisation et actions commerciales. Le BP doit comporter une évaluation des ressources (humaines, financières et matérielles) disponibles, le budget prévisionnel, le plan d'action commercial : politique de fidélisation et de conquête et déterminer les canaux de distribution de l'offre.
- Contrôler l'atteinte des objectifs de rentabilité de l'EHT et de satisfaction client grâce à des outils de mesure notamment le « yield management » et optimiser la rentabilité grâce à la mise en œuvre d'actions correctives
- Élaborer, rédiger et contrôler la qualité des procédures opérationnelles d'exploitation et de gestion en veillant aux respects des obligations juridico-sociales du pays ou de la zone d'implantation. Identifier les différentes composantes de l'organisation selon leur activité : restauration, hébergement, événementiel, commercial, maintenance, financier et déterminer le champ d'application de la procédure en hiérarchisant et décomposant les tâches en actions simples et en détaillant les délais, la durée, les moyens et les interlocuteurs sous la forme d'un logigramme.
- Mener le processus de recrutement en cohérence avec la politique de l'établissement selon sa taille et son type de gestion (hôtel indépendant ou hôtel de chaîne). Identifier les besoins de recrutement permanents et saisonniers, classer les besoins selon le type de profils recherchés et évaluer l'adéquation des candidats par rapport aux postes à pourvoir. Élaborer les fiches de poste en collaboration avec les RH : responsabilités, missions et objectifs.
- Élaborer les budgets de manière à optimiser les performances financières de son établissement en mettant en œuvre un suivi budgétaire en utilisant les outils de type « Uniform System of Account »
- Mettre en œuvre les modalités d'analyse et de contrôle du chiffre d'affaires et des charges au regard des orientations financières définies.
- Utiliser les outils d'optimisation de recettes « yield management » afin accroître la rentabilité de son ou ses établissements.

- Après avoir identifié les spécificités et codes culturels du/des pays d'implantation et des collaborateurs, déployer une politique managériale s'adaptant aux différents codes identifiés et, mettre en place des modes de communication et de collaboration optimisant la coopération entre les équipes.
- Diriger des équipes pluriculturelles et coordonner leurs activités en tenant compte des spécificités et codes culturels de manière à accompagner les cadres et/ou les équipes opérationnelles dans la définition et la réalisation des objectifs personnels et collectifs.
- Gérer une situation de crise en identifiant les sources du litige et en négociant avec les partenaires sociaux de manière à résoudre le conflit et à améliorer la cohésion interne. Élaborer et mettre en place un plan d'action permettant la sortie de crise et une communication adaptée afin de fédérer les collaborateurs
- Établir le mix marketing d'un établissement d'hébergement touristique en phase avec la stratégie de positionnement de l'entreprise.
- Piloter l'élaboration et la mise en œuvre d'actions de communication dans le respect du budget alloué.

Blocs de compétences

RNCP34056BC01 — Concevoir la stratégie de développement d'un EHT de manière à optimiser la rentabilité financière de l'organisation

LISTE DE COMPÉTENCES

- Piloter la réalisation d'études de marché de manière à définir le positionnement de l'établissement sur son secteur.
- Définir les axes d'orientation stratégique en s'appuyant sur la réalisation et l'analyse d'études d'implantation relatives à son positionnement et sélectionner et utiliser les outils de planification et d'aide à la décision
- Construire un plan de financement prévisionnel permettant de développer ou de créer de nouvelles sources de revenus
- Conseiller la Direction Générale sur des opportunités d'implantation qui contribueront au développement de son établissement touristique. Élaborer des préconisations et rédiger une note stratégique

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de cas.

Proposer une analyse des études de marché afin d'élaborer différentes stratégies de diversification pour l'entreprise. Définir les orientations stratégiques de l'organisation en termes d'offre et de lieux d'implantation

RNCP34056BC02 — Concevoir et déployer une stratégie opérationnelle d'un EHT en définissant le business plan de l'organisation ainsi que le plan d'action commercial associé

LISTE DE COMPÉTENCES

- Construire une stratégie de développement en définissant le champ d'application et les axes de développement et en identifiant des indicateurs d'atteinte d'objectifs.
- Définir un business plan et les conditions de son déploiement opérationnel et l'impact sur l'organisation et actions commerciales.
- Contrôler l'atteinte des objectifs de rentabilité de l'EHT et de satisfaction client grâce à des outils de mesure notamment le « yield management » et optimiser la rentabilité grâce à la mise en œuvre d'actions correctives

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Jeu d'entreprise.

Définir le business plan de l'organisation et optimiser l'activité (yield management) au travers d'une simulation de gestion prévisionnelle des taux d'occupation.

