

CQP Manager d'exploitation des restaurations et des hébergements

RNCP39625 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	334t
Formacode(s)	42766, 42756, 42793
Code(s) ROME	G1401
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3292 — Hôtels, cafés, restaurants (HCR)
Date d'enregistrement	01/10/2024
Date d'échéance	01/10/2027

Certificateur(s)

CERTIFICATIONS ET SERVICES - TOURISME HOTELLERIE RESTAURATION LOISIRS (CERTIDEV) · SIRET : 81531318400013**CPNEFP Hôtels Cafés Restaurants**

Partenaires habilités

28 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 28 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
AUGUSTE ACADEMIE	82431407400090	Former et organiser l'évaluation
BABYLONE CAFE - F.A.C. HOTEL - SOUS LE CEDRE	42400875300016	Former et organiser l'évaluation
BERTRAND FRANCHISE FORMATION	38417038700052	Former et organiser l'évaluation
CAFA FORMATION	38903568400064	Former et organiser l'évaluation
CATALYSE	40765437500093	Former et organiser l'évaluation
EDIBOUCH'	53974346800016	Former et organiser l'évaluation
H2C CONSEIL	42924994900133	Former et organiser l'évaluation
H & C CONSEIL	42924994900158	Former et organiser l'évaluation
H & C CONSEIL	42924994900232	Former et organiser l'évaluation
H & C CONSEIL	42924994900257	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 28 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp39625-cqp-manager-d-exploitation-des-restaurations-et-des-hebergements/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Manager d'exploitation des restaurations et des hébergements est chargé de participer à la conception et à

l'organisation de la prestation et des services à la clientèle associés. Il participe à la gestion de l'établissement et contribue à sa rentabilité. Il développe une politique commerciale et s'assure de l'image de marque de l'entreprise et de sa bonne réputation. Le manager d'exploitation exerce son activité en établissement hôtelier, en restaurant ou en hôtel-restaurant.

ACTIVITÉS VISÉES

Organisation de l'activité des services de l'établissement

Suivi de la gestion d'exploitation de l'établissement

Gestion et animation des équipes

Optimisation du fonctionnement des équipes

Mettre en œuvre la commercialisation de l'offre de services

Gestion de la satisfaction client et de l'image de l'établissement sur le web et les réseaux sociaux

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Contribuer à la bonne organisation de l'activité de l'établissement en vérifiant l'adéquation des prestations et des procédures de chaque service au regard des objectifs, des critères qualité et des réglementations en vigueur afin d'optimiser l'expérience client.

Contrôler les approvisionnements transmis par les équipes (matières premières, produits, équipements) en s'assurant de leur adéquation avec les besoins de l'activité, les coûts d'achat et la qualité des produits attendue, afin de participer à la rentabilité et la qualité des services.

Coordonner les opérations de maintenance sur les matériels et installations de l'établissement (validation des besoins, coordination des parties prenantes, respect des délais, contrôle des réglementations, réception des travaux) afin d'assurer la continuité et la qualité de service.

Suivre les opérations comptables courantes (enregistrement des factures d'achat/vente, contrôle des mouvements de caisse, rapprochements bancaires) dans le respect des réglementations et des protocoles en vigueur afin de réaliser un état de la situation financière de l'établissement.

Suivre les indicateurs de gestion et de rentabilité de l'établissement à partir d'un tableau de bord et d'une analyse des données de gestion budgétaire, en identifiant les écarts éventuels et en proposant des axes d'amélioration afin d'assurer la pérennité de l'entreprise.

Contrôler la planification des ressources humaines en vérifiant l'adéquation des effectifs aux prévisions d'activité et aux objectifs de masse salariale des services, afin d'optimiser le fonctionnement des différents services de l'établissement.

Accompagner les équipes de l'établissement vers l'atteinte des objectifs en assurant la transmission des informations nécessaires, en gérant les situations délicates, tout en tenant compte des particularités spécifiques des collaborateurs (handicap, langue, culture...) afin de développer la motivation individuelle et collective.

