

Manager d'équipes en hôtellerie et restauration de grand hôtel international

RNCP39975 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	334p
Formacode(s)	42766
Code(s) ROME	G1401, G1402, G1503, G1802
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	18/12/2024
Date d'échéance	18/12/2027

Certificateur(s)

INT F GILLET INST CONCIERGERIE · SIRET : 33177429900043

Partenaires habilités

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

Organisme	SIRET	Habilitation
ICI-ICARE	82278886500019	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Manager d'équipes de grand hôtel international contribue à la performance globale de l'hôtel, à la satisfaction de la clientèle et des équipes. Les fonctions d'un manager s'inscrivent dans un contexte international grâce à sa maîtrise des langues étrangères dont l'anglais. Véritable responsable polyvalent maîtrisant parfaitement les codes de l'hôtellerie de luxe, il assure le lien entre la direction générale de l'établissement et les équipes opérationnelles des différents services. Doté de compétences en gestion, en service client et en leadership, il coordonne et motive les équipes, assurant ainsi une excellence constante, tant en back office qu'en front office.

ACTIVITÉS VISÉES

Participation à la gestion financière et administrative d'un grand hôtel International.

Contribution à la mise en place et au suivi d'une stratégie RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) dans la gestion de l'établissement.

Contribution à la conception et à la mise en œuvre d'actions commerciales et marketing adaptées au service et au marché du luxe.

Constitution des équipes en fonction des besoins liés au service et à la stratégie de recrutement de l'établissement de luxe.

Intégration d'un nouveau collaborateur au sein d'un service de grand hôtel international de luxe.

Assurer le suivi social et administratif des collaborateurs au sein d'un service de grand hôtel international de luxe en collaboration avec le service des ressources humaines.

Maîtriser les spécificités culturelles et personnelles d'une clientèle internationale.

Personnaliser et optimiser l'expérience client dans un établissement de luxe.

Assurer et coordonner le suivi de la satisfaction de la relation clientèle.

Organisation et coordination des équipes opérationnelles dans un univers pluriculturel.

Maîtrise et supervision des standards de la qualité de service propre aux métiers de l'hôtellerie-restauration de luxe.

Animation et optimisation de la performance des équipes opérationnelles.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Établir les prévisions financières annuelles d'activité de son service au sein d'un établissement de luxe en tenant compte de la stratégie définie par la direction afin d'élaborer un budget annuel de fonctionnement de celui-ci.

Analyser les résultats en effectuant un suivi régulier des indicateurs hôteliers opérationnels de son service et en les comparant aux objectifs fixés par la direction afin de contrôler et d'assurer la performance du service.

Assurer la pérennité et le rendement du service en réalisant un rapport recommandant la mise en œuvre d'actions correctives afin d'optimiser le budget de son service.

Analyser l'impact des pratiques sociales, environnementales et économiques de l'établissement international de luxe sur l'environnement en réalisant un audit RSE de l'établissement afin de vérifier l'adéquation entre la stratégie/objectifs RSE et sa mise en œuvre.

Renforcer l'engagement RSE de son service en sensibilisant et formant les équipes afin de créer une culture d'entreprise à impact positif et contribuer à une entreprise plus responsable et durable.

Analyser le microcosme du grand hôtel international en utilisant les outils d'analyse du marché (tels que l'outil PESTEL ou SWOT par exemple) afin d'établir une veille concurrentielle du service.

Concevoir un plan d'action propre à chaque service d'un grand hôtel international en proposant des opérations commerciales ciblées à la direction de l'établissement afin de développer et fidéliser la clientèle haut de gamme.

Construire un argumentaire commercial à destination d'une clientèle internationale en appliquant les différentes techniques de vente spécifique à l'industrie du luxe afin de mettre en œuvre le plan d'actions commerciales et marketing.

Définir le profil du candidat en fonction du poste recherché et du besoin du service en utilisant des outils RH (documents tels que la fiche de poste, fiche de missions...) afin d'assurer un recrutement efficace et pertinent au sein d'un service d'hôtel restaurant international de luxe.

