

Responsable en hôtellerie et restauration internationales

RNCP38260 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	334p
Formacode(s)	42754, 32110, 34054
Code(s) ROME	G1401, G1403, G1402
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	15/11/2023
Date d'échéance	15/11/2026

Certificateur(s)

FERRIERES · SIRET : 81115730400015

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

L'hôtellerie-restauration en France est un secteur dynamique qui emploie environ 1,26 million de personnes, avec un renouvellement annuel d'un tiers. La restauration domine, représentant 75% des emplois du secteur. L'été, le secteur compte près de 300 000 emplois saisonniers et 100 000 en hiver. Malgré la concentration croissante du secteur, il existe une forte demande de compétences en management, marketing et relations client au sein des entreprises de moins de 300 salariés. Le secteur est également influencé par les tendances numériques, avec l'augmentation de la dématérialisation et le développement de l'intelligence artificielle qui modifient la relation client traditionnelle.

ACTIVITÉS VISÉES

Analyse des enjeux et contraintes de l'environnement d'une activité d'hôtellerie-restauration internationale
Sélection des leviers du marketing omnicanal à mettre en œuvre selon les retours sur investissement attendus.
Organisation et gestion de son service d'hôtellerie et ou de restauration
Identification des contraintes techniques et financières
Élaboration de budgets prévisionnels de financement de la structure
Analyse du compte de résultat

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Identifier le parcours type d'un client en analysant le comportement des consommateurs, les contraintes techniques et financières, en les comparant aux objectifs attendus afin de discerner les enjeux de développement durable d'une activité d'hôtellerie-restauration
Construire une politique tarifaire d'une activité d'hôtellerie-restauration en réalisant une étude de marché, en identifiant les cibles et les différentes périodes d'activités afin de garantir une performance économique durable
Élaborer une politique de conquête, en identifiant les publics, les canaux de communication, les leviers du marketing digital (référencement, bannières, affiliation, emailing, réseaux sociaux, vidéos...), les moyens financiers et en proposant un retroplanning afin d'optimiser la performance commerciale
Concevoir une campagne de publicité on line/off line d'un produit ou d'un service à partir des cibles identifiées (publics, profils, typologies) et à l'aide des supports de communication, en choisissant un canal de communication approprié à la cible (culture, inclusion, ...) afin de transmettre un message adapté auprès d'un public visé
Identifier les besoins et les attentes des consommateurs, en définissant des segments de clientèle (sociale, culturelle, situations de handicap, consommation...) en analysant des études de marchés et des fichiers clients, afin de délivrer une offre durable de produits et services en phase avec les contraintes techniques et économiques fixées par la

direction de l'hôtel et ou du restaurant dans un contexte international préservant les ressources.

Elaborer un plan de recrutement et de montée en compétences des équipes en définissant les besoins en compétences du service d'hôtellerie-restauration, en définissant une démarche d'intégration inclusive et des moyens de recrutement afin d'optimiser la productivité des équipes

Fixer les indicateurs managériaux et les objectifs collectifs et individuels, en tenant compte des aspects réglementaires spécifiques aux métiers de l'hôtellerie-restauration, afin de définir un plan de formation, de rémunération et de motivation des équipes adapté au contexte ciblé par l'activité et en respectant la réglementation du droit social et le développement des collaborateurs

Structurer l'organisation des services et les bonnes pratiques managériales respectueuses du droit local afin de suivre l'activité et la montée en compétences des collaborateurs, en prenant en compte l'interculturalité et les situations de handicap, en gérant les écarts et actions correctives si nécessaire, ainsi que les progressions de carrière, pour garantir l'épanouissement professionnel des collaborateurs

Automatiser les process opérationnels en digitalisant les services d'hôtellerie-restauration par des ERP et des progiciels afin d'optimiser l'efficacité des outils de commercialisation et de production

Mesurer les activités en suivant les stocks, en appliquant des indicateurs de performance et de suivi, en créant des tableaux de bord, des budget prévisionnels et procédures de contrôle afin d'optimiser la production d'un service d'hôtellerie-restauration

Établir les budgets prévisionnels d'une activité d'hôtellerie -restauration internationale, en définissant les soldes intermédiaires de gestion et les KPI adaptés, en créant un tableau de bord en anticipant l'ensemble des dépenses et recettes afin d'orienter le pilotage de l'activité.