Contrôler le travail des équipes de l'établissement en vérifiant la bonne application des procédures et réglementations applicables à chaque service afin d'assurer la qualité des prestations.

Recruter des nouveaux collaborateurs en s'appuyant sur un processus de recrutement adapté aux postes visés et aux profils des individus (nationalité, handicap, culture...) et sur un plan d'intégration favorisant leur fidélisation afin de répondre aux besoins en compétences de l'établissement.

Accompagner le développement des compétences, en tenant compte des besoins spécifiques des services et de l'évaluation des compétences afin de développer la performance et la productivité des collaborateurs.

Commercialiser l'offre de service grâce à des scénarios valorisant les caractéristiques des produits et prestations, au regard de l'activité et dans le respect de la politique tarifaire de l'établissement afin de développer le chiffre d'affaires.

Promouvoir l'établissement et ses prestations en déclinant les actions de merchandising, de marketing et de communication définies par l'entreprise, en veillant à la bonne mise en place des actions commerciales et des caractéristiques de la clientèle (clientèle étrangère, situation de handicap...).

Animer la relation client, en français et en anglais, en répondant aux attentes spécifiques et en traitant les situations délicates, afin de préserver la qualité de la relation client.

Gérer la satisfaction client, à partir de l'analyse des retours terrain et des indicateurs fournis par le système de gestion de la relation client (CRM), afin de mettre en place des actions correctives le cas échéant.

Gérer l'image de marque de l'établissement, ainsi que les évolutions de son e-réputation, en s'appuyant sur les données des réseaux sociaux et en traitant, en anglais et en français, les avis et commentaires dans les situations complexes, afin de préserver l'e-réputation de l'établissement.

Blocs de compétences

RNCP39625BC01 — Contribuer à la gestion de l'établissement de restauration et d'hébergement

LISTE DE COMPÉTENCES

Contribuer à la bonne organisation de l'activité de l'établissement en vérifiant l'adéquation des prestations et des procédures de chaque service au regard des objectifs, des critères qualité et des réglementations en vigueur afin d'optimiser l'expérience client.

Contrôler les approvisionnements transmis par les équipes (matières premières, produits, équipements) en s'assurant de leur adéquation avec les besoins de l'activité, les coûts d'achat et la qualité des produits attendue, afin de participer à la rentabilité et la qualité des services.

Coordonner les opérations de maintenance sur les matériels et installations de l'établissement (validation des besoins, coordination des parties prenantes, respect des délais, contrôle des réglementations, réception des travaux) afin d'assurer la continuité et la qualité de service.

Suivre les opérations comptables courantes (enregistrement des factures d'achat/vente, contrôle des mouvements de caisse, rapprochements bancaires) dans le respect des réglementations et des protocoles en vigueur afin de réaliser un état de la situation financière de l'établissement.

Suivre les indicateurs de gestion et de rentabilité de l'établissement à partir d'un tableau de bord et d'une analyse des données de gestion budgétaire, en identifiant les écarts éventuels et en proposant des axes d'amélioration afin d'assurer la pérennité de l'entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Dossier de pratiques professionnelles avec soutenance orale et étude de cas.

RNCP39625BC02 — Manager les équipes des services restauration et hébergement

LISTE DE COMPÉTENCES

Contrôler la planification des ressources humaines en vérifiant l'adéquation des effectifs aux prévisions d'activité et aux objectifs de masse salariale des services, afin d'optimiser le fonctionnement des différents services de l'établissement.

Accompagner les équipes de l'établissement vers l'atteinte des objectifs en assurant la transmission des informations nécessaires, en gérant les situations délicates, tout en tenant compte des particularités spécifiques des collaborateurs (handicap, langue, culture...) afin de développer la motivation individuelle et collective.