Constituer une équipe en utilisant la langue anglaise et en utilisant des techniques d'entretien inclusif (recruter à compétences

égales) afin d'assurer un fonctionnement et une qualité de service optimale au sein de l'établissement haut de gamme.

Intégrer les nouveaux collaborateurs au sein d'un service de grand hôtel international de luxe à travers un management bienveillant (concept de management où le manager accompagne ses collaborateurs de manière positive et sincère) en leur transmettant la culture d'entreprise et en s'assurant de la compréhension des spécificités du poste occupé afin d'assurer une prise de fonction efficace et conforme à la politique RSE de l'entreprise.

Réaliser le suivi du collaborateur en réalisant des entretiens de suivi et d'évaluation de compétences en posant des questions à visée évaluative et en tenant compte des souhaits de formation et/ou d'évolution professionnelle afin d'assurer la réalisation des objectifs fixés par la direction.

Participer à l'élaboration d'un plan de développement des compétences en tenant compte des situations de handicap des collaborateurs et de la politique RSE du grand hôtel international afin d'assurer le développement des compétences au regard des évolutions du marché ainsi que de contribuer au bien-être et à la fidélisation des collaborateurs.

Identifier les spécificités culturelles et personnelles (y compris une personne en situation de handicap le cas échéant) d'un client en s'appuyant sur l'outil CRM de l'établissement afin de proposer une expérience forte et unique et d'assurer une équité dans la qualité de service.

Sensibiliser les équipes aux différences culturelles et personnelles en les formant aux us et coutumes d'une clientèle pluriculturelle afin de prévenir les malentendus et les conflits qui pourraient survenir en raison de la méconnaissance des normes sociales ou des attentes culturelles

Communiquer avec une clientèle internationale en anglais et en français et s'appuyant sur la connaissance de son univers culturel afin de personnaliser l'interaction.

Individualiser son offre et ses prestations de services en récoltant toutes les informations individuelles propres à chaque client pour anticiper les demandes non formulées et assurer la qualité de l'expérience.

Superviser la gestion des réclamations clients afin de trouver une solution efficace et rapide et assurer la satisfaction d'une clientèle internationale.

Évaluer la satisfaction client en analysant les retours clients, par exemple, afin de permettre l'amélioration continue de la qualité de service et des prestations proposées.

Mobiliser une équipe en mettant en place des outils organisationnels et en tenant compte des contraintes matérielles et financières afin d'atteindre les objectifs fixés par la direction du grand hôtel international de luxe.

Superviser l'équipe en utilisant un outil de management, en tenant compte de la pluralité culturelle et personnelle des collaborateurs, en tenant compte des profils de chaque membre de son équipe afin que chacun réalise ses missions de manière efficace et avec soin.

Maîtriser les standards de qualité imposés par l'établissement et les cabinets d'audits spécialisés, notamment le Leading Quality Assurance (société qui effectue des inspections d'établissement anonymes) afin de maintenir et développer le niveau de standing de l'établissement.

Évaluer les équipes aux normes et standards de qualité de l'établissement en les formant aux procédures et à l'attitude de l'univers du luxe afin de maintenir et développer la performance des collaborateurs.

Dynamiser les équipes en animant des réunions (de type briefing et débriefing) afin d'améliorer la communication, la collaboration et les performances globales de l'équipe.

Gérer les conflits et aléas au sein du service en utilisant un management bienveillant et une communication ouverte et inclusive pour proposer et trouver des solutions adaptées.

Blocs de compétences

RNCP39975BC01 — Contribuer au pilotage d'un établissement d'hôtellerie-restauration international de luxe conformément aux directives stratégiques établies

LISTE DE COMPÉTENCES

Établir les prévisions financières annuelles d'activité de son service au sein d'un établissement de luxe en tenant compte de la stratégie définie par la direction afin d'élaborer un budget annuel de fonctionnement de celui-ci.

Analyser les résultats en effectuant un suivi régulier des indicateurs hôteliers opérationnels de son service et en les comparant aux objectifs fixés par la direction afin de contrôler et d'assurer la performance du service.

