

Manager en hôtellerie-restauration

RNCP39248 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 7
Code(s) NSF	334
Formacode(s)	42766, 42627, 42776
Code(s) ROME	G1402, M1402, M1302
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	27/06/2024
Date d'échéance	27/06/2027

Certificateur(s)

INSTITUT LYFE · SIRET : 41813774100017

INSTITUT LYFE I.D. - INNOVATION ET DEVELOPPEMENT · SIRET : 52898304200011

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
EARLY MAKERS GROUP	84189203700018	Former

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le secteur de l'hôtellerie-restauration englobe une grande variété d'établissements, qui contribue significativement à l'emploi et à la croissance économique.

La certification permet de former des managers capables de gérer les opérations, le marketing, la finance, le management et la stratégie, en contribuant à l'activité et à la performance de l'établissement, tout en ayant la capacité de créer et de gérer des expériences client diversifiées.

ACTIVITÉS VISÉES

Identification et développement de nouveaux concepts de services ou de produits répondant aux tendances actuelles et futures du marché (phase d'idéation).

Traduction des innovations en stratégies commerciales dans le but d'obtenir un avantage concurrentiel (mise en œuvre).

Gestion de la marque et du marketing.

Pilotage de projets d'innovation transversaux, de la phase de conception à la mise en œuvre, en assurant la coordination des équipes et le respect des délais et budgets.

Supervision des opérations de service.

Implémentation de la gestion de la qualité.

Développement des relations clients et partenariats.

Développement de stratégies de leadership adaptatives.

Optimisation de la gestion de la performance.

Pilotage du changement organisationnel.

Analyse financière et budgétaire.

Stratégie de revenue management.
Gestion des risques financiers.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Collecter et interpréter des données sur les évolutions du marché, les avancées technologiques, les changements dans les comportements des consommateurs et les perspectives économiques et sociétales, afin d'identifier des opportunités d'innovation pertinentes.

Identifier et analyser les tendances futures et actuelles afin de concevoir des services ou des produits innovants en s'appuyant sur cette veille stratégique approfondie.

Intégrer des pratiques de développement durable et d'accessibilité pour assurer la responsabilité sociale et l'inclusivité des innovations en incorporant des critères et des standards de durabilité et d'accessibilité dès les phases initiales de conception des services ou produits.

Élaborer des stratégies commerciales avant-gardistes en évaluant les impacts des évolutions sectorielles et en exploitant les opportunités technologiques et les nouvelles attentes des consommateurs.

Définir des concepts d'Hospitality différenciateurs pour se distinguer dans un marché compétitif en intégrant des considérations de durabilité et d'inclusivité.

Élaborer des campagnes de marketing ciblées afin d'accroître la visibilité et l'attractivité de l'établissement en exploitant des données analytiques et des outils numériques.

Renforcer l'identité de marque pour fidéliser la clientèle en développant une communication de marque cohérente et engageante.

Gérer et coordonner des projets d'innovation en définissant les objectifs, les ressources nécessaires et en assurant le suivi des différentes phases du projet, afin de garantir le respect des délais et des budgets.

Diriger et motiver les équipes interdisciplinaires impliquées dans les projets d'innovation, en favorisant une culture d'entreprise propice à l'innovation et en assurant une communication efficace entre les différents acteurs, afin d'optimiser la réalisation des projets.

Assurer la coordination des services de la structure pour garantir l'excellence du service, en optimisant les processus opérationnels.

Contrôler la qualité des prestations pour maintenir les standards de service, en évaluant régulièrement les retours clients et les performances de l'équipe et en s'adaptant à l'évolution des standards de l'industrie de l'Hospitality.

Instituer des procédures de gestion de la qualité pour une amélioration continue, en intégrant les principes du lean management et de la gestion de la qualité totale.

Piloter des projets d'amélioration des services pour répondre aux exigences clients, en analysant les données de satisfaction et en identifiant les axes d'amélioration.

Fédérer une culture centrée sur le client pour renforcer les relations et fidéliser la clientèle, en personnalisant les interactions et les offres de service.

Tisser et entretenir des partenariats stratégiques pour enrichir l'offre de services, en identifiant et en intégrant des synergies avec des acteurs clés du secteur.

Cultiver un environnement de travail inclusif pour renforcer la motivation et l'engagement des équipes multiculturelles, tout en appliquant empathie et intelligence émotionnelle.

Former et coacher les collaborateurs pour favoriser l'autonomie et la prise d'initiative, en utilisant des méthodologies de leadership participatif.

Mettre en place des systèmes d'évaluation de la performance pour suivre les progrès et identifier les opportunités d'amélioration, en s'appuyant sur des indicateurs clés.

Encourager le développement professionnel continu pour accompagner la croissance des compétences individuelles, en proposant des plans de carrière personnalisés.

Concevoir des plans de gestion du changement pour assurer une transition fluide et maîtrisée, en recourant à des techniques de gestion de projet.

Accompagner les équipes dans les processus de changement pour faciliter l'adaptation aux nouvelles méthodes de travail, en organisant des séances de formation et de sensibilisation.

