

Manager dans l'Hôtellerie Restauration

RNCP36267 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	DIPLOVIS — Diplôme visé
Code(s) NSF	334t, 334p, 334m
Formacode(s)	42766, 42776, 42627
Code(s) ROME	G1402
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/08/2026

Certificateur(s)

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

FERRANDI-CCI PARIS ILE DE FRANCE · SIRET : 88936649800034

Partenaires habilités

2 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 2 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
CAMPUS DU LAC	41058110200010	Former
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE TERRITORIALE ILLE-ET-VILAINE	13002280900011	Former

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification a été créée le 10 août 2011, pour répondre aux besoins des entreprises du secteur de l'hôtellerie restauration.

Pour répondre aux évolutions permanentes du marché de l'hôtellerie restauration, FERRANDI Paris a adapté sa certification avec l'aide des principaux acteurs du secteur représentant tous les types de structures : palace, établissement de l'industrie hôtelière, hôtel life style, restaurants gastronomiques, bistrots.

Son objectif est de certifier des cadres qui maîtrisent aussi bien les aspects opérationnels que les composantes managériales, afin d'être créatifs et développeurs d'affaires et ainsi intégrer le monde de l'hôtellerie internationale à des postes de direction opérationnelle : revenue manager, responsable marketing, food & beverage, événementiel

ACTIVITÉS VISÉES

Véritable gestionnaire d'un centre de profit, le manager – homme ou femme – de département hôtelier (hébergement ou restauration) dirige son établissement ou son service sur les plans de l'administration, de la gestion économique et commerciale et de la technique. Il est garant de l'image de marque du service, du développement de ses ventes et de la qualité du service rendu. Les managers formés sont exigeants et engagés, maîtrisant aussi bien les aspects techniques que les composantes managériales de leur métier afin d'être créatifs et développeurs d'affaires. A ce titre, ses activités principales s'articulent autour de deux domaines d'activité :

1. Organiser et mettre en œuvre la production de service dans un service hôtelier ou restaurant : La maîtrise des exigences techniques et professionnelles nécessaires pour évoluer dans des métiers opérationnels de l'hébergement, que ce soit le service en contact client ou en back office. Cette expertise est nécessaire, tant pour pouvoir agir soi-même (Responsable commercial) que pour pouvoir manager des équipes (Responsable d'étage par exemple).

2. Gérer un centre de profit en hôtellerie : Capable d'accompagner, concevoir, piloter, optimiser le service et l'entreprise, les apprenants sont formés aux grandes fonctions de gestion appliquées au champ professionnel de l'hôtellerie, et plus particulièrement aux compétences attendues en matière de comptabilité/finance et de marketing.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Etre en mesure de mobiliser l'ensemble des compétences nécessaires pour créer et gérer une entreprise dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, par :

- La définition et compréhension des concepts de base et des outils fondamentaux de la gestion d'entreprise ;
- L'utilisation de ces concepts et outils pour monter un business plan cohérent et socialement responsable.

Avoir une maîtrise technique et opérationnelle du service à la française permettant ensuite d'exprimer librement sa créativité artisanale, par :

- La maîtriser les fondamentaux et techniques de servuction ;
- La mobilisation de l'ensemble des techniques pour proposer de nouveaux modèles d'affaires en hébergement.

Avoir des compétences relationnelles adaptées au milieu professionnel de l'hôtellerie, en :

- Travaillant en équipe de façon respectueuse et efficace, quel que soit son rôle ;
- S'adaptant, analyser et corriger ses comportements opérationnel et relationnel en fonction de la situation.

Etre engagé avec un management personnel et professionnel humble et respectueux de ses pairs et de l'environnement, par

- La maîtrise des codes de la profession pour pouvoir s'en affranchir.
- La compréhension de sa place et de sa responsabilité en tant que professionnel de l'hôtellerie et de la restauration, notamment du point de vue du développement durable des entreprises.

