

Manager opérationnel en hôtellerie de luxe

RNCP35768 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	334p
Formacode(s)	42766
Code(s) ROME	G1401, M1402, M1707, G1402, G1403
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	08/07/2021
Date d'échéance	08/07/2024

Certificateur(s)

LUXURY HOTELSCHOOL PARIS · SIRET : 39103248900018

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification de "manager opérationnel en hôtellerie de luxe" atteste que son titulaire dispose d'une part des compétences managériales et opérationnelles nécessaires à manager au quotidien les collaborateurs d'un service en hôtellerie de luxe et d'autre part des compétences stratégiques contribuant à l'activité et à la performance de l'établissement hôtelier dans lequel il exerce.

ACTIVITÉS VISÉES

Identification et mise en œuvre d'un style de management au sein d'un service opérationnel
Adaptation de son style de management en fonction des dimensions culturelles
Gestion des conflits et résolution de problèmes
Accroissement de la performance et de la satisfaction
Gestion de la performance et des compétences
Développement et évaluation de la satisfaction
Construction d'une stratégie de gestion de la qualité au sein d'un établissement hôtelier de luxe
Définition de la stratégie de gestion de la qualité
Pilotage opérationnel de la gestion de la qualité
Mesure de la qualité
Amélioration de la qualité par l'adaptation des processus aux codes du luxe
Veille économique et prévisions sectorielles
Accompagnement de la direction dans la définition d'un plan de développement
Analyse des options et proposition d'un plan de développement
Définition et mise en œuvre du plan stratégique de développement
Mise en œuvre d'un plan de développement national et/ou international
Conception du plan de développement
Pilotage opérationnel du plan de développement
Gestion des risques liés au développement
Gestion d'un projet et/ou évènement
Analyser l'industrie de l'évènementiel
Planifier un évènement
Évaluer la qualité de gestion du projet et mise en place de l'amélioration continue

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Après avoir examiné la nature complexe du management, dans un environnement en constante évolution, appliquer un style de management permettant de responsabiliser, influencer et motiver l'ensemble du personnel de son service pour atteindre la vision et les objectifs définis par la direction.

Adapter son style de management en tenant compte des spécificités culturelles de ses collaborateurs afin de maintenir un climat de confiance optimal et l'efficacité du service et faire appliquer au quotidien les bonnes pratiques du management.

Gérer les conflits et la résolution de problèmes quelle que soit leur degré au sein du service en :

Appliquant les techniques de gestion de conflit et de résolution de problèmes ;

Adaptant sa communication (verbale et non-verbale) ;

En faisant preuve de persuasion

Accroître la performance et l'innovation des équipes en :

Permettant une montée en connaissances et compétences par un plan de formation adapté ;

Encourageant le personnel à se sentir responsable et autorisé à prendre des décisions en vue de fidéliser les talents et accroître leur autonomie ;

Favorisant l'écoute et la communication en vue d'accroître le sentiment de reconnaissance de son personnel.

Développer des programmes et/ou activités (projets, travail de groupe) en vue d'accroître le niveau de satisfaction et créer ainsi un avantage concurrentiel par la différenciation.

Évaluer le niveau de satisfaction du personnel pour mieux comprendre leurs attentes en lien avec celles de l'organisation.

Développer une stratégie de gestion du personnel orientée qualité, assurer le suivi et le déploiement par la planification. Afin d'assurer le pilotage opérationnel de la gestion de la qualité,

Bâtir un plan d'amélioration continue (type certification ISO) en :

Utilisant les techniques de contrôle, de suivi et de déploiement ;

Impliquant l'ensemble du personnel dans la démarche de qualité totale de l'organisation par la mise en place d'outils et techniques en adéquation avec la stratégie et les orientations de développement de l'organisation ;

Intégrant le plan qualité dans la culture et les valeurs de l'organisation et au sein de son propre service.