Contrôler le travail des équipes de l'établissement en vérifiant la bonne application des procédures et réglementations applicables à chaque service afin d'assurer la qualité des prestations.

Recruter des nouveaux collaborateurs en s'appuyant sur un processus de recrutement adapté aux postes visés et aux profils des individus (nationalité, handicap, culture...) et sur un plan d'intégration favorisant leur fidélisation afin de répondre aux besoins en compétences de l'établissement.

Accompagner le développement des compétences, en tenant compte des besoins spécifiques des services et de l'évaluation des compétences afin de développer la performance et la productivité des collaborateurs.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Dossier de pratiques professionnelles avec soutenance orale et étude de cas.

RNCP39625BC03 — Mettre en œuvre la commercialisation de l'offre de service et gérer l'image de l'établissement

LISTE DE COMPÉTENCES

Commercialiser l'offre de service grâce à des scénarios valorisant les caractéristiques des produits et prestations, au regard de l'activité et dans le respect de la politique tarifaire de l'établissement afin de développer le chiffre d'affaires.

Promouvoir l'établissement et ses prestations en déclinant les actions de merchandising, de marketing et de communication définies par l'entreprise, en veillant à la bonne mise en place des actions commerciales et des caractéristiques de la clientèle (clientèle étrangère, situation de handicap...).

Animer la relation client, en français et en anglais, en répondant aux attentes spécifiques et en traitant les situations délicates, afin de préserver la qualité de la relation client.

Gérer la satisfaction client, à partir de l'analyse des retours terrain et des indicateurs fournis par le système de gestion de la relation client (CRM), afin de mettre en place des actions correctives le cas échéant.

Gérer l'image de marque de l'établissement, ainsi que les évolutions de son e-réputation, en s'appuyant sur les données des réseaux sociaux et en traitant, en anglais et en français, les avis et commentaires dans les situations

complexes, afin de préserver l'e-réputation de l'établissement.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Dossier de pratiques professionnelles avec soutenance orale et mise en situation reconstituée en français et en anglais.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Hôtels, résidences de tourisme, résidences hôtelières, villages vacances, restaurants commerciaux, restaurants de collectivité, établissement de restauration rapide, cafétérias, etc.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Adjoint du directeur en hôtellerie-restauration

Assistant à la direction d'un établissement hôtelier

Assistant à la direction d'un restaurant

Assistant manager en restauration

Manager opérationnel en restauration et hébergement

Responsable d'établissement

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

Avoir une expérience professionnelle confirmée dans le domaine de l'hébergement et/ou de la restauration, ou un parcours de formation de niveau 4 minimum.

Être en capacité de s'exprimer correctement à l'oral et à l'écrit pour travailler au sein d'un collectif de travail et auprès de la clientèle.

La maîtrise de logiciels bureautiques est fortement conseillée

La pratique d'une langue étrangère (niveau B1) est fortement conseillée.

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

La Commission paritaire nationale de certification (CPNC), qui constitue le jury paritaire, est composée d'organisations professionnelles de la branche, représentées de manière paritaire et constituée au minimum de :

- 2 représentants qualifiés, appartenant aux organisations syndicales des employeurs,
- 2 représentants qualifiés, appartenant aux organisations syndicales de salariés.

Base légale

Date de décision	01/10/2024
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	01/10/2027
Date de dernière délivrance possible	01/10/2031

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	40	0	84 %	25 %
2021	48	0	93 %	45 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP31404

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP31404

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.certidev.com>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39625/>

Où se former

Formations référencées	4
Organismes	1
Régions couvertes	1
Prix indicatif	2 415 € – 7 770 €
Durée	231 – 728 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	5
Parcours menés à terme	5
Taux d'achèvement	100 %
Période	06/2025 – 06/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	6
Montant total engagé	23 572 €
Coût moyen par dossier	3 929 €
Durée moyenne	258 h
Période	05/2025 – 02/2026
France compétences	50 %
France Travail	35 %
Reste à charge titulaire	15 %

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