

Adjoint de direction hôtellerie restauration

RNCP34476 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	334p
Formacode(s)	42766, 42776
Code(s) ROME	G1401, G1802, G1402
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	02/03/2020
Date d'échéance	02/03/2025

Certificateur(s)

INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE · SIRET : 77573724000322

Partenaires habilités

11 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 11 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ADEOS FORMATIONS	53909770900031	Former et organiser l'évaluation
APISFAIR CONSEIL ET FORMATION	85138660700010	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000058	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000090	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000140	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000165	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000181	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000280	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000306	Former et organiser l'évaluation
INST DE FORMATION COMMERCIALE PERMANENTE	77573724000314	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 11 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp34476-adjoint-de-direction-hotellerie-restauration/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification Adjoint de direction Hôtellerie / Restauration est conçue dans le but d'apporter aux personnes désireuses d'évoluer dans ce domaine ou bien l'intégrer des bases solides et opérationnelles répondant aux besoins du marché du travail.

Elle est articulée autour de trois pôles que sont la gestion managériale, commerciale et d'exploitation.

ACTIVITÉS VISÉES

Organisation et animation des équipes

Administration du personnel dans le respect de la législation et de la convention collective HCR
Veille au respect des normes - Participation à l'élaboration du plan d'action commercial
Réalisation opérationnelle du plan d'action commercial
Évaluation de l'atteinte de ses objectifs
Suivi de la relation client

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Recruter les candidats de l'analyse du besoin à l'intégration dans le poste
Organiser les services d'un établissement de restauration ou hôtelier et la répartition des tâches
Communiquer efficacement avec ses équipes en transversal et avec la direction de l'hôtel ou du restaurant (réunions, entretiens)
Compléter des documents relatifs à l'administration du personnel en respectant la législation du secteur CHR
Élaborer et gérer les plannings des équipes dans le respect du droit social applicable au secteur CHR
Suivre les procédures de la convention HCR liées au disciplinaire et à la rupture de contrats
Appliquer les normes et règlements liés au secteur CHR
Mettre en place et contrôler l'application de ces normes par des mesures préventives et correctives
Mener des études comparatives des produits et des prestations proposées dans le secteur d'activité.
Participer à l'élaboration de supports de communication
Planifier les actions
Planifier les actions
Définir les indicateurs de performance de l'établissement hôtelier ou de restauration Définir les modalités de suivi
Calculer les différents indicateurs commerciaux de l'établissement : coûts, charges, marges, les seuils, ratios...
Réaliser des tableaux de suivi de l'activité/stocks de l'établissement et effectuer des reportings
Mettre en place des processus et outils de suivi
Gérer les litiges et les relances clients de l'établissement CHR
Analyser des enquêtes de satisfaction clients
Fidéliser la clientèle

Blocs de compétences

RNCP34476BC01 — Manager une équipe dans l'hôtellerie/restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

Recruter les candidats de l'analyse du besoin à l'intégration dans le poste
Organiser les services d'un établissement de restauration ou hôtelier et la répartition des tâches
Communiquer efficacement avec ses équipes en transversal et avec la direction de l'hôtel ou du restaurant (réunions, entretiens)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

La sélection des candidats est en phase avec la fiche de poste
Les tâches à effectuer et les compétences associées sont définies et planifiées en fonction de l'activité
Les méthodes et outils de communication sont adaptés à la situation de management à traiter.
La conduite de l'entretien est structurée.
Le style de management choisi est adapté à la situation et aux interlocuteurs.
Le document est complété en conformité avec la législation et la réglementation en

vigueur.

La planification des ressources humaines est en rapport avec l'activité et respecte le cadre légal.

La

gestion d'un dossier conflictuel respecte les étapes légales et la sanction envisagée est adaptée à la situation.

RNCP34476BC02 — Suivre l'activité commerciale d'un hôtel/ restaurant

LISTE DE COMPÉTENCES

Calculer les différents indicateurs commerciaux de l'établissement : coûts, charges, marges, les seuils, ratios...

