

Manager dans le secteur hôtelier international

RNCP37433 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 7
Code(s) NSF	334
Formacode(s)	42766, 42627
Code(s) ROME	G1402, M1707
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	27/03/2023
Date d'échéance	27/03/2026

Certificateur(s)

ASSOCIATION GROUPE ESSEC · SIRET : 77566395800046

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le secteur de l'industrie hôtelière, également connue sous le terme anglais d'hospitality ou HTR (Hôtellerie-Tourisme-Restauration) est une activité appartenant au secteur tertiaire qui regroupe l'ensemble des établissements proposant un service d'accueil, lié aux loisirs et à la satisfaction de la clientèle.

La certification Manager dans le secteur hôtelier international a pour ambition de former des professionnels capables de diriger et de coordonner l'ensemble des services d'un établissement accueillant du public (hôtelier, de restauration, de loisir). Le manager dans le secteur hôtelier international définit la politique stratégique, commerciale et managériale de l'établissement selon des objectifs de rentabilité. Ses missions peuvent varier en fonction du type et de la taille de la structure dans laquelle il évolue.

ACTIVITÉS VISÉES

Diagnostic des évolutions du secteur hôtelier et de son environnement

Analyse de l'information

Définition d'un plan de développement de l'entreprise sur moyen et long terme

Déploiement du plan d'action commercial

Mise en place et contrôle de la stratégie commerciale

Définition et élaboration d'un budget annuel et pluriannuel

Enregistrement et reporting des Informations financières de l'entreprise

Analyse et exploitation des états comptables et financiers de l'entreprise

Management opérationnel

Management des besoins RH à long terme

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Organiser un système de veille économique et technologique du secteur hôtelier en identifiant des sources de données variées et fiables et en mettant en place une procédure de traitement et d'analyse des données afin d'anticiper les évolutions du secteur.

Réaliser une étude de marché

en identifiant les évolutions du secteur, ses services ou produits et ses différents acteurs, en analysant la demande, l'offre et l'environnement concurrentiel de l'entreprise afin de déterminer son positionnement.

Analyser les enjeux contemporains de développement durable, d'évolutions technologiques, de géopolitique et sanitaires en identifiant les risques et opportunités pour l'entreprise du secteur hôtelier afin de les intégrer dans la

réflexion stratégique

Élaborer plusieurs scénarios prospectifs en prenant en compte les opportunités et risques précédemment identifiés afin d'anticiper d'éventuels obstacles à la réalisation des objectifs de l'entreprise

Déterminer l'orientation stratégique de l'entreprise en identifiant le scénario prospectif le plus probable et prévisible, en se référant à des études du marché et des rapports sectoriels afin de fixer des objectifs à atteindre en fonction des forces et faiblesses de l'entreprise

Définir un plan d'action stratégique en identifiant les ressources allouées, en établissant un calendrier et en utilisant les éléments de contexte externes et internes à l'entreprise afin de décliner opérationnellement la stratégie de l'entreprise

Sélectionner les outils marketing à mobiliser en réalisant un benchmark de ces outils et en prenant en compte les objectifs de l'entreprise afin de concevoir un plan marketing adapté à la stratégie de l'entreprise.

Définir les actions marketing à engager en séquençant leur application et en détaillant les étapes clés afin que la stratégie marketing soit cohérente et efficace.

Mesurer la performance de la stratégie commerciale de l'entreprise, en identifiant et choisissant les indicateurs clés de performance (KPI) appropriés, et en se référant aux objectifs stratégiques de l'entreprise afin d'apporter les correctifs nécessaires.

Définir une stratégie de pricing dynamique dans le secteur hôtelier (revenue management) en étudiant la saisonnalité de l'activité et les segments de clientèle et les canaux de distribution intermédiaires et en se basant sur des indicateurs clés de performance hôtelière afin d'optimiser le chiffre d'affaires.

Elaborer le budget de l'entreprise

en se basant sur les choix stratégiques de l'entreprise, en faisant des projections de chiffres d'affaires et de coûts afin de fixer les objectifs de performance en termes d'équilibre financier à atteindre.

Faire des prévisions annuelles et pluriannuelles, en utilisant des outils informatiques, en prenant en compte les spécificités opérationnelles et de marché (structure de coût, nombre d'employés, taille et autres spécificités de l'établissement) afin d'évaluer les besoins financiers et les performances atteignables.