Élaborer des prévisions budgétaires pour anticiper les flux financiers, en analysant les tendances du marché et les données historiques.

Optimiser les coûts opérationnels pour améliorer la rentabilité, en réalisant des audits financiers réguliers et en appliquant des stratégies de réduction des dépenses.

Développer des modèles de tarification dynamique pour maximiser les revenus, en suivant les évolutions de la demande et en ajustant les prix en temps réel.

Évaluer la performance des stratégies de revenus pour assurer l'atteinte des objectifs financiers, en utilisant des indicateurs de performance clés et en réalisant des analyses comparatives.

Négocier des tarifs en B2B en adaptant une posture de dirigeant afin de rester en cohérence avec la stratégie tarifaire engagée.

Identifier les potentiels risques financiers pour minimiser les pertes, en effectuant des analyses de scénarios et en mettant en place des stratégies de couverture.

Mettre en œuvre des mesures de contrôle interne pour sécuriser les transactions et les données financières, en suivant les réglementations en vigueur et en adoptant les meilleures pratiques du secteur.

Blocs de compétences

RNCP39248BC01 — Piloter l'innovation et la transformation stratégique dans le secteur de l'Hospitality afin de répondre aux évolutions du marché

LISTE DE COMPÉTENCES

Collecter et interpréter des données sur les évolutions du marché, les avancées technologiques, les changements dans les comportements des consommateurs et les perspectives économiques et sociétales, afin d'identifier des opportunités d'innovation pertinentes.

Identifier et analyser les tendances futures et actuelles afin de concevoir des services ou des produits innovants en s'appuyant sur cette veille stratégique approfondie.

Intégrer des pratiques de développement durable et d'accessibilité pour assurer la responsabilité sociale et l'inclusivité des innovations en incorporant des critères et des standards de durabilité et d'accessibilité dès les phases initiales de conception des services ou produits.

Élaborer des stratégies commerciales avant-gardistes en évaluant les impacts des évolutions sectorielles et en exploitant les opportunités technologiques et les nouvelles attentes des consommateurs.

Définir des concepts d'Hospitality différenciateurs pour se distinguer dans un marché compétitif en intégrant des considérations de durabilité et d'inclusivité.

Élaborer des campagnes de marketing ciblées afin d'accroître la visibilité et l'attractivité de l'établissement en exploitant des données analytiques et des outils numériques.

Renforcer l'identité de marque pour fidéliser la clientèle en développant une communication de marque cohérente et engageante.

Gérer et coordonner des projets d'innovation en définissant les objectifs, les ressources nécessaires et en assurant le suivi des différentes phases du projet, afin de garantir le respect des délais et des budgets.

Diriger et motiver les équipes interdisciplinaires impliquées dans les projets d'innovation, en favorisant une culture d'entreprise propice à l'innovation et en assurant une communication efficace entre les différents acteurs, afin d'optimiser la réalisation des projets.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Projet réel d'entreprise : évaluation des opportunités et des menaces, élaboration d'une stratégie commerciale.

Projet de développement stratégique : analyse du secteur de l'Hospitality et élaboration d'une stratégie commerciale.

Étude de cas : analyse des besoins et élaboration d'un plan marketing.

Projet de création de concept de Hospitality en décrivant les différentes phases du projet, le rôle de chacun des membres du groupe, ainsi que les ressources et outils de communication mobilisés.

RNCP39248BC02 — Piloter l'excellence opérationnelle et le service client en optimisant les processus

LISTE DE COMPÉTENCES

Assurer la coordination des services de la structure pour garantir l'excellence du service, en optimisant les processus opérationnels.

Contrôler la qualité des prestations pour maintenir les standards de service, en évaluant régulièrement les retours clients et les performances de l'équipe et en s'adaptant à l'évolution des standards de l'industrie de l'Hospitality.

Instituer des procédures de gestion de la qualité pour une amélioration continue, en intégrant les principes du lean management et de la gestion de la qualité totale.

Piloter des projets d'amélioration des services pour répondre aux exigences clients, en analysant les données de satisfaction et en identifiant les axes d'amélioration.

Fédérer une culture centrée sur le client pour renforcer les relations et fidéliser la clientèle, en personnalisant les interactions et les offres de service.

Tisser et entretenir des partenariats stratégiques pour enrichir l'offre de services, en identifiant et en intégrant des synergies avec des acteurs clés du secteur.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Audit de service : évaluation des opportunités et menaces, élaboration d'une stratégie commerciale.

Quiz

Développement et présentation d'un programme de fidélisation et de simulation de développement de partenariat

RNCP39248BC03 — Diriger et dynamiser les équipes multiculturelles dans le secteur de l'Hospitality afin de favoriser un environnement de travail inclusif et collaboratif

LISTE DE COMPÉTENCES

Cultiver un environnement de travail inclusif pour renforcer la motivation et l'engagement des équipes multiculturelles, tout en appliquant empathie et intelligence émotionnelle.

Former et coacher les collaborateurs pour favoriser l'autonomie et la prise d'initiative, en utilisant des méthodologies de leadership participatif.