Réaliser des tableaux de suivi de l'activité/stocks de l'établissement et effectuer des reportings

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les calculs sont justes

Les tableaux de bord sont clairs et lisibles

Les indicateurs choisis par rapport aux objectifs fixés sont cohérents

L'utilisation du tableur est maîtrisée au regard des compétences attendues

Les étapes de l'inbound marketing sont clairement explicitées

Les items de l'outil de suivi (questionnaire intelligent) sont appropriés

La technique de communication choisie permet la résolution du litige

L'analyse des enquêtes de satisfaction client fournies par le certificateur est regroupée dans une matrice « attente-satisfaction ».

Deux actions de fidélisation sont proposées.

RNCP34476BC03 — Elaborer et mettre en oeuvre un plan d'action commercial dans l'hôtellerie/ restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

Mener des études comparatives des produits et des prestations proposées dans le secteur d'activité

Participer à l'élaboration de supports de communication

Planifier les actions

Définir les indicateurs de performance de l'établissement hôtelier ou de restauration

Définir les modalités de suivi

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le candidat étudie le positionnement de l'établissement via la matrice SWOT

L'offre concurrentielle est analysée selon des critères définis

Les actions commerciales proposées correspondent à la clientèle ciblée et l'environnement de l'établissement.

Le support de communication est en adéquation avec la politique de l'établissement

Les actions sont planifiées et ordonnancées

Le plan d'action commerciale définit les indicateurs de performance et les modalités de suivi.

RNCP34476BC04 — Garantir le respect des normes du secteur hôtellerie/ restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

Appliquer les

normes et règlements liés

au secteur CHR

Mettre en place et contrôler l'application de ces

normes par des mesures préventives et correctives

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les

principales normes d'hygiène et sécurité sont identifiées et déclinées.

Le

contrôle des règles d'hygiène et de sécurité est exécuté en conformité avec législation et la réglementation en vigueur.

Le candidat met en place une procédure respectant les 12 étapes de la méthode HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point).

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

· 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 · Village et club de vacances.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Adjoint(e) du directeur en hôtellerie-restauration
Assistant(e) de direction en hôtellerie-restauration
Manager hôtel-restaurant
Gestionnaire hôtel-restaurant
Manager en restauration rapide
Responsable de restauration
Responsable des séminaires
Responsable de réception
Responsable d'hébergement
Chef de service hôtellerie-restauration
Responsable d'étages

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

- Niveau 4 validé
- Expérience professionnelle souhaitée dans le domaine visé

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

Chaque jury est composé de 3 membres dont le président de jury :

- 1 membre de l'Institut (président de jury)
- 2 professionnels (employeur / salarié) exerçant dans la fonction

COMPOSITION DU JURY — APPRENTISSAGE

Chaque jury est composé de 3 membres dont le président de jury :

- 1 membre de l'Institut (président de jury)
- 2 professionnels (employeur / salarié) exerçant dans la fonction

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	7 844 €
Selon la branche	7 844 € – 9 424 €
Prise en charge	Branches concernées
7 844 €	Valeur par défaut · 208 branches
8 212 €	CPNE Casinos, CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC), CPNEF du golf
9 424 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat, CPNEFP hôtellerie de plein air

Base légale

Date de décision	02/03/2020
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	02/03/2025

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	11	0	71 %	75 %
2018	9	0	100 %	75 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP27781

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP40605

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.ifocop.fr/formations-metiers/hotellerie-restauration/formation-adjointe-de-direction-hotellerierestauration/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/34476/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	63
Parcours menés à terme	45
Taux d'achèvement	71 %
Période	02/2022 – 11/2025

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	107
Montant total engagé	241 532 €
Coût moyen par dossier	2 257 €
Durée moyenne	921 h
Période	01/2020 – 02/2025
France compétences	80 %
France Travail	10 %
Reste à charge titulaire	9 %
OPCO	1 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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