

Management du tourisme et de l'hôtellerie

RNCP35644 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	DIPLOVIS — Diplôme visé
Code(s) NSF	334p
Formacode(s)	46340, 42766, 42776, 42654
Code(s) ROME	G1401, M1302, G1402, D1407, G1403
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	09/04/2022

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE · SIRET : 11004401300040

EXCELIA GROUP · SIRET : 34876850800015

<https://www.excelia-group.com>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le responsable des activités du tourisme et de l'hôtellerie est un manager opérationnel qui détermine les objectifs opérationnels de son périmètre de responsabilité, organise les moyens nécessaires (animation d'équipe, organisation matérielle...) et évalue les résultats dans le cadre fixé par sa direction. Il met en œuvre des démarches de résolution de problèmes simples pour optimiser son service et si besoin fait appel à sa direction pour informer et décider. Enfin il participe, en tant que personne ressource, à des projets ou missions spécifiques confiés par la direction.

ACTIVITÉS VISÉES

Sous la direction de son supérieur, le manager opérationnel organise et gère tout ou partie de l'activité de la structure de loisirs, de tourisme ou d'hébergement dans ses dimensions techniques, commerciales, humaines, financières... dans un objectif de service client, de qualité et de rentabilité économique, dans le respect des règles de sécurité des biens et des personnes. Il assure l'application opérationnelle des missions et orientations de l'entreprise à travers la mise en œuvre des prestations et des services fournis aux clients.

Le manager opérationnel a trois grands rôles :

Concevoir, commercialiser et mettre en œuvre les produits et services dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie :

- Exploiter des études d'environnement, de concurrence, de clientèle, de ventes et concevoir des produits et services touristiques ou d'hôtellerie.
- Concevoir la politique commerciale et de communication touristique ou d'hôtellerie.
- Mettre en œuvre la politique de distribution et de commercialisation des produits touristiques et d'hôtellerie.
- Mettre en œuvre les produits et les services touristiques ou d'hôtellerie.

Exécuter les budgets de fonctionnement et d'investissement pour assurer la pérennité de l'activité touristique ou hôtelière :

- Contrôler les budgets propres à l'activité de tourisme ou d'hôtellerie.
- Assurer le suivi budgétaire de la structure touristique ou d'hôtellerie.

Organiser et coordonner des équipes dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie :

- Définir une organisation optimale au service des objectifs de ses activités hôtelière ou touristique.
- Animer l'équipe au quotidien.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Seront évalués les capacités à :

- Réaliser des études macro-économiques afin d'identifier les tendances lourdes du secteur d'activité.
- Réaliser un diagnostic externe afin de positionner son activité dans son environnement concurrentiel.

Blocs de compétences

RNCP35644BC01 — Concevoir, commercialiser et mettre en oeuvre les produits et services dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie

LISTE DE COMPÉTENCES

- Réaliser une étude de marché du secteur touristique et interpréter les données en utilisant les différentes sources d'informations de la filière institutionnelle du tourisme.
- Mettre en place des enquêtes, des questionnaires, des clients mystères pour remonter les informations sur les satisfactions des clients.
- Assurer une veille sur les nouvelles tendances de consommation (économie verte, écologie, éco tourisme).
- Segmenter les activités relevant des marchés B to B, B to C et C to C (Loisirs, Resort, tourisme d'affaires...)
- Positionner la concurrence de chaque domaine d'activité
- Réaliser un diagnostic interne/externe
- Concevoir l'assemblage des ressources matérielles, humaines et financières pour créer une offre de produit ou service touristique adaptée à la cible visée et sur la base d'un modèle de tourisme durable.
- Définir le MIX marketing des services.
- Développer et animer un réseau de distribution : Touropérateurs, autocaristes, agences de voyages, agences d'événementiels, office de tourisme.
- Construire un plan d'actions commercial avec des objectifs mesurables et atteignables.
- Élaborer un MIX de communication.
- Mettre en place le plan d'actions commerciales pour attirer la clientèle.
- Élaborer et suivre des devis de la finalisation de la négociation à la mise en œuvre.
- Traiter les requêtes clients.
- Accueillir un client en langue étrangère.
- Concevoir les actions et supports de communication : newsletter, actions de « public- relation », activités événementielles, etc.
- Travailler avec des sous-traitants dans le cadre du plan de communication.
- Utiliser les outils liés aux nouvelles technologies de l'information et de la communication.
- Utiliser les supports de l'e-commerce pour communiquer et commercialiser la marque et les offres produits.
- Utiliser des canaux de distribution, les sites OTA (Online Travel Agency), site de réservation en ligne, les plus fréquentés par les clients pour écrire leurs commentaires
- Utiliser les variables d'ajustement des tarifs en fonction du taux de remplissage, de la période... selon les principes du yield management.
- Suivre le budget validé par la direction.
- Coordonner les intervenants extérieurs participant à la mise en œuvre des activités d'animation.
- Définir les services spécifiques.
- Coordonner son équipe et coordonner et/ou assurer les activités "logistiques" liées aux activités d'animation.
- Assurer le suivi des plannings de réservation des activités et le surbooking.
- Élaborer des outils d'aide à la vente.
- Communiquer auprès de ses collaborateurs et supérieurs hiérarchiques sur les résultats.
- Mettre en œuvre les produits et services.
- Contrôler la qualité de la conformité des produits et services.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Réalisation d'une étude de marché ciblée dans le cadre du projet de création d'entreprise.

Challenge commercial.

Mise en œuvre de la relation clients et des produits / services en situation professionnelle.

RNCP35644BC02 — Exécuter les budgets de fonctionnement et d'investissement pour assurer la pérennité de l'activité touristique ou hôtelière

LISTE DE COMPÉTENCES

- Analyser un compte de résultat et un bilan.
- Identifier les comptes clefs des documents de synthèses.
- Définir les objectifs de chiffres d'affaires en fonction de différents paramètres : segmentation produit et client, taux d'occupation, facteurs de saisonnalité.
- Construire un budget à partir des objectifs de développement de l'unité (chiffre d'affaires, taux d'occupation, chiffre d'affaires par chambres, taux de fréquentation, REV PAR...)
- Équilibrer un budget en proposant des moyens adaptés pour atteindre les objectifs.
- Élaborer un budget d'investissement pour un projet ou une activité à partir de devis proposés par les fournisseurs.
- Élaborer des tableaux de bord afin d'identifier les écarts entre le prévisionnel et le réalisé • Déterminer à un plan d'actions correctives pour respecter le budget initial.
- Maintenir sa balance débitrice dans les normes fixées
- Vérifier l'exactitude des encaissements et des facturations
- Utiliser les techniques d'inventaires des stocks
- Maîtriser les charges des départements opérationnels : coût matière, masse salariale...
- Informer sa direction en cas de dépassement ou d'anomalie budgétaire
- Établir et valider une facture
- Assurer le suivi des paiements
- Utiliser un logiciel de gestion commercial

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Projet de création d'entreprise

Réalisation d'un suivi budgétaire en situation professionnelle

RNCP35644BC03 — Organiser et coordonner des équipes dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie

LISTE DE COMPÉTENCES

- Identifier les besoins en matière de ressources humaines internes et externes.
- Recruter les compétences nécessaires à la réalisation du produit ou service touristique dans le respect du cadre réglementaire et normatif pour atteindre les objectifs de l'activité.
- Analyser les besoins et les ressources d'une équipe. Définir les profils de postes.
- Évaluer un candidat.
- Mener les entretiens de recrutement.
- Proposer des augmentations individuelles.
- Appliquer les règles de base en Droit du travail : conditions de travail, temps de travail, règles de sécurité et d'hygiène, conventions collectives concernées dans le secteur du tourisme (HCR, HACCP...).
- Informer sa direction et donner les informations nécessaires pour mener un processus de gestion disciplinaire (de l'avertissement au licenciement).
- Répartir le travail au sein d'une équipe de travail.
- Garantir la sécurité et les conditions de travail de son équipe.
- Intégrer un nouveau collaborateur au sein de l'équipe et notamment les saisonniers
- Former ses membres d'équipe aux bonnes pratiques du secteur du tourisme et de l'hôtellerie et de l'entreprise

(qualité d'accueil, sens du service client...)