Mesurer la gestion de la qualité au sein du service opérationnel en vue de d'élaborer des plans d'actions correctives et répondre aux orientations stratégiques de l'organisation.

Identifier les codes adaptés à l'univers du luxe tels que le savoir-vivre, la galanterie, l'étiquette et le protocole et mener une analyse de leur pertinence pour le management des équipes d'une part et la gestion des opérations d'autre part.

Appliquer les codes du luxe à des situations concrètes de management et à des situations opérationnelles en fonction des types d'établissements de luxe.

Réaliser une veille stratégique permanente sur les tendances et prévisions du secteur de l'hôtellerie de luxe afin de mieux comprendre, analyser et prendre en considération les changements et évolutions du marché d'une part.

Ajuster ou redéfinir la stratégie d'organisation pour répondre aux évolutions du secteur de l'hôtellerie de luxe afin de maintenir sa performance et son efficacité d'autre part.

Accompagner la direction ou le responsable de service dans la définition d'une stratégie de développement adaptée à l'organisation en :

Identifiant et cartographiant les options de développement ;

Utilisant de manière pertinente les matrices et outils d'analyse ;

Proposant un plan stratégique de développement adéquat en vue d'accroître l'avantage concurrentiel.

Contribuer à la mise en œuvre du plan stratégique de développement choisi par la direction en :

Y intégrant des objectifs fonctionnels, opérationnels et financiers d'une part ;

Bâtissant un plan de communication en vue d'informer et impliquer l'ensemble des collaborateurs ; Définissant les modalités et indicateurs de mesure de la performance d'autre part.

Bâtir un plan de développement national et/ou international à partir :

D'une étude de faisabilité et d'une analyse du marché ;

De la prise en compte des spécificités culturelles ;

D'une évaluation des opportunités et contraintes d'implantation dans un nouveau pays.

Piloter le déploiement du plan de développement en :

Cartographiant l'ensemble des étapes du processus ;

Définissant de manière exhaustive les ressources nécessaires (personnel, information, financier et technologique) ;

Proposant un plan financier prévisionnel intégrant un mode de financement adapté à la région ou pays d'implantation

;

Identifiant et intégrant les parties prenantes et partenaires locaux dans le plan de développement pour limiter la gestion de crise.

Identifier les potentiels risques inhérent à un développement en vue de mesurer leur impact et définir, pour chaque risque identifié, un plan d'urgence et sa mise en œuvre.

Mener une veille sur l'industrie de l'événementiel en hôtellerie en vue de :

Cartographier les typologies d'événements pouvant être mis en place ;

Analyser les bonnes et mauvaises pratiques en matière de gestion d'un événement afin de les mettre en œuvre au sein de l'organisation ;

Identifier les phases et techniques majeures de gestion d'un événement ayant un impact sur la qualité et la satisfaction des clients.

Mener une pré-analyse afin d'identifier les points à traiter pour atteindre les objectifs fixés et les attentes du client.

Planifier de manière efficace l'organisation d'un événement et son implantation en utilisant de manière appropriée les outils de la gestion de projet (méthodologie PMI).

Cartographier le processus et les phases intermédiaires inhérent à la gestion et production d'un événement pour assurer une compréhension globale du projet par l'ensemble du personnel impliqué.

Prioriser les actions à mener pour éviter tout écart et assurer la qualité de service en vue de satisfaire le client.

Préparer le pilotage du projet en mettant l'accent sur le collectif et le travail de groupe en :

Définissant les moyens, le rôle de chaque collaborateur dans le projet ;

Planifiant le lancement des opérations ;

Organisant le travail des équipes concernées et s'assurant de la bonne coordination interservices.

Concevoir les outils et définir les indicateurs de contrôle et de mesure des écarts en évaluant et bâtissant des plans d'amélioration, réduire le taux d'échec et accroître la satisfaction/expérience client.

