

Responsable de gestion et développement d'établissement dans le secteur de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration

RNCP41126 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 7
Code(s) NSF	334
Formacode(s)	42754, 32094, 42627
Code(s) ROME	G1403
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	18/07/2025
Date d'échéance	18/07/2028

Certificateur(s)

FERRANDI-CCI PARIS ILE DE FRANCE · SIRET : 88936649800034

Partenaires habilités

2 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 2 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
CAMPUS DU LAC	41058110200010	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE TERRITORIALE ILLE-ET-VILAINE	13002280900011	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le métier de Responsable de gestion et développement d'établissement vise des compétences associées au pilotage stratégique, au pilotage de la performance économique et financière, au management des opérations, à la gestion des ressources humaines, et au pilotage de la stratégie marketing et commerciale.

ACTIVITÉS VISÉES

- Pilotage de la performance économique et financière de l'établissement
- Élaboration du plan opérationnel de développement de l'établissement en considérant les enjeux touristiques et économiques du secteur
- Détermination des prévisions annuelles et contrôle des performances d'exploitation
- Élaboration des états financiers et interprétation des résultats
- Recrutement de collaborateurs et organisation du fonctionnement du service
- Animation et motivation de l'équipe
- Mise en place d'une politique de rémunération
- Pilotage des actions nécessaires à l'assurance de la qualité et la fidélisation des clients

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Évaluer la performance qualitative, quantitative et financière de l'entreprise, en examinant tous les paramètres,

indicateurs et données pertinentes, dans le but de mettre en œuvre des décisions stratégiques appropriées et éclairées.

- Analyser des données relatives à l'activité, en définissant des indicateurs, pour déterminer le positionnement de l'organisation, afin de comprendre et d'anticiper les enjeux du marché concurrentiel.
- Élaborer des rapports d'activités et évaluer la prise de décision et la gestion du risque, en interprétant les données et les résultats, afin d'orienter les outils de contrôle adaptés et d'optimiser la performance à court, moyen et long terme.
- Organiser les dispositifs de veille concurrentielle et d'intelligence économique, en recueillant, en analysant et en diffusant les sources adaptées, pour déterminer les tendances, menaces et opportunités dans le secteur de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration, afin de formuler des recommandations stratégiques pertinentes.
- Traduire les enjeux stratégiques en risques et opportunités, en analysant les implications et les conséquences possibles de chaque scénario, pour mieux préparer et orienter l'entreprise vers ses objectifs.
- Élaborer un plan opérationnel, en prenant en compte les variables économiques, touristiques et sectorielles, pour le développement de l'établissement, afin d'optimiser sa position et son rendement sur le marché.
- Communiquer sa vision des objectifs pour l'organisation, en concevant des supports et des éléments de langage clairs, et en traitant les objections le cas échéant, en assurant l'accès des informations à tous, y compris dans le cas de situations de handicap, promouvant une culture d'entreprise inclusive, pour assurer la compréhension et l'adhésion de l'ensemble du personnel, des actionnaires et partenaires, facilitant ainsi la prise de décision.
- Organiser le pilotage financier de l'organisation, en élaborant les budgets annuels et pluriannuels, et en fixant des objectifs afin de sécuriser la santé financière et la pérennité de l'entreprise.
- Assurer le suivi des performances, en évaluant régulièrement les résultats financiers, et en réalisant des estimations de rentabilité, en analysant les performances financières, afin de garantir la viabilité et le développement durable, ainsi que la conformité avec les objectifs et les attentes de l'entreprise.
- Contrôler la gestion des exploitations et les ressources financières, en identifiant les écarts entre les performances réelles et les prévisions ou normes établies, et en proposant des solutions et mesures correctives, pour optimiser les ressources et minimiser les risques financiers.
- Proposer des solutions pour la maîtrise des coûts, en analysant les données comptables, et en utilisant des outils de valorisation, pour augmenter la valeur et l'efficacité de l'entreprise.
- Proposer des choix de financement, en évaluant les options à court et long terme, pour assurer la rentabilité et la stabilité financière de l'entreprise.
- Contrôler les résultats, en évaluant les ratios économiques et financiers, et en évaluant la conformité de l'entreprise aux normes réglementaires et fiscales, afin de soutenir la prise de décision et d'optimiser la gestion de l'entreprise.
- Élaborer les business plans, en anticipant les ventes et les résultats et en structurant les objectifs, les stratégies et les actions, afin de définir une route claire pour le succès de l'entreprise.
- Dresser un état des lieux des ressources humaines, en élaborant un organigramme fonctionnel et hiérarchique, en identifiant les compétences nécessaires à l'activité et en identifiant les besoins spécifiques liés aux situations de handicap pour adapter les postes et l'environnement de travail, afin d'identifier les besoins en compétences de l'organisation.
- Mettre en place une politique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, en organisant les recrutements techniques des collaborateurs et l'élaboration du plan de développement de compétences et en intégrant des dispositifs favorisant l'accessibilité et l'intégration des collaborateurs en situation de handicap, afin de pallier les besoins en compétences de l'organisation.
- Organiser le fonctionnement du service, en rédigeant les fiches de postes définissant clairement les rôles et les responsabilités de chaque collaborateur ainsi que leurs objectifs qualitatifs et quantitatifs, en définissant des processus fonctionnels et organisationnels clairs, et en veillant à ce que les processus et outils soient accessibles à tous, y compris aux personnes en situation de handicap, afin d'assurer l'efficacité opérationnelle et le respect des normes.
- Élaborer les plannings de travail et de congés des collaborateurs, en application des processus définis et dans le respect la législation en vigueur, et en prenant en compte les aménagements spécifiques nécessaires aux collaborateurs en situation de handicap, afin de prévoir la mobilisation des effectifs selon l'activité.
- Animer une équipe, en communiquant sur les processus, objectifs, plannings et consignes, en prenant les dispositions nécessaires permettant l'inclusion des personnes en situation de handicap et en prenant en compte la diversité des équipes et des situations, en apportant un soutien technique, et en gérant les situations conflictuelles le cas échéant, afin de soutenir l'atteinte des objectifs.
- Informer les collaborateurs des orientations et décisions de l'entreprise et du service, sur les dimensions