Garantir l'éthique du financement d'une activité d'hôtellerie-restauration internationale en choisissant des partenaires économiques conformes aux pratiques de la RSE et partageant les valeurs de l'établissement afin de générer une performance économique responsable

Contrôler l'activité et les états comptables périodiques et annuels d'une activité d'hôtellerie- restauration internationale en comparant le compte de résultat avec le budget prévisionnel et en identifiant les écarts à corriger afin de garantir la pérennité de l'activité

Identifier des opportunités de rentabilité (diversification, nouveau marché,) et les risques potentiels associés aux évolutions de l'environnement, en réalisant une veille économique et concurrentielle du secteur dans lequel s'inscrit l'activité d'hôtellerie et de restauration durable afin d'accroître le développement d'une activité d'hôtellerie-restauration internationale

Blocs de compétences

RNCP38260BC01 — ?Élaborer la stratégie commerciale, marketing et digitale d'une activité d'hôtellerie-restauration internationale responsable

LISTE DE COMPÉTENCES

Identifier le parcours type d'un client en analysant le comportement des consommateurs, les contraintes techniques et financières, en les comparant aux objectifs attendus afin de discerner les enjeux de développement durable d'une activité d'hôtellerie-restauration

Construire une politique tarifaire d'une activité d'hôtellerie-restauration en réalisant une étude de marché, en identifiant les cibles et les différentes périodes d'activités afin de garantir une performance économique durable

Élaborer une politique de conquête, en identifiant les publics, les canaux de communication, les leviers du marketing digital (référencement, bannières, affiliation, emailing, réseaux sociaux, vidéos...), les moyens financiers et en proposant un retroplanning afin d'optimiser la performance commerciale

Concevoir une campagne de publicité on line/off line d'un produit ou d'un service à partir des cibles identifiées (publics, profils, typologies) et à l'aide des supports de communication, en choisissant un canal de communication approprié à la cible (culture, inclusion, ...) afin de transmettre un message adapté auprès d'un public visé

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle reconstituée

RNCP38260BC02 — Piloter la production durable des services en hôtellerie et restauration internationales

LISTE DE COMPÉTENCES

Identifier les besoins et les attentes des consommateurs, en définissant des segments de clientèle (sociale, culturelle,

situations de handicap, consommation...) en analysant des études de marchés et des fichiers clients, afin de délivrer une offre durable de produits et services en phase avec les contraintes techniques et économiques fixées par la direction de l'hôtel et ou du restaurant dans un contexte international préservant les ressources.

Elaborer un plan de recrutement et de montée en compétences des équipes en définissant les besoins en compétences du service d'hôtellerie-restauration, en définissant une démarche d'intégration inclusive et des moyens de recrutement afin d'optimiser la productivité des équipes

Fixer les indicateurs managériaux et les objectifs collectifs et individuels, en tenant compte des aspects réglementaires spécifiques aux métiers de l'hôtellerie-restauration, afin de définir un plan de formation, de rémunération et de motivation des équipes adapté au contexte ciblé par l'activité et en respectant la réglementation du droit social et le développement des collaborateurs

Structurer l'organisation des services et les bonnes pratiques managériales respectueuses du droit local afin de suivre l'activité et la montée en compétences des collaborateurs, en prenant en compte l'interculturalité et les situations de handicap, en gérant les écarts et actions correctives si nécessaire, ainsi que les progressions de carrière, pour garantir l'épanouissement professionnel des collaborateurs

Automatiser les process opérationnels en digitalisant les services d'hôtellerie-restauration par des ERP et des progiciels afin d'optimiser l'efficacité des outils de commercialisation et de production

Mesurer les activités en suivant les stocks, en appliquant des indicateurs de performance et de suivi, en créant des tableaux de bord, des budget prévisionnels et procédures de contrôle afin d'optimiser la production d'un service d'hôtellerie-restauration