- Faire respecter les règles. Sanctionner les abus. Réguler les conflits individuels.
- Animer des réunions.
- Adapter les conditions de travail lors de situation « dite de crise ».
- Évaluer les collaborateurs pour s'assurer de l'atteinte des objectifs individuels et collectifs
- Organiser des réunions de briefing des équipes le cas échéant pour faciliter la coordination des membres

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Analyse du fonctionnement d'une équipe en environnement professionnel.

Challenge commercial

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Hôtellerie restauration :

- Hôtels
- Résidences de tourisme, Villages vacances, Clubs vacances
- Hôtellerie de plein air
- Restaurants
- Groupement Chambres d'hôtes, gîtes...

Structure de loisirs :

- Structures liées à la santé, au bien-être et à la remise en forme
- Infrastructure sportive et activités de loisirs
- Palais des congrès
- Parc d'attractions et de loisirs
- Structures liées aux attractions touristiques (loisirs, culture, nature, histoire, sciences...)
- Parc d'attractions et de loisirs
- Structures liées aux attractions touristiques (loisirs, culture, nature, histoire, sciences...)

Tourisme institutionnel :

- Comité Régionaux du Tourisme, Comité Départementaux du Tourisme, Offices de tourisme, CCI
- Syndicats d'initiative

Conception de prestation :

- Agence de voyage, Tour Opérateur
- Agence d'événement, agence de communication, agence d'animation

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Adjoint de direction
- Responsable d'unité : réception, étage, salle de restauration, hébergement, animation, attraction, séjour, séminaire, traiteur et banquet
- Manager commercial, revenu management, maintenance, logistique, communication, évènementiel, marketing, qualité,
- Assistant commercial, marketing, séminaire, évènementiel, de production, de communication, de promotion, de chef de projet
- Chargé de clientèle groupe, individuel, professionnel

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

N/A

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, Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 493 €
Familles professionnelles (FAP)	R2X80 — Attachés commerciaux · tension 4/5 (Élevée) R4X91 — Technico-commerciaux · 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)	40 357
Jugés difficiles à recruter	39 %
Emplois saisonniers	9 %
Familles professionnelles (FAP)	L6X00 — Dirigeants de petites et moyennes entreprises de moins de 50 salariés R2X80 — Attachés commerciaux R4X91 — Technico-commerciaux 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

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE

Le Président du Jury désigné par le Recteur d'Académie, le vice-Président désigné par le Recteur, le Directeur Général du Groupe et le Directeur de la formation.

COMPOSITION DU JURY — VAE

Membres délibératifs permanents :

- directeur du programme ou suppléant
- directeur de la formation continue
- directeur académique

Membres délibératifs convoqués en fonction de la nature des compétences à apprécier :

- enseignants chercheurs du cycle conduisant à la certification postulée
- professionnels compétents dans le domaine concerné par la demande de validation

Membres consultatifs :

- secrétaire de séance : assistant de formation.

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	10 134 €
Selon la branche	8 000 € – 12 000 €
Prise en charge	Branches concernées
10 134 €	Valeur par défaut · 209 branches
12 000 €	CPNEF des organismes de tourisme, CPNEFP hôtellerie de plein air
8 000 €	CPNE Casinos, CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC)

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 09/04/2022

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	139	0	84 %	—
2018	183	0	85 %	—

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP36321

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
Bachelor tourisme | Excelia Tourism & Hospitality School (excelia-group.fr)

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35644/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1
Montant total engagé	8 550 €
Coût moyen par dossier	8 550 €
Durée moyenne	1132 h
Période	09/2021
Reste à charge titulaire	78 %
France compétences	22 %

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