Préparer les résultats mensuels et trimestriels de l'activité de l'entreprise en définissant des indicateurs de performance financière clés afin de mesurer la réalisation des objectifs stratégiques

Analyser les résultats financiers mensuels et annuels en comparant la performance réelle et les projections budgétaires afin de proposer des mesures correctives

Faire des recommandations à destination de la direction de l'entreprise en matière de gestion des coûts en s'appuyant et en comparant des données historiques, budgétaires et de marché afin d'optimiser la performance financière de l'entreprise

Évaluer les projets d'investissements en analysant et en exploitant les états comptables, et financiers afin d'étayer des décisions d'investissement

Piloter la communication financière en réalisant des comptes rendus des états financiers et de leur analyse afin de rendre compte de la performance de l'entreprise à ses parties-prenantes

Structurer l'organisation du travail en équipe en élaborant des processus de travail, en identifiant les solutions technologiques et organisationnelles les plus adaptées aux besoins de l'équipe afin de garantir le bon fonctionnement et la performance des équipes

Favoriser l'engagement des équipes en identifiant les leviers managériaux de la motivation des employés, en soutenant la prise d'initiative et l'innovation au sein des équipes et en instaurant un mode de collaboration qui favorise l'implication de chacun afin de créer une ambiance de travail collectif et efficace.

Gérer les conflits en adoptant une communication verbale et non verbale adaptée, en prenant en compte les différences culturelles afin de créer une ambiance de travail sereine

Déployer la culture d'entreprise auprès de ses équipes en incarnant ses valeurs et principes et en les diffusant aux équipes, et en organisant des événements internes permettant de renforcer le sentiment d'appartenance afin d'assurer la qualité de la marque employeur

Proposer des actions destinées à améliorer la qualité de vie au travail (QVT) de ses équipes en adoptant un style de management inclusif respectant les codes sociaux culturels et en prenant en compte les situations de handicap dans ses pratiques afin de favoriser le bien-être de ses collaborateurs

Blocs de compétences

RNCP37433BC01 — Elaboration de la stratégie de l'entreprise du secteur hôtelier

LISTE DE COMPÉTENCES

Organiser un système de veille économique et technologique du secteur hôtelier en identifiant des sources de données variées et fiables et en mettant en place une procédure de traitement et d'analyse des données afin d'anticiper les évolutions du secteur.

Réaliser une étude de marché

en identifiant les évolutions du secteur, ses services ou produits et ses différents acteurs, en analysant la demande, l'offre et l'environnement concurrentiel de l'entreprise afin de déterminer son positionnement.

Analyser les enjeux contemporains de développement durable, d'évolutions technologiques, de géopolitique et sanitaires en identifiant les risques et opportunités pour l'entreprise du secteur hôtelier afin de les intégrer dans la réflexion stratégique

Élaborer plusieurs scénarios prospectifs en prenant en compte les opportunités et risques précédemment identifiés afin d'anticiper d'éventuels obstacles à la réalisation des objectifs de l'entreprise

Déterminer l'orientation stratégique de l'entreprise en identifiant le scénario prospectif le plus probable et prévisible, en se référant à des études du marché et des rapports sectoriels afin de fixer des objectifs à atteindre en fonction des forces et faiblesses de l'entreprise

Définir un plan d'action stratégique en identifiant les ressources allouées, en établissant un calendrier et en utilisant les éléments de contexte externes et internes à l'entreprise afin de décliner opérationnellement la stratégie de l'entreprise

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle

RNCP37433BC02 — Déploiement de la stratégie commerciale de l'entreprise du secteur hôtelier

LISTE DE COMPÉTENCES

Sélectionner les outils marketing à mobiliser en réalisant un benchmark de ces outils et en prenant en compte les objectifs de l'entreprise afin de concevoir un plan marketing adapté à la stratégie de l'entreprise.

Définir les actions marketing à engager en séquencant leur application et en détaillant les étapes clés afin que la stratégie marketing soit cohérente et efficace.

Mesurer la performance de la stratégie commerciale de l'entreprise, en identifiant et choisissant les indicateurs clés de performance (KPI) appropriés, et en se référant aux objectifs stratégiques de l'entreprise afin d'apporter les correctifs nécessaires.

Définir une stratégie de pricing dynamique dans le secteur hôtelier (revenue management) en étudiant la saisonnalité de l'activité et les segments de clientèle et les canaux de distribution intermédiaires et en se basant sur des indicateurs clés de performance hôtelière afin d'optimiser le chiffre d'affaires.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mises en situation professionnelle

RNCP37433BC03 — Pilotage des activités financières de l'entreprise du secteur hôtelier

LISTE DE COMPÉTENCES

Elaborer le budget de l'entreprise en se basant sur les choix stratégiques de l'entreprise, en faisant des projections de chiffres d'affaires et de coûts afin de fixer les objectifs de performance en termes d'équilibre financier à atteindre.