RNCP34056BC03 — Piloter l'organisation d'un EHT en définissant les modalités de fonctionnement de l'établissement et en veillant à l'acquisition des compétences nécessaires à la réalisation des objectifs de développement

LISTE DE COMPÉTENCES

- Élaborer, rédiger et contrôler la qualité des procédures opérationnelles d'exploitation et de gestion en veillant aux respects des obligations juridico-sociales du pays ou de la zone d'implantation.
- Mener le processus de recrutement en cohérence avec la politique de l'établissement selon sa taille et son type de gestion (hôtel indépendant ou hôtel de chaîne). Identifier les besoins de recrutement permanents et saisonniers. Élaborer les fiches de poste en collaboration avec les RH

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Étude de cas : rédiger des procédures opérationnelles d'exploitation et de gestion d'un EHT.
- Jeu d'entreprise : mettre en place une stratégie de recrutement dans le cadre du développement de son activité.

RNCP34056BC04 — Optimiser la gestion financière d'un ou de plusieurs établissements d'hébergement touristique afin d'en accroître la rentabilité

LISTE DE COMPÉTENCES

Élaborer les budgets de manière à optimiser les performances financières de son établissement en mettant en œuvre un suivi budgétaire en utilisant les outils de type « Uniform System of Account »

Mettre en œuvre les modalités d'analyse et de contrôle du chiffre d'affaires et des charges au regard des orientations financières définies

Utiliser les outils d'optimisation de recettes « yield management » afin d'accroître la rentabilité de son ou ses établissements

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de cas : proposer des préconisations afin d'optimiser les modes et les sources de financement.

Jeu d'entreprise : assurer la gestion financière de l'EHT en veillant à l'équilibre financier et aux investissements.

RNCP34056BC05 — Diriger une/des équipes pluridisciplinaires et multiculturelles de manière à les accompagner dans la réalisation de leurs objectifs en minimisant les risques sociaux

LISTE DE COMPÉTENCES

• Après avoir identifié les spécificités et codes culturels du/des pays d'implantation et des collaborateurs, déployer une politique managériale s'adaptant aux différents codes

identifiés

• Diriger des équipes pluriculturelles et coordonner leurs activités en tenant compte des spécificités et codes culturels de manière à accompagner les cadres et/ou les équipes opérationnelles dans la définition et la réalisation des objectifs personnels et collectifs.

• Gérer une situation de crise et négocier avec les partenaires sociaux de manière à résoudre le conflit et à améliorer la cohésion interne. Élaborer et mettre en place un plan d'action permettant la sortie de crise et une communication adaptée.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de cas : définir la politique managériale à déployer au sein de l'organisation et la présenter aux équipes.

Mise en situation professionnelle : animer une réunion auprès des cadres et présenter les objectifs collectifs des équipes opérationnelles. Animer une réunion de négociation avec les représentants syndicaux de manière à résoudre un conflit et sortir de la crise.

RNCP34056BC06 — Concevoir et piloter la mise en œuvre de la stratégie de communication de l'entreprise en cohérence avec la stratégie de positionnement de l'EHT de manière à améliorer son image de marque

LISTE DE COMPÉTENCES

• Établir le mix marketing d'un établissement d'hébergement touristique en phase avec la stratégie de positionnement de l'entreprise.

• Piloter l'élaboration et la mise en œuvre d'actions de communication

dans le respect du budget alloué et évaluer les résultats,

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Études de cas : réaliser une étude de l'environnement macro-économique de l'organisation. Sur la base de retour client, proposer une analyse des attentes et de la satisfaction client et définir sa politique produit et sa stratégie de prix.

Proposer une stratégie de communication basée sur une communication papier et web.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le/la manager des établissements d'hébergement touristique exerce au sein des EHT hôteliers, des résidences de tourisme ou encore des complexes de loisirs (ou encore « resorts » terme anglais couramment utilisé). Pour le secteur de l'hébergement touristique, les professionnel(le)s exercent majoritairement dans des hôtels de chaînes

intégrées, de filiales et de franchisés de grands groupes tels que Accor (10.000 employés en France), Marriott (2000 employés) Hilton Intercontinental (1000 employés), Hyatt (400 employés) ainsi que des grands groupes de tourisme : Club Med (15.000 employés) . Ils/elles exercent aussi dans l'hôtellerie indépendante de niveaux 3 et 4 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).

En début de carrière, ils/elles peuvent commencer dans des fonctions de « revenue manager » chez des acteurs touristiques de type Booking.com, Idbus, Ouigo, govoyage, Isibus, Europcar...

