

Management du tourisme et de l'hôtellerie

RNCP41050 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	DIPLOVIS — Diplôme visé
Code(s) NSF	334p
Formacode(s)	42766, 42776, 42654, 46340
Code(s) ROME	G1401, G1102, G1403, G1300, E1107
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/08/2030

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE · SIRET : 11004401300040

EXCELIA GROUP · SIRET : 34876850800015

<https://www.excelia-group.com>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Dans un secteur en constante évolution comme celui du tourisme et de l'hôtellerie, marqué par la digitalisation, la montée en exigence des clients et les fluctuations économiques et géopolitiques, les entreprises du secteur recherchent des managers opérationnels pour garantir la qualité des services et la rentabilité des établissements. Avec la mondialisation et l'essor du tourisme international, ils doivent faire preuve d'agilité pour s'adapter aux nouvelles attentes des voyageurs, à la diversité culturelle et aux défis liés aux transformations environnementales, sociétales, et technologiques.

Sous la direction de son supérieur hiérarchique, le manager en tourisme et hôtellerie opérationnel organise et gère tout ou partie de l'activité d'une structure de loisirs, de tourisme ou d'hébergement dans ses dimensions techniques, commerciales, humaines et financières. Il dispose des compétences essentielles pour répondre aux exigences croissantes des clients, tout en garantissant le respect des normes de sécurité et de durabilité. Il assure également une mise en œuvre efficace des prestations et services, en cohérence avec les standards, les process et la stratégie de l'entreprise, tout en intégrant les enjeux du tourisme durable et de l'expérience client personnalisée. En développant des compétences en gestion des opérations, en marketing touristique et en digitalisation, le manager du tourisme et de l'hôtellerie contribue activement à la pérennité et au succès économique des entreprises du secteur et au dynamisme du territoire, tant au niveau local qu'international.

ACTIVITÉS VISÉES

Communication dans au moins une langue étrangère

Adaptation aux situations interculturelles

Définition de son périmètre d'action dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie

Valorisation de ses compétences et aptitudes en situation professionnelle

Analyse de marché sectoriel par spécialité

Structuration des données des marchés

Déploiement des politiques de commercialisation, de distribution et de communication

Suivi des budgets liés aux activités du tourisme et de l'hôtellerie

Gestion opérationnelle des équipes

Déploiement d'une veille professionnelle et sectorielle

Conception d'un produit/service répondant au besoin du marché

Communication auprès des parties prenantes

Promotion des produits et services touristique et hôtelier

Analyser des données du tourisme et de l'hôtellerie

Pilotage d'une équipe projet dans le respect de la diversité, de l'inclusivité et de la RSE

Conduite d'un projet touristique en intégrant les enjeux de la responsabilité sociétale

Élaboration d'un système décisionnel intégrant les avis des parties prenantes

COMPÉTENCES ATTESTÉES

S'exprimer de façon explicite et adaptée, à l'oral comme à l'écrit dans au moins une langue étrangère, afin de communiquer dans un environnement professionnel et international

Développer les outils d'écoute active en utilisant des techniques telles que la reformulation, la clarification et l'investigation pour optimiser sa communication interpersonnelle et favoriser l'empathie

Accueillir un client en langue étrangère en utilisant une communication verbale et non verbale adaptée, en s'appuyant sur des techniques de communication interculturelle et sur la connaissance des orientations culturelles et usages de différents pays pour satisfaire sa demande.

Identifier les fonctions et secteurs qui correspondent à ses intérêts personnels à partir d'une veille du marché (entretiens, recherches) pour répondre aux opportunités de travail

Identifier les compétences acquises en lien avec les métiers du secteur touristique et hôtelier à partir de retours d'expériences, afin de se positionner au sein d'une organisation

Présenter ses compétences sous forme de candidature en les valorisant pour répondre à son projet professionnel

Réaliser une veille de l'environnement touristique (destination, hébergement etc.) et hôtelier, afin d'en repérer les évolutions et tendances, les opportunités et les risques, en utilisant des outils de veille de marché et des analyses de données sectorielles

Exploiter les données collectées à partir d'outils d'analyse pour mettre en évidence les aspects financiers et extra-financier?

Structurer les données à l'aide d'un tableau de bord pour les interpréter et aider à la prise de décision?

Déterminer les cibles primaires et secondaires en considérant l'adéquation des caractéristiques du produit/service pour répondre aux besoins

Définir le MIX marketing des services/produits en utilisant des études de marché, des analyses de comportement des consommateurs du secteur, afin de les promouvoir auprès des cibles identifiées.