Faire des prévisions annuelles et pluriannuelles, en utilisant des outils informatiques, en prenant en compte les spécificités opérationnelles et de marché (structure de coût, nombre d'employés, taille et autres spécificités de l'établissement) afin d'évaluer les besoins financiers et les performances atteignables.

Préparer les résultats mensuels et trimestriels de l'activité de l'entreprise en définissant des indicateurs de performance financière clés afin de mesurer la réalisation des objectifs stratégiques

Analyser les résultats financiers mensuels et annuels en comparant la performance réelle et les projections budgétaires afin de proposer des mesures correctives

Faire des recommandations à destination de la direction de l'entreprise en matière de gestion des coûts en s'appuyant et en comparant des données historiques, budgétaires et de marché afin d'optimiser la performance financière de l'entreprise

Évaluer les projets d'investissements en analysant et en exploitant les états comptables, et financiers afin d'étayer des décisions d'investissement

Piloter la communication financière en réalisant des comptes rendus des états financiers et de leur analyse afin de

rendre compte de la performance de l'entreprise à ses parties-prenantes

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etudes de cas

Mise en situation professionnelle

RNCP37433BC04 — Management d'équipe dans l'entreprise du secteur hôtelier

LISTE DE COMPÉTENCES

Structurer l'organisation du travail en équipe en élaborant des processus de travail, en identifiant les solutions technologiques et organisationnelles les plus adaptées aux besoins de l'équipe afin de garantir le bon fonctionnement et la performance des équipes

Favoriser l'engagement des équipes en identifiant les leviers managériaux de la motivation des employés, en soutenant la prise d'initiative et l'innovation au sein des équipes et en instaurant un mode de collaboration qui favorise l'implication de chacun afin de créer une ambiance de travail collectif et efficace.

Gérer les conflits en adoptant une communication verbale et non verbale adaptée, en prenant en compte les différences culturelles afin de créer une ambiance de travail sereine

Déployer la culture d'entreprise auprès de ses équipes en incarnant ses valeurs et principes et en les diffusant aux équipes, et en organisant des événements internes permettant de renforcer le sentiment d'appartenance afin d'assurer la qualité de la marque employeur

Proposer des actions destinées à améliorer la qualité de vie au travail (QVT) de ses équipes en adoptant un style de management inclusif respectant les codes sociaux culturels et en prenant en compte les situations de handicap dans ses pratiques afin de favoriser le bien-être de ses collaborateurs.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mises en situation professionnelle

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Hôtellerie-Tourisme-Restauration

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

manager d'établissement (hôtels, résidences, restaurants) de toutes tailles.

manager de départements divers : opérations, marketing et commercial, yield manager, revenue manager gestion et finances, ressources humaines, ressort manager, etc, dans des hôtels de grands groupes hôteliers internationaux.

directeur d'établissement (hôtel, résidences, restaurants)

assets managers (gestion d'actifs) dans l'immobilier hôtelier

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

L'accès au métier n'est pas réglementé.

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)	Faible (2/5) 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)	3 074 €

Familles professionnelles (FAP)	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)	18 031
Jugés difficiles à recruter	32 %
Emplois saisonniers	19 %
Familles professionnelles (FAP)	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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Avoir obtenu et validé un niveau 6 ou un niveau 5 en Hôtellerie

Pour la filière d'un an : au moins 4 ans d'expérience professionnelle

Pour la filière de 2 ans : au moins un an d'expérience professionnelle (y compris les stages)

Une bonne maîtrise de l'anglais.

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

La certification s'obtient par validation des 4 blocs de compétences ainsi que par la validation d'un stage pratique.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, VAE

Directeur des Programmes Pré-Expérience ou de son représentant, président du jury, Directeur du programme, au moins deux professionnels du secteur n'intervenant pas dans le cursus 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	12 000 €
Selon la branche	9 000 € – 12 000 €
Prise en charge	Branches concernées
12 000 €	Valeur par défaut · 209 branches
9 000 €	CPNE de l'ingénierie, des services informatiques et du conseil, CPNE de la branche de l'hospitalisation privée à statut commercial et du thermalisme
10 000 €	CPNE de l'immobilier
9 150 €	CPNE de l'industrie hôtelière

Base légale

Date de décision	27/03/2023
-------------------------	------------

Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/03/2026
Date de dernière délivrance possible	27/03/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	50	0	100 %	76 %
2020	56	0	100 %	62 %
2019	36	0	94 %	81 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP13132

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP41888

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.essec.edu/en/program/mscs/MSc-in-Hospitality-Management-IMHI/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37433/>