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Jeux de rôle

Étude de Cas

Mise en situation professionnelle simulée

Serious Game

RNCP38260BC03 — Gérer le pilotage administratif et financier d'une activité d'hôtellerie et de restauration internationale

LISTE DE COMPÉTENCES

Établir les budgets prévisionnels d'une activité d'hôtellerie -restauration internationale, en définissant les soldes intermédiaires de gestion et les KPI adaptés, en créant un tableau de bord en anticipant l'ensemble des dépenses et recettes afin d'orienter le pilotage de l'activité.

Garantir l'éthique du financement d'une activité d'hôtellerie-restauration internationale en choisissant des partenaires économiques conformes aux pratiques de la RSE et partageant les valeurs de l'établissement afin de générer une performance économique responsable

Contrôler l'activité et les états comptables périodiques et annuels d'une activité d'hôtellerie- restauration internationale en comparant le compte de résultat avec le budget prévisionnel et en identifiant les écarts à corriger afin de garantir la pérennité de l'activité

Identifier des opportunités de rentabilité (diversification, nouveau marché,) et les risques potentiels associés aux évolutions de l'environnement, en réalisant une veille économique et concurrentielle du secteur dans lequel s'inscrit l'activité d'hôtellerie et de restauration durable afin d'accroître le développement d'une activité d'hôtellerie-restauration internationale

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Cas pratique

Étude de cas

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Secteur hôtellerie et restauration :

Principalement l'industrie des Cafés, Hôtels, Restaurants en France et à l'international, pour le compte d'entreprises françaises et internationales, indépendantes ou structurées en groupes et chaînes.

Par extrapolation tous les métiers en lien avec l'univers du tourisme (voyage, croisière...) et des services aux personnes nécessitant les compétences d'accueil et commercialisation développées par la certification (et notamment les secteurs du bien-être et du luxe).

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Le Responsable en Hôtellerie et Restauration internationales pourra accéder aux fonctions suivantes : Responsable de service dans un plus grand restaurant ou hôtel ou d'un meilleur standing, Directeur d'un restaurant, Directeur d'un hôtel restaurant, Directeur d'un restaurant, hôtel ou hôtel restaurant de chaîne, Consultant spécialisé en hôtellerie et/ou restauration (développement, recrutement, investissements...)

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Dans le cadre de l'exploitation d'un hôtel-restaurant, les 3 certifications suivantes doivent pouvoir être présentées : le permis d'exploitation depuis 2007, le PVBAN depuis 2011 et depuis le 1er octobre 2012 la formation aux bonnes pratiques en hygiène alimentaire.

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Avant l'entrée en formation, l'école Ferrières vérifie les prérequis d'accès? :

- Obtention du Baccalauréat ou équivalent pour les candidats internationaux.
- Maîtrise des langues utilisées dans le cadre de la formation et au sein des organismes y préparant
- Demande de certification (TOEIC, DELF, etc.) ou passage de test de langue (entretien en anglais pour les Français et internationaux non anglophones ou France pour les internationaux francophones)

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

Le jury de certification est composé de 5 membres, dont 50 % externes? :

- 3 professionnels en activité (issus des fonctions opérationnelles d'hôtellerie et restauration, managériales et/ou supports)
- Le Directeur académique de Ferrières
- Le Directeur de Ferrières ou son représentant

Aucun des membres du jury ne peut participer à la formation des candidats ni avoir de lien familial ou professionnel avec eux.

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	10 980 €
Selon la branche	8 355 € – 10 980 €
Prise en charge	Branches concernées
10 980 €	Valeur par défaut · 210 branches
9 291 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
8 907 €	CPNE de l'industrie hôtelière
8 355 €	CPNE de la branche de l'hospitalisation privée à statut commercial et du thermalisme

Base légale

Date de décision	15/11/2023
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	15/11/2026
Date de dernière délivrance possible	15/11/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	39	0	100 %	—
2021	41	0	100 %	50 %
2020	27	0	100 %	83 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP35163

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38260/>