Mettre en place des systèmes d'évaluation de la performance pour suivre les progrès et identifier les opportunités d'amélioration, en s'appuyant sur des indicateurs clés.

Encourager le développement professionnel continu pour accompagner la croissance des compétences individuelles, en proposant des plans de carrière personnalisés.

Concevoir des plans de gestion du changement pour assurer une transition fluide et maîtrisée, en recourant à des techniques de gestion de projet.

Accompagner les équipes dans les processus de changement pour faciliter l'adaptation aux nouvelles méthodes de travail, en organisant des séances de formation et de sensibilisation.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de cas : élaboration d'une stratégie de leadership adaptative.

Quiz

Analyse de données de performance : proposition d'un projet visant à améliorer la performance de l'équipe.

Projet de simulation de gestion du changement : élaboration d'un plan de gestion du changement.

RNCP39248BC04 — Conduire la stratégie financière de son activité et gérer les risques pour assurer une viabilité financière et une croissance durable

LISTE DE COMPÉTENCES

Élaborer des prévisions budgétaires pour anticiper les flux financiers, en analysant les tendances du marché et les données historiques.

Optimiser les coûts opérationnels pour améliorer la rentabilité, en réalisant des audits financiers réguliers et en appliquant des stratégies de réduction des dépenses.

Développer des modèles de tarification dynamique pour maximiser les revenus, en suivant les évolutions de la demande et en ajustant les prix en temps réel.

Évaluer la performance des stratégies de revenus pour assurer l'atteinte des objectifs financiers, en utilisant des indicateurs de performance clés et en réalisant des analyses comparatives.

Négocier des tarifs en B2B en adaptant une posture de dirigeant afin de rester en cohérence avec la stratégie tarifaire engagée.

Identifier les potentiels risques financiers pour minimiser les pertes, en effectuant des analyses de scénarios et en mettant en place des stratégies de couverture.

Mettre en œuvre des mesures de contrôle interne pour sécuriser les transactions et les données financières, en suivant les réglementations en vigueur et en adoptant les meilleures pratiques du secteur.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de cas : synthèse et évaluation de la santé financière d'une entreprise ou d'un service.

Étude de cas réel : proposition d'un plan de Revenu Management.

Jeu de rôle : négociation de prix B2B à différents niveaux de la chaîne de valeur de l'hôtellerie.

Étude de cas sur la gestion des risques financiers : analyse de scénarios pour évaluer l'impact potentiel de ces risques.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Hôtellerie traditionnelle de loisirs ou d'affaires ou haut de gamme (4, 5 étoiles et luxe).
Entreprises indépendantes ou appartenant à une chaîne volontaire ou intégrée, complexes hôteliers (resorts), parcs d'attraction, résidences hôtelières, appartements avec service ou partagés, clubs privés, palais.
Hébergement embarqué : compagnies de croisières maritimes et fluviales, trains de luxe.
Restauration d'hôtel, restauration commerciale indépendante ou de chaîne.
Restauration embarquée : catering aérien, ferroviaire ou maritime.
Casinos, centres de loisir et d'attraction, stadium et arenas.
Traiteurs.
Sociétés d'événementiel.
Restauration institutionnelle.
Conseil en stratégie en hôtellerie et restauration.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

L'appellation Manager en hôtellerie-restauration regroupe plusieurs types de métiers tels que :

- responsable/directeur d'établissement/Site Manager/Director,
- directeur des opérations/Operations Manager,
- responsable de restauration/F&B Manager,
- responsable d'hébergement/Accommodation Manager,
- consultant en hôtellerie, tourisme et restauration/Hospitality Consultant.

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.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 806 €
Familles professionnelles (FAP)	L4X80 — Techniciens des services administratifs · tension 4/5 (Élevée) L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) · 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)	23 216
Jugés difficiles à recruter	32 %
Emplois saisonniers	16 %
Familles professionnelles (FAP)	L4X80 — Techniciens des services administratifs L5X90 — Cadres administratifs, comptables et financiers (hors juristes) L6X00 — Dirigeants de petites et moyennes entreprises de moins de 50 salariés 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

Être titulaire d'un diplôme de niveau 6.

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

En sus de la validation des blocs de compétences :

- rédaction et soutenance d'un mémoire de fin d'études,
- réalisation d'une expérience professionnelle d'une durée de 4 mois minimum.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, VAE

Le jury est composé de 4 membres, dont 2 externes à l'organisme certificateur (1 employé et 1 employeur).

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	7 212 €
Selon la branche	6 500 € – 9 083 €
Prise en charge	Branches concernées
7 212 €	Valeur par défaut · 209 branches
9 083 €	CPNE de l'industrie hôtelière
6 695 €	CPNE Casinos
6 501 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
6 500 €	CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC)

Base légale

Date de décision	27/06/2024
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	27/06/2027
Date de dernière délivrance possible	27/06/2031

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	51	0	96 %	60 %
2020	77	0	90 %	50 %
2019	62	0	93 %	54 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP15802

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP38581

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.institutlyfe.com/niveau/masters/international-hospitality-management/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39248/>