Blocs de compétences

RNCP35768BC01 — Management des équipes avec un style adapté à l'univers du luxe

LISTE DE COMPÉTENCES

Après avoir examiné la nature complexe du management, dans un environnement en constante évolution, appliquer un style de management permettant de responsabiliser, influencer et motiver l'ensemble du personnel de son service pour atteindre la vision et les objectifs définis par la direction.

Adapter son style de management en tenant compte des spécificités culturelles de ses collaborateurs afin de maintenir un climat de confiance optimal et l'efficacité du service et faire appliquer au quotidien les bonnes pratiques du management.

Gérer les conflits et la résolution de problèmes quelle que soit leur degré au sein de son service en appliquant les techniques de gestion de conflit et de résolution de problèmes et en adaptant sa communication (verbale et non-verbale).

Accroître la performance et l'innovation des équipes en permettant une montée en connaissances et compétences par un plan de formation adapté

Développer des programmes et/ou activités (projets, travail de groupe) en vue d'accroître le niveau de satisfaction et créer ainsi un avantage concurrentiel par la différenciation.

Évaluer le niveau de satisfaction du personnel pour mieux comprendre leurs attentes en lien avec celles de l'organisation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de cas individuelle accompagnée d'une présentation orale sur l'analyse critique des théories du management et l'efficacité du management dans le secteur de l'hôtellerie de luxe. L'étude de cas doit intégrer :

- Une analyse réflexive sur leurs propres qualités managériales en vue de définir leur propre plan de développement pour l'acquisition des compétences.
- Un plan de mise en œuvre de ces compétences en équipe (implémentation).

Présentation orale : Présenter au moyen d'un support (slide ou poster) un problème en lien avec la supervision d'un service (ou de l'organisation) rencontré au cours de leurs expériences ou survenu dans une entreprise du secteur. La présentation orale est suivie d'une séance de questions-réponses.

Rapport : Sur la base du support présenté précédemment, rédiger un rapport d'analyse critique et théorique du(des) problème(s) de management ou encadrement rencontré(s) et formuler des recommandations justifiées et illustrées

afin d'améliorer la performance et la supervision du service.

Rapport individuel sur les techniques et outils de gestion des ressources humaines, la satisfaction et la motivation des équipes.

RNCP35768BC02 — Management de la qualité dans l'univers du luxe

LISTE DE COMPÉTENCES

Développer une stratégie de gestion du personnel orientée qualité, assurer le suivi et le déploiement par la planification.

Bâtir un plan d'amélioration continue (type ISO) en :

- Utilisant les techniques de contrôle, de suivi et de déploiement ;
- Impliquant l'ensemble du personnel dans la démarche de qualité totale de l'organisation par la mise en place d'outils et techniques en adéquation avec la stratégie et les orientations de développement de l'organisation ;
- Intégrant le plan qualité dans la culture et les valeurs de l'organisation et au sein de son propre service.

Mesurer la gestion de la qualité au sein du service opérationnel en vue de d'élaborer des plans d'actions correctives et répondre aux orientations stratégiques de l'organisation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de cas individuelle : analyse de la politique de management de la qualité orientée employés développée par un établissement hôtelier de luxe.

- Identifier 3 départements majeurs de l'organisation et expliciter leur rôle dans le management de la qualité. Évaluer de manière critique l'importance et l'impact du management de la qualité dans chacun des 3 départements cités.
- Expliquer de quelle manière le personnel et l'encadrement assure la gestion de la qualité au sein de l'organisation en s'appuyant sur des preuves et exemples pour étayer la démonstration. Évaluer de manière critique le lien direct entre le management de la qualité en tant que processus, et la gestion des ressources humaines en tant que fonction.
- Comparer et contraster l'utilisation d'une gamme de théories et de techniques qualitatives et quantitatives pouvant être utilisée par l'organisation (plus précisément le service des ressources humaines) en vue d'évaluer de manière critique l'efficacité et l'efficience des opérations en s'appuyant sur des preuves et exemples pour étayer la démonstration.