Blocs de compétences

RNCP36267BC01 — Organiser, gérer et contrôler la production

LISTE DE COMPÉTENCES

- Concevoir, piloter et superviser les opérations au service d'étage
- Gérer et superviser les opérations en front et back office (réception & Guests relations)
- Concevoir et organiser une prestation en restauration
- Réaliser et piloter une prestation de service en restauration
- Assurer le service au client et traiter les réclamations
- Superviser les opérations d'encaissement et de facturation en hôtellerie et/ou en restauration
- Garantir la qualité sanitaire hôtellerie et/ou en restauration

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle en entreprise

Contrôle continu

Projet/étude de cas "création d'un hôtel et de son service housekeeping"

Projet/étude de cas "Organisation d'un séjour client"

Jeux de rôles

Études de cas

RNCP36267BC02 — Manager l'équipe

LISTE DE COMPÉTENCES

- Recruter les collaborateurs, animer et motiver les équipes
- Mettre en place une politique de rémunération
- Evaluer et former les collaborateurs
- Appliquer le droit du travail

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Contrôle continu

Jeux de rôles

Etude de cas

QCM

Mise en situation professionnelle au restaurant d'application

Elaboration du business plan Mise en situation professionnelle en entreprise

RNCP36267BC03 — Gérer et piloter un centre de profit

LISTE DE COMPÉTENCES

- Assurer la gestion de l'activité au quotidien : analyser les ventes, gérer les approvisionnements et les stocks, assurer le suivi des consommations de matières premières, gérer les dysfonctionnements
- Assurer la gestion prévisionnelle de l'activité : déterminer le CA, élaborer et valoriser la liste des investissements à prévoir, élaborer les comptes d'exploitation prévisionnels, élaborer et analyser les reporting

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Exercices pratiques

Contrôle continu

Etude de cas

QCM

Elaboration du business plan

Mise en situation professionnelle en entreprise

RNCP36267BC04 — Définir et mettre en œuvre l'offre de restauration et développer l'expérience client

LISTE DE COMPÉTENCES

- Élaborer la stratégie marketing et commerciale (élaborer la stratégie marketing et positionner l'entreprise, élaborer l'offre commerciale).
- Élaborer un plan de communication
- Développer l'expérience client (déterminer une politique de fidélisation, concevoir un parcours client)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas

Elaboration du business plan

Mise en situation professionnelle en entreprise

RNCP36267BC05 — Concevoir et/ou Mettre en œuvre une démarche RSE

LISTE DE COMPÉTENCES

- Réaliser un état des lieux et définir ou appréhender les enjeux stratégiques de la démarche
- Réaliser ou mettre en œuvre un plan d'action RSE

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Business plan

Business game

Exposé thématique

Etude de cas

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Secteur de tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration (THR)

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Responsable front office, réception

Responsable d'étage (housekeeping)

Responsable commercial en hôtellerie

Responsable achats en hôtellerie

Responsable financier en hôtellerie

Assistant manager en hôtellerie

Directeur adjoint d'hôtel

Manager F&B, bar, room service

Directeur de restaurant

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 3 à 4 sur 5.
Salaire médian (mensuel)	2 263 €
Familles professionnelles (FAP)	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)	8 922
Jugés difficiles à recruter	35 %
Emplois saisonniers	33 %
Familles professionnelles (FAP)	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, Apprentissage, VAE

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, VAE

Président de jury nommé par le MESRI
Représentant du rectorat
Représentant de FERRANDI Paris

COMPOSITION DU JURY — APPRENTISSAGE

Le président de jury nommé par le MESRI
Le représentant du rectorat
Le Directeur Général de FERRANDI Paris ou son représentant.
le Responsable des programmes supérieurs ou son représentant.
Un représentant des enseignants techniques.
Un représentant des enseignants de management.

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	12 000 €
Selon la branche	6 000 € – 12 000 €
Prise en charge	Branches concernées
12 000 €	Valeur par défaut · 210 branches
10 648 €	CPNEFP de la restauration collective
7 887 €	CPNEFP de la blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/08/2026

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2020	69	1	55 %	—
2019	61	0	100 %	—
2018	64	0	100 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP9859

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP41942

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.ferrandi-paris.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36267/>

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1
Montant total engagé	3 590 €
Coût moyen par dossier	3 590 €
Durée moyenne	70 h
Période	04/2026
France compétences	96 %
Reste à charge titulaire	4 %

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