Élaborer un MIX de communication en utilisant les différents médias pour atteindre les objectifs du plan de communication fixés par la direction

Construire un plan d'actions commerciales en s'appuyant sur des indicateurs pour suivre les objectifs?

Développer un réseau de distribution en identifiant des partenaires stratégiques engagés dans des pratiques durables, en utilisant des plateformes de distribution en ligne afin d'accéder à de nouveaux marchés et atteindre un public plus large?

Analyser un compte de résultat en intégrant des indicateurs de durabilité afin de vérifier la performance de l'entreprise

Expliquer les convergences et les écarts entre le budget prévisionnel et le réel, en présentant un rapport financier clair et compréhensible pour faciliter la prise de décisions correctives éventuelles

Identifier les aspects fiscaux et les réglementations pouvant impacter le budget?en analysant les lois fiscales et les réglementations environnementales spécifiques au secteur du tourisme et de l'hôtellerie durable, afin de garantir la conformité légale et optimiser les coûts

Identifier les profils de collaborateurs à partir d'outils d'analyse comportementale pour utiliser les leviers de motivation adaptés

Animer une équipe en mobilisant des outils et des méthodes de management pour assurer le bon déroulement des activités?opérationnelles

Identifier les ressources humaines mobilisables en interne ou en externe (recrutement, prestataires) en analysant les exigences spécifiques des projets pour réaliser des produits et services touristique?ou hôteliers

Gérer les conflits ou situations de crise à partir d'une écoute active, afin de maintenir la cohésion d'équipe

Analyser le marché (concurrence, client) à partir d'études et d'enquêtes afin d'identifier les opportunités de développement d'un produit/service touristique?

Réaliser un diagnostic sur les aspects concurrentiels et nouvelles tendances du secteur touristique à l'aide d'un SWOT, afin d'identifier les zones de compétitivité sur le marché

Proposer un nouveau produit/service en s'appuyant sur le diagnostic?pour répondre au besoin du marché

Évaluer les retombées pour l'organisation et l'activité touristique (hôtellerie, destination...) en utilisant les outils

d'analyse d'impact, afin d'améliorer le service et répondre, de façon durable, aux attentes des clients
Produire des supports de communication en utilisant des outils numériques pour faciliter la diffusion de l'information
Utiliser les réseaux pour diffuser de l'information auprès des parties prenantes internes ou externes en mobilisant ses connaissances en communication?
Améliorer la visibilité du site internet en utilisant des techniques de référencement et de positionnement pour augmenter la notoriété et renforcer l'image de l'entreprise et des produits et services
Traiter des données en utilisant des tableaux de bord pour proposer des indicateurs de performance qui permettent la gestion des activités et la prise de décision
Structurer une équipe projet en assignant des rôles et process afin d'assurer l'avancement du projet dans le respect des règles déontologique et du cahier des charges
Contribuer à la pérennisation de la démarche responsable de l'entreprise en respectant les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité sociétale et environnementale propres aux activités touristiques
Évaluer les impacts des activités touristiques sur l'environnement en mesurant des KPI propre au secteur pour en limiter les effets
Mobiliser des réseaux interne et externe en multipliant les consultations pour diversifier les ressources et les avis
Élaborer des dispositifs permettant de recueillir et sélectionner les avis des parties prenantes en les classifiant

Blocs de compétences

RNCP41050BC01 — Echanger et collaborer dans un environnement multi langues et multiculturels dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie

LISTE DE COMPÉTENCES

S'exprimer de façon explicite et adaptée, à l'oral comme à l'écrit dans au moins une langue étrangère, afin de communiquer dans un environnement professionnel et international
Développer les outils d'écoute active en utilisant des techniques telles que la reformulation, la clarification et l'investigation pour optimiser sa communication interpersonnelle et favoriser l'empathie
Accueillir un client en langue étrangère en utilisant une communication verbale et non verbale adaptée, en s'appuyant sur des techniques de communication interculturelle et sur la connaissance des orientations culturelles et usages de différents pays pour satisfaire sa demande.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en œuvre de la relation client en situation professionnelle (évaluation écrite et orale en langue étrangère)

RNCP41050BC02 — Développer et valoriser son socle de compétences opérationnelle dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie

LISTE DE COMPÉTENCES

Identifier les fonctions et secteurs qui correspondent à ses intérêts personnels à partir d'une veille du marché (entretiens, recherches) pour répondre aux opportunités de travail
Identifier les compétences acquises en lien avec les métiers du secteur touristique et hôtelier à partir de retours d'expériences, afin de se positionner au sein d'une organisation
Présenter ses compétences sous forme de candidature en les valorisant pour répondre à son projet professionnel