Essai sur une discussion critique des outils de mesure de la qualité et du management de la qualité dans un hôtel de luxe :

- Décrire et évaluer de manière critique l'utilisation des outils de gestion des ressources humaines (au choix 2 sujets spécifiques tels que la motivation, la formation ou responsabilisation, autonomie du personnel...).
- Décrire et évaluer de manière critique les outils de management de la qualité et expliciter leurs avantages et inconvénients.
- Démontrer comment le management de la qualité influence le comportement du personnel en s'appuyant sur des exemples réels et précis du secteur de l'hôtellerie et tourisme.
- Identifier et proposer des axes d'amélioration pour accroître la satisfaction des employés et la qualité de service.

Considérer également tout futur défi inhérent à la gestion de la qualité.

RNCP35768BC03 — Accompagner la croissance d'un établissement d'hôtellerie

LISTE DE COMPÉTENCES

Accompagner la direction ou le responsable de service dans la définition d'une stratégie de développement adaptée à l'organisation en :

- Identifiant et cartographiant les options de développement ;
- Utilisant de manière pertinente les matrices et outils d'analyse ;
- Proposant un plan stratégique de développement adéquat en vue d'accroître l'avantage concurrentiel.

Contribuer à la mise en œuvre du plan stratégique de développement choisi par la direction en :

- Intégrant des objectifs fonctionnels, opérationnels et financiers d'une part ;
- Bâtissant un plan de communication en vue d'informer et impliquer l'ensemble des collaborateurs ;
- Définissant les modalités et indicateurs de mesure de la performance d'autre part.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Analyse réflexive de la performance et de la stratégie d'une organisation du secteur de l'hôtellerie ou industrie du luxe.

- Analyser l'environnement externe et interne de l'organisation.

- Proposer un plan de développement stratégique pour l'organisation (options et recommandations).
- Intégrer au plan de développement stratégique une analyse de l'utilisation des objectifs et budgets comme forme de contrôle de la performance.

RNCP35768BC04 — Planification du développement d'un nouvel établissement de luxe

LISTE DE COMPÉTENCES

Bâtir un plan de développement national et/ou international à partir :

- D'une étude de faisabilité et d'une analyse du marché ;
- De la prise en compte des spécificités culturelles ;
- D'une évaluation des opportunités et contraintes d'implantation dans un nouveau pays.

Piloter le déploiement du plan de développement en :

- Cartographiant l'ensemble des étapes du processus ;
- Définissant de manière exhaustive les ressources nécessaires (personnel, information, financier et technologique) ;
- Proposant un plan financier prévisionnel intégrant un mode de financement adapté à la région ou pays d'implantation ;
- Identifiant et intégrant les parties prenantes et partenaires locaux dans le plan de développement pour limiter la gestion de crise.

Identifier les potentiels risques inhérent à un développement en vue de mesurer leur impact et définir, pour chaque risque identifié, un plan d'urgence et sa mise en œuvre.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de cas sous la forme d'un rapport de conseil sur la faisabilité d'un établissement hôtelier à élargir ses opérations dans une nouvelle région du monde (pays en voie de développement) et à diversifier son portefeuille d'activités.

- Étudier et analyser le marché de l'hôtellerie dans le pays en voie de développement visé.
- Évaluer les opportunités de réussite et les pièges qu'un investisseur potentiel doit connaître avant de pénétrer le nouveau marché.
- Proposer un plan de développement stratégique intégrant des axes de diversification du portefeuille d'activités de l'organisation.

RNCP35768BC05 — Gestion de projet évènementiel dans l'hôtellerie de luxe

LISTE DE COMPÉTENCES

Mener une pré-analyse afin d'identifier les points à traiter pour atteindre les objectifs fixés et les attentes du client.

Planifier de manière efficace l'organisation d'un évènement et son implantation en utilisant de manière appropriée les outils de la gestion de projet (méthodologie PMI).

Cartographier le processus et les phases intermédiaires inhérent à la gestion et production d'un évènement pour assurer une compréhension globale du projet par l'ensemble du personnel impliqué.