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Selon les lieux et secteur où il/elle exerce : hébergement, transports, événement/divertissement, les appellations peuvent être différentes

- Directeur/trice d'hôtel
- Directeur/trice de complexe touristique
- Revenu/Yield Manager Hôtelier (optimisation offre/demande des hébergements par une action ta-rifaire)
- Distribution Manager
- Directeur/trice de la Restauration des hébergements et complexes touristiques
- Food and beverage manager
- Directeur/trice des banquets et séminaires/Event manager/Event organisor/coordonateur d'évènements
- Directeur/trice des ventes en hôtellerie ou dans les hébergements touristiques
- Sales coordinateur/ Directeur ou Responsable des ventes/responsable commerciale /sales account executive
- Directeur /trice Commercial d'hôtels ou de filiales de groupes.
- Directeur résidence de tourisme

En début de carrière ils/elles peuvent occuper des postes de

- Assistant/e de direction (dans le secteur hôtelier)
- Sous-directeur/trice
- responsable d'un service d'EHT ou de département (Hébergement, restauration ou fonctionnel)

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

En formation initiale (étudiants) :

- Avoir effectué et validé une 4ème année d'enseignement supérieur (240 ECTS) dans le domaine des sciences de gestion ou une majeure en sciences de gestion (le « Domaine ») ;

En apprentissage ou contrat de professionnalisation :

Cursus en 3 ans :

- Être titulaire d'une certification de niveau 5, d'un bac +2, ou d'un diplôme équivalent (diplôme étranger...), ou avoir validé 120 crédits ECTS dans le domaine ;

Cursus en 2 ans :

- Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 6 ou avoir validé une 3ème année d'enseignement (180 ECTS) dans le domaine ;
- Ou être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 5 et justifier de 3 années d'expérience professionnelle

Cursus en 1 an :

- Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 6, et avoir validé une 4ème année d'enseignement (240 ECTS) ou justifier de 3 années d'expérience professionnelle dans le domaine de formation

En formation professionnelle :

Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 6 et justifier de 5 ans d'expérience professionnelle dans le domaine

OU

Être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 5, d'un bac+2, ou d'un diplôme équivalent (diplôme étranger...), et justifier d'une expérience professionnelle dans le secteur visé de minimum 6 ans

OU

Être titulaire d'un Baccalauréat et justifier de 7 ans d'expérience professionnelle dans le domaine ;

Quelle que soit la voie d'accès : Niveau d'anglais requis : B1 (CERCL) ou 550 (TOIEC)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE

- Le/la Président(e) du jury, professionnel(e) représentant des professions Employeurs/euses
 - Un/une représentant(e) en activité des professions Salariés
 - Le/la directeur (trice) ou son représentant(e)
 - Un/une enseignant(e) formateur
 - Un/une responsable pédagogique
 - Parmi les membres du jury, 40 % sont membres extérieurs
- représentants à parts égales des Salariés(es) et des Employeurs/euses

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

- Le/la Président(e) du jury, professionnel(e) représentant des professions Employeurs/euses
- Un/une représentant(e) en activité des professions Salariés
 - Le/la directeur (trice) ou son représentant(e)

- Un/une enseignant(e) formateur
 - Un/une responsable pédagogique
 - Parmi les membres du jury, 40 % sont membres extérieurs
- représentants à parts égales des Salariés(es) et des Employeurs/euses

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	8 235 €
Selon la branche	7 000 € – 8 846 €
Prise en charge	Branches concernées
8 235 €	Valeur par défaut · 203 branches
8 352 €	CPNE de l'immobilier, CPNE de l'industrie hôtelière, CPNEFP de la restauration collective
8 846 €	CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC), CPNEFP Import-Export
7 000 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil, CPNEFP de l'enseignement privé indépendant
8 404 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
7 800 €	CPNE Banque
7 589 €	CPNEFP de la branche des prestataires de services du secteur tertiaire

Base légale

Date de décision	05/07/2019
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	05/07/2024

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2017	75	0	92 %	83 %
2016	54	0	98 %	75 %
2015	56	0	89 %	92 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP17291

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP38937

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP17291, RNCP35167, RNCP36576

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34056/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	8
Parcours menés à terme	11
Taux d'achèvement	138 %
Période	02/2022 – 12/2023

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	49
Montant total engagé	67 220 €
Coût moyen par dossier	1 372 €
Durée moyenne	108 h
Période	06/2020 – 11/2023
France compétences	67 %
Entreprise	16 %
France Travail	10 %
Régions	7 %
Reste à charge titulaire	0 %

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