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation de candidature (évaluation orale)

RNCP41050BC03 — Exploiter des données du secteur de tourisme et de l'hôtellerie

LISTE DE COMPÉTENCES

Réaliser une veille de l'environnement touristique (destination, hébergement etc.) et hôtelier, afin d'en repérer les évolutions et tendances, les opportunités et les risques, en utilisant des outils de veille de marché et des analyses de données sectorielles
Exploiter les données collectées à partir d'outils d'analyse pour mettre en évidence les aspects financiers et extra-financier?
Structurer les données à l'aide d'un tableau de bord pour les interpréter et aider à la prise de décision

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Challenge commercial (évaluation écrite et orale)

RNCP41050BC04 — Mettre en œuvre des activités opérationnelles spécifiques au secteur du tourisme et de l'hôtellerie

LISTE DE COMPÉTENCES

Déterminer les cibles primaires et secondaires en considérant l'adéquation des caractéristiques du produit/service pour répondre aux besoins

Définir le MIX marketing des services/produits en utilisant des études de marché, des analyses de comportement des consommateurs du secteur, afin de les promouvoir auprès des cibles identifiées

Élaborer un MIX de communication en utilisant les différents médias pour atteindre les objectifs du plan de communication fixés par la direction

Construire un plan d'actions commerciales en s'appuyant sur des indicateurs pour suivre les objectifs?

Développer un réseau de distribution en identifiant des partenaires stratégiques engagés dans des pratiques durables, en utilisant des plateformes de distribution en ligne afin d'accéder à de nouveaux marchés et atteindre un public plus large

Analyser un compte de résultat en intégrant des indicateurs de durabilité afin de vérifier la performance de l'entreprise

Expliquer les convergences et les écarts entre le budget prévisionnel et le réel, en présentant un rapport financier clair et compréhensible pour faciliter la prise de décisions correctives éventuelles ?

Identifier les aspects fiscaux et les réglementations pouvant impacter le budget?en analysant les lois fiscales et les réglementations environnementales spécifiques au secteur du tourisme et de l'hôtellerie durable, afin de garantir la conformité légale et optimiser les coûts

Identifier les profils de collaborateurs à partir d'outils d'analyse comportementale pour utiliser les leviers de motivation adaptés

Animer une équipe en mobilisant des outils et des méthodes de management pour assurer le bon déroulement des activités?opérationnelles

Identifier les ressources humaines mobilisables en interne ou en externe (recrutement, prestataires) en analysant les exigences spécifiques des projets pour réaliser des produits et services touristique?ou hôteliers

Gérer les conflits ou situations de crise à partir d'une écoute active, afin de maintenir la cohésion d'équipe

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en place d'une politique de distribution et de commercialisation (évaluation orale)

Évaluation de la performance globale d'une organisation (évaluation orale)

Mise en situation professionnelle de gestion d'une équipe (évaluation écrite)

RNCP41050BC05 — Situer les organisations touristiques dans son environnement concurrentiel

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser le marché (concurrence, client) à partir d'études et d'enquêtes afin d'identifier les opportunités de développement d'un produit/service touristique?

Réaliser un diagnostic sur les aspects concurrentiels et nouvelles tendances du secteur touristique à l'aide d'un SWOT, afin d'identifier les zones de compétitivité sur le marché

Proposer un nouveau produit/service en s'appuyant sur le diagnostic?pour répondre au besoin du marché

Évaluer les retombées pour l'organisation et l'activité touristique (hôtellerie, destination...) en utilisant les outils d'analyse d'impact, afin d'améliorer le service et répondre, de façon durable, aux attentes des clients

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle de gestion d'une équipe (évaluation écrite)

RNCP41050BC06 — Utiliser les outils numériques de référence dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie

LISTE DE COMPÉTENCES

Produire des supports de communication en utilisant des outils numériques pour faciliter la diffusion de l'information

Utiliser les réseaux pour diffuser de l'information auprès des parties prenantes internes ou externes en mobilisant ses connaissances en communication?

