

Management du tourisme et de l'hôtellerie

RNCP36321 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	DIPLOVIS — Diplôme visé
Code(s) NSF	334p
Formacode(s)	42766, 42776, 42654, 46340
Code(s) ROME	G1401, M1302, D1407, G1402, G1403
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/08/2025

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

- 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 (enquêtes, questionnaires).
- Assurer une veille sur les nouvelles tendances de consommation (économie verte, écologie, éco tourisme).
- Segmenter les activités, positionner la concurrence et réaliser un diagnostic interne/externe.
- Concevoir l'assemblage des ressources matérielles, humaines et financières.
- Définir le MIX marketing des services et le MIX communication.
- Développer et animer un réseau de distribution : Tour-opérateurs, autocaristes, agences de voyages, agences d'événementiels, office de tourisme.
- Construire et mettre en place un plan d'actions commercial avec des objectifs mesurables et atteignables et les actions et supports de communication : newsletter, actions de « public- relation », activités événementielles, etc.
- Utiliser les outils liés aux nouvelles technologies de l'information et de la communication et les supports de l'e-commerce et les différents canaux de distribution pour communiquer et commercialiser la marque et les offres produits en utilisant les variables d'ajustement (yield management).
- Suivre le budget validé par la direction et communiquer sur les résultats.
- Coordonner les intervenants extérieurs participant à la mise en œuvre des activités d'animation.
- Coordonner son équipe et coordonner et/ou assurer les activités "logistiques" liées aux activités d'animation.
- Mettre en œuvre les produits et services, contrôler leur qualité et suivre les activités.
- Analyser un compte de résultat et un bilan.
- Identifier les comptes clefs des documents de synthèses.
- Définir les objectifs de chiffres d'affaires, construire un budget à partir des objectifs de développement de l'unité et l'équilibrer.
- 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, le réalisé et suivre les plans d'actions correctives .
- Maintenir sa balance débitrice dans les normes fixées.
- Utiliser les techniques d'inventaires des stocks.
- Maîtriser les charges des départements opérationnels.
- Informer sa direction en cas de dépassement ou d'anomalie budgétaire.
- Gérer les devis et la facturation et le suivi des paiements à partir d'un logiciel commercial.
- Identifier les besoins en matière de RH et recruter les compétences (profils, entretien, évaluation du candidat) nécessaires à la réalisation du produit ou service touristique dans le respect du cadre réglementaire et normatif pour atteindre les objectifs de l'activité.
- 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...). Garantir la sécurité et les conditions de travail de son équipe et les adapter lors de situation « dite de crise ».
- Répartir le travail au sein d'une équipe de travail.
- 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. Informer sa direction et donner les informations nécessaires.
- Organiser et animer des réunions.
- Évaluer les collaborateurs pour s'assurer de l'atteinte des objectifs individuels et collectifs.

Blocs de compétences

RNCP36321BC01 — Concevoir, commercialiser et mettre en œuvre 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 (enquêtes, questionnaires).
- Assurer une veille sur les nouvelles tendances de consommation (économie verte, écologie, éco tourisme).
- Segmenter les activités, positionner la concurrence et réaliser un diagnostic interne/externe.
- Concevoir l'assemblage des ressources matérielles, humaines et financières.
- Définir le MIX marketing des services et le MIX communication.

- Développer et animer un réseau de distribution : Tour-opérateurs, autocaristes, agences de voyages, agences d'événementiels, office de tourisme.
- Construire et mettre en place un plan d'actions commercial avec des objectifs mesurables et atteignables et les actions et supports de communication : newsletter, actions de « public- relation », activités événementielles, etc.
- Utiliser les outils liés aux nouvelles technologies de l'information et de la communication et les supports de l'e-commerce et les différents canaux de distribution pour communiquer et commercialiser la marque et les offres produits en utilisant les variables d'ajustement (yield management).
- Suivre le budget validé par la direction et communiquer sur les résultats
- Coordonner les intervenants extérieurs participant à la mise en œuvre des activités d'animation.
- Coordonner son équipe et coordonner et/ou assurer les activités "logistiques" liées aux activités d'animation.
- Mettre en œuvre les produits et services, contrôler leur qualité et suivre les activités.

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.

RNCP36321BC02 — 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, construire un budget à partir des objectifs de développement de l'unité et l'équilibrer.
- 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, le réalisé et suivre les plans d'actions correctives.
- Maintenir sa balance débitrice dans les normes fixées.
- Utiliser les techniques d'inventaires des stocks.
- Maîtriser les charges des départements opérationnels.
- Informer sa direction en cas de dépassement ou d'anomalie. budgétaire.
- Gérer les devis et la facturation et le suivi des paiements à partir d'un logiciel commercial.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Projet de création d'entreprise.

Réalisation d'un suivi budgétaire en situation professionnelle.

RNCP36321BC03 — Organiser et coordonner des équipes dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie

LISTE DE COMPÉTENCES

- Identifier les besoins en matière de RH et recruter les compétences (profils, entretien, évaluation du candidat) nécessaires à la réalisation du produit ou service touristique dans le respect du cadre réglementaire et normatif pour atteindre les objectifs de l'activité.
- 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...). Garantir la sécurité et les conditions de travail de son équipe et les adapter lors de situation « dite de crise ».
- Répartir le travail au sein d'une équipe de travail.
- 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. Informer sa direction et donner les informations nécessaires.
- Organiser et animer des réunions.
- Évaluer les collaborateurs pour s'assurer de l'atteinte des objectifs individuels et collectifs.

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...)

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	31/08/2025
-------------------------------------	------------

Statistiques

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

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP35644

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP41050

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36321/>