Assurer la pérennité et le rendement du service en réalisant un rapport recommandant la mise en œuvre d'actions correctives afin d'optimiser le budget de son service.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de cas écrite portant sur la définition du budget d'un service au sein d'un établissement hôtelier de luxe.

RNCP39975BC02 — Gérer les talents des différents services d'un établissement d'hôtellerie-restauration de luxe

LISTE DE COMPÉTENCES

Définir le profil du candidat en fonction du poste recherché et du besoin du service en utilisant des outils RH (documents tels que la fiche de poste, fiche de missions...) afin d'assurer un recrutement efficace et pertinent au sein d'un service d'hôtel restaurant international de luxe.

Constituer une équipe en utilisant la langue anglaise et en utilisant des techniques d'entretien inclusif (recruter à compétences

égales) afin d'assurer un fonctionnement et une qualité de service optimale au sein de l'établissement haut de gamme.

Intégrer les nouveaux collaborateurs au sein d'un service de grand hôtel international de luxe à travers un management bienveillant (concept de management où le manager accompagne ses collaborateurs de manière positive et sincère) en leur transmettant la culture d'entreprise et en s'assurant de la compréhension des spécificités du poste occupé afin d'assurer une prise de fonction efficace et conforme à la politique RSE de l'entreprise.

Réaliser le suivi du collaborateur en réalisant des entretiens de suivi et d'évaluation de compétences en posant des questions à visée évaluative et en tenant compte des souhaits de formation et/ou d'évolution professionnelle afin d'assurer la réalisation des objectifs fixés par la direction.

Participer à l'élaboration d'un plan de développement des compétences en tenant compte des situations de handicap des collaborateurs et de la politique RSE du grand hôtel international afin d'assurer le développement des compétences au regard des évolutions du marché ainsi que de contribuer au bien-être et à la fidélisation des collaborateurs.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de cas écrite sur le recrutement et l'intégration d'un collaborateur.

Mise en situation professionnelle d'entretien d'un collaborateur.

Examen écrit sur la résolution d'étude de cas et la connaissances des éléments nécessaires et obligatoires au suivi

d'un collaborateur.

RNCP39975BC03 — Gestion et coordination d'une clientèle internationale au sein d'un établissement de luxe

LISTE DE COMPÉTENCES

Identifier les spécificités culturelles et personnelles (y compris une personne en situation de handicap le cas échéant) d'un client en s'appuyant sur l'outil CRM de l'établissement afin de proposer une expérience forte et unique et d'assurer une équité dans la qualité de service.

Sensibiliser les équipes aux différences culturelles et personnelles en les formant aux us et coutumes d'une clientèle pluriculturelle afin de prévenir les malentendus et les conflits qui pourraient survenir en raison de la méconnaissance des normes sociales ou des attentes culturelles

Communiquer avec une clientèle internationale en anglais et en français et s'appuyant sur la connaissance de son univers culturel afin de personnaliser l'interaction.

Individualiser son offre et ses prestations de services en récoltant toutes les informations individuelles propres à chaque client pour anticiper les demandes non formulées et assurer la qualité de l'expérience.

Superviser la gestion des réclamations clients afin de trouver une solution efficace et rapide et assurer la satisfaction d'une clientèle internationale.

Évaluer la satisfaction client en analysant les retours clients, par exemple, afin de permettre l'amélioration continue de la qualité de service et des prestations proposées.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Rédaction d'un rapport écrit "Cultures & Civilisations internationales".

Projet d'expérience client avec restitution orale.

Mise en situation professionnelle par tirage au sort d'une thématique liée à une gestion de plainte client.

RNCP39975BC04 — Supervision opérationnelle d'un service d'un grand hôtel international et du suivi de qualité des prestations

LISTE DE COMPÉTENCES

Mobiliser une équipe en mettant en place des outils organisationnels et en tenant compte des contraintes matérielles et financières afin d'atteindre les objectifs fixés par la direction du grand hôtel international de luxe.