Améliorer la visibilité du site internet en utilisant des techniques de référencement et de positionnement pour augmenter la notoriété et renforcer l'image de l'entreprise et des produits et services

Traiter des données en utilisant des tableaux de bord pour proposer des indicateurs de performance qui permettent la gestion des activités et la prise de décision

MODALITÉS D'ÉVALUATION

RNCP41050BC07 — Agir en responsabilités au sein d'une organisation touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

Structurer une équipe projet en assignant des rôles et process afin d'assurer l'avancement du projet dans le respect des règles déontologique et du cahier des charges

Contribuer à la pérennisation de la démarche responsable de l'entreprise en respectant les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité sociétale et environnementale propres aux activités touristiques

Évaluer les impacts des activités touristiques sur l'environnement en mesurant des KPI propre au secteur pour en limiter les effets

Mobiliser des réseaux interne et externe en multipliant les consultations pour diversifier les ressources et les avis

Élaborer des dispositifs permettant de recueillir et sélectionner les avis des parties prenantes en les classifiant

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Étude de cas appliquée à la gestion de projets touristiques (évaluation écrite et orale)

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Hôtellerie: hôtels; résidences de tourisme, villages vacances, clubs vacances, hôtellerie de plein air, groupement chambres d'hôtes, gîtes...

Loisirs / Culture: infrastructure sportive et activités de loisirs; palais des congrès; parc d'attractions et de loisirs; sites touristiques et culturels (musée, œnologie, patrimoine ...)

Organismes institutionnels et territoriaux: comité régionaux du tourisme, comité départementaux du tourisme, Offices de tourisme, CCI, syndicats d'initiative

Industrie du voyage et des transports : agence de voyage, tour Opérateur; agence d'événement, agence de communication, agence d'animation; agence réceptive, aéroports, croisiéristes, autocaristes

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les métiers du voyage: Chef de produits ou de zone chez un Tour opérateur, Directeur d'agence ...

Les métiers de l'hôtellerie: Responsable d'accueil et d'hébergement, Responsable d'animation, Yield Management, Directeur, Guest relation...

Les métiers du développement touristique, de la promotion et de l'accueil: Directeur marketing touristique, Directeur de village vacances, Directeur Office Tourisme, guide accompagnateur...

Les métiers des loisirs: Responsable d'un secteur d'attraction, Agent de loisirs : parc attraction, à thème, naturel régionaux, aquatique, ludo éducatifs, Directeur de station touristique...

Les métiers des transports: Directeur d'exploitation, Responsable développement des lignes en aéroport...

Les métiers de l'évènementiel et tourisme d'affaires: Directeur d'agence évènementielle, Responsable clientèle, Directeur de foires, salons & congrès, Chargé de développement commercial, responsable séminaires & banquets...

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 1 à 4 sur 5.
Facteurs principaux	Non-durabilité de l'emploi, Non-attractivité salariale
Salaire médian (mensuel)	2 372 €

Familles professionnelles (FAP)	J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports · tension 2/5 (Faible) J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme · tension 2/5 (Faible) J6X90 — Cadres des transports et du tourisme · 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) U0X80 — Assistants de la communication · tension 1/5 (Très faible) U0X90 — Cadres de la communication · tension 1/5 (Très faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	20 493
Jugés difficiles à recruter	30 %
Emplois saisonniers	40 %
Familles professionnelles (FAP)	J4X63 — Employés du tourisme et agent de billetterie des transports J5X81 — Techniciens et agents de maîtrise du tourisme J6X90 — Cadres des transports et du tourisme 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 U0X80 — Assistants de la communication U0X90 — Cadres de la communication

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

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

- Un représentant du Ministère de l'Enseignement Supérieur (Président),
- Un représentant du Recteur,
- Directeur Général d'Excelia ou son représentant,
- Doyen de la Faculté ou son représentant,
- Directeur de programme

COMPOSITION DU JURY — VAE

Directeur de programme ou suppléant

Directeur formation continue

2 professionnels compétents dans le domaine concerné

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	10 134 €
Selon la branche	8 000 € – 12 000 €
Prise en charge	Branches concernées
10 134 €	Valeur par défaut · 209 branches
12 000 €	CPNEF des organismes de tourisme, CPNEFP hôtellerie de plein air
8 000 €	CPNE Casinos, CPNEF des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels (ELAC)

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/08/2030

Date de dernière délivrance possible 31/08/2033

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	126	0	98 %	—
2020	178	0	100 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP36321

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Bachelor Management du Tourisme & de l'hôtellerie | Excelia (excelia-group.fr)

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41050/>

Où se former

Formations référencées	1
Organismes	1
Régions couvertes	1
Prix indicatif	8 900 € – 9 950 €

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

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	2
Parcours menés à terme	1
Taux d'achèvement	50 %
Période	09/2025 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	2
Montant total engagé	18 850 €
Coût moyen par dossier	9 425 €
Durée moyenne	388 h

Période	09/2025 – 05/2026
Reste à charge titulaire	42 %
France compétences	29 %
Entreprise	29 %

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