Prioriser les actions à mener pour éviter tout écart et assurer la qualité de service en vue de satisfaire le client.

Préparer le pilotage du projet en mettant l'accent sur le collectif et le travail de groupe en :

- Définissant les moyens, le rôle de chaque collaborateur dans le projet.
- Planifiant le lancement des opérations.
- Organisant le travail des équipes concernées pour s'assurer de la bonne coordination interservices.
- Concevoir les outils et définir les indicateurs de contrôle et de mesure des écarts en d'évaluer et bâtir des plans d'amélioration, réduire le taux d'échec et accroître la satisfaction/expérience client.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Rédaction d'un plan de management de projet sur l'organisation d'un évènement réel ou fictif en suivant la méthodologie PMI.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le titulaire exerce son activité au sein de l'hôtellerie et chaîne nationale et internationale, dans l'hôtellerie indépendante, dans la restauration haute de gamme. De manière plus générale sans être exhaustif, les domaines d'activités sont les suivants : grands groupes hôteliers multinationaux, hôtels de charme, resort et golf club, hôtels

indépendants haut de gamme, nouvelles formes d'hébergement (comme la location courte durée), cabinets de conseil, start-up de développement d'applications dans le secteur hôtelier ou restauration, etc.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Assistant (adjoint) de direction - Assistant Manager - Responsable de service opérationnel (hébergement, restauration, gouvernant(e) général(e) / Assistant (Adjoint) de direction opérationnel - Responsable de point(s) de vente d'un ou plusieurs établissements (restaurants, bars, service des étages) - Responsable du service Évènementiel / Assistant (Adjoint) Direction Évènementiel - Responsable des banquets et séminaires / Assistant (Adjoint) Responsable des banquets et séminaires - Responsable du service Commercial / Assistant (Adjoint) Direction Commerciale - Yield Manager / Revenu Manager - Responsable du service Marketing / Assistant (Adjoint) Direction Marketing - Responsable du service Financier et Comptabilité / Assistant (Adjoint) Direction Finance et Comptabilité - Responsable du service des Ressources humaines / Assistant (Adjoint) Direction des Ressources Humaines - Gestionnaire d'une startup / Assistant (Adjoint) manager.

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.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 969 €
Familles professionnelles (FAP)	L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · tension 3/5 (Modérée) R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) · tension 3/5 (Modérée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible) 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)	32 017
Jugés difficiles à recruter	31 %
Emplois saisonniers	13 %
Familles professionnelles (FAP)	L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) R3X83 — Professions intermédiaires du marketing et des services commerciaux (hors achats) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique 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

Être titulaire d'un titre de niveau 5 en hôtellerie ou dans une discipline connexe ou bien être titulaire d'un titre ou diplôme de niveau 4 et justifier d'un score minimal de 500 au test d'anglais TOEIC ou équivalent pour suivre une

partie des cours en anglais.

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

Le jury est composé de 5 personnes :

- 1 représentant de l'école.
- 2 représentants employeur.
- 2 représentants employé.

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	8 688 €
Selon la branche	8 000 € – 9 291 €
Prise en charge	Branches concernées
8 688 €	Valeur par défaut · 211 branches
9 291 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
8 000 €	CPNE Casinos

Base légale

Date de décision	08/07/2021
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	08/07/2024

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2017	38	0	91 %	83 %
2016	32	0	75 %	78 %
2015	30	0	87 %	83 %

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP39241

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
<https://www.luxuryhotelschool.fr/bachelor.html>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35768/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	54
----------------------	----

Parcours menés à terme	48
Taux d'achèvement	89 %
Période	06/2022 – 10/2024

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	75
Montant total engagé	101 450 €
Coût moyen par dossier	1 353 €
Durée moyenne	116 h
Période	02/2022 – 02/2024
France compétences	72 %
Reste à charge titulaire	23 %
Régions	2 %
Entreprise	2 %
France Travail	2 %

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