Superviser l'équipe en utilisant un outil de management, en tenant compte de la pluralité culturelle et personnelle des collaborateurs, en tenant compte des profils de chaque membre de son équipe afin que chacun réalise ses missions de manière efficace et avec soin.

Maîtriser les standards de qualité imposés par l'établissement et les cabinets d'audits spécialisés, notamment le Leading Quality Assurance (société qui effectue des inspections d'établissement anonymes) afin de maintenir et développer le niveau de standing de l'établissement.

Évaluer les équipes aux normes et standards de qualité de l'établissement en les formant aux procédures et à l'attitude de l'univers du luxe afin de maintenir et développer la performance des collaborateurs.

Dynamiser les équipes en animant des réunions (de type briefing et débriefing) afin d'améliorer la communication, la collaboration et les performances globales de l'équipe.

Gérer les conflits et aléas au sein du service en utilisant un management bienveillant et une communication ouverte et inclusive pour proposer et trouver des solutions adaptées.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Rendu de rapport écrit et soutenance orale de rapport de stage.

Mise en situation professionnelle par tirage au sort d'une thématique concernant un service d'un établissement hôtelier de luxe.

Mise en situation professionnelle d'une animation de réunion auprès des équipes.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les Managers d'équipes en hôtellerie et restauration de grand hôtel international exercent leur activité en France ou l'étranger, au sein d'hôtels haut de gamme, de luxe et de palaces, dans des grands groupes internationaux ou dans l'hôtellerie indépendante en France et à l'étranger, dans un contexte multiculturel et international. Ils peuvent également exercer dans lieux privés tels que des villas, des chalets, des châteaux ...

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Assistant direction opérationnelle (hébergement, restauration (ou F&B)
Responsable de service opérationnel (restauration, hébergement, gouvernance)
Assistant de responsable de service opérationnel
Responsable évènementiel
Assistant responsable évènementiel
Responsable banquets & séminaires ou assistant responsable banquets & séminaires
Assistant Manager

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 5 sur 5.
Facteurs principaux	Intensité d'embauche, Conditions de travail contraignantes, Non-durabilité de l'emploi
Salaire médian (mensuel)	1 728 €
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie · tension 4/5 (Élevée) S2X61 — Serveurs de cafés restaurants · tension 4/5 (Élevée) S2X80 — Agents de maîtrise de la restauration · tension 5/5 (Très élevée) 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)	155 185
Jugés difficiles à recruter	43 %
Emplois saisonniers	67 %
Familles professionnelles (FAP)	S2X60 — Employés de l'hôtellerie S2X61 — Serveurs de cafés restaurants S2X80 — Agents de maîtrise de la restauration 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

Pour une première année de cycle niveau 6 (3 ans de programme), le candidat doit posséder une certification de niveau Bac ou équivalence validée et réussir le concours d'entrée.

Pour une troisième année de cycle niveau 6, il doit être titulaire d'un titre de niveau 5, avec une expérience professionnelle de 6 mois dans le domaine de l'hôtellerie-restauration ou justifier de 2 années d'études post-bac et d'une activité professionnelle de 6 à 24 mois dans les fonctions de service/accueil/vente dans le secteur de l'hôtellerie de préférence ou du marché du luxe.

Avoir un projet professionnel cohérent avec la certification.

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Avoir suivi l'intégralité du parcours certifiant et présenter un taux d'absentéisme ? à 15%.

Avoir réalisé une période en entreprise de 5 mois (715 h minimum).

Avoir présenté les documents requis au passage de la certification.

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

Le jury de certification est, a minima, composé de 3 personnes :

- un représentant de l'organisme certificateur, qui préside le jury et la commission de délibération, n'ayant pas de lien, ni formé de candidat inscrit à la session d'examen dont il est membre ;
- un responsable de service ou un directeur d'établissement hôtelier en activité ;
- un manager opérationnel en activité.

Base légale

Date de décision	18/12/2024
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	18/12/2027
Date de dernière délivrance possible	18/12/2031

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	25	0	100 %	—
2021	13	0	100 %	—
2020	7	0	100 %	—

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://icare-edu.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39975/>