économiques et budgétaires, la politique salariale, sur les projets innovants internes ou transverses les concernant, afin de transmettre et déployer la culture d'entreprise auprès de ses collaborateurs.

- Structurer les modalités de suivi de l'activité des collaborateurs, en établissant des mécanismes de contrôle des résultats appropriés, et en incluant des indicateurs d'inclusion et d'accessibilité, afin de garantir l'atteinte des objectifs et l'alignement avec la stratégie de l'entreprise.
- Communiquer et négocier avec les institutions représentatives du personnel, afin d'informer les équipes sur la politique salariale et les dimensions économiques et budgétaires de l'entreprise.
- Gérer le budget alloué aux ressources humaines, en intégrant les coûts et composantes des rémunérations, en élaborant et en analysant les budgets, en négociant les salaires et primes de ses collaborateurs, afin d'optimiser les dépenses et les investissements de l'entreprise.
- Élaborer et analyser les tableaux de bord sociaux, en identifiant les indicateurs clés, afin de mettre en œuvre des plans d'action appropriés et d'améliorer la performance sociale de l'entreprise.
- Définir le positionnement d'un produit dans son environnement concurrentiel et prospectif, en conduisant une étude de marché et en organisant une veille relative aux tendances et innovations du marché de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration, afin d'orienter les décisions stratégiques et opérationnelles assurant le succès du produit.
- Analyser les besoins spécifiques de chaque segment de clients, en examinant les attentes et préférences, et en identifiant les besoins d'accessibilité et d'adaptation pour les clients en situation de handicap, afin de proposer des produits ou services adaptés.
- Définir des objectifs quantitatifs et qualitatifs de vente, en mettant en œuvre une politique de prix en utilisant des outils d'optimisation (revenue management), afin d'ajuster la stratégie et les prix en fonction de la demande et de l'offre.
- Définir les orientations marketing, en définissant un produit, un service, une marque et une identité visuelle, en intégrant des éléments distinctifs et attrayants, et en intégrant des éléments inclusifs et adaptés aux besoins des clients en situation de handicap, afin de créer un impact positif et une reconnaissance sur le marché.
- Coordonner une stratégie de marketing mix, en identifiant et en optimisant les indicateurs de performance pour chaque axe du marketing mix, et en supervisant la création et la mise en œuvre du plan d'actions commerciales, pour améliorer l'attractivité de l'entreprise sur le marché et de suivre les performances en matière de vente.
- Décider des circuits de distribution, en analysant les cibles visées et en adoptant les pratiques du e-marketing adaptées aux tendances de consommation, en s'assurant que les canaux choisis soient accessibles à tous les publics, afin de maximiser la portée et l'efficacité des offres de l'entreprise.
- Déployer une stratégie de communication, en communiquant au travers de réseaux sociaux et professionnels, en mettant au point une stratégie de communication média et hors média, en organisant des événements promotionnels, en organisant des actions promotionnelles et en participant à des actions de mécénat et de parrainage.
- Définir une politique de fidélisation, en tenant compte de la concurrence directe et indirecte et en développant des stratégies d'innovation, afin de maintenir et d'élargir la base de clientèle de l'entreprise.
- Évaluer la performance de l'entreprise, en élaborant et en suivant des tableaux de bord de suivi-contrôle, en définissant des indicateurs de performance qualitatifs et économiques, en suivant des indicateurs liés à l'accessibilité des services et à la satisfaction des clients en situation de handicap, et en identifiant les risques de perte de clientèle et de baisse d'activité, afin d'atteindre les objectifs de satisfaction client et de qualité de service.

Blocs de compétences

RNCP41126BC01 — Élaborer la stratégie et la politique générale d'une entreprise dans le secteur de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

- Évaluer la performance qualitative, quantitative et financière de l'entreprise, en examinant tous les paramètres, indicateurs et données pertinentes, dans le but de mettre en œuvre des décisions stratégiques appropriées et éclairées.
- Analyser des données relatives à l'activité, en définissant des indicateurs, pour déterminer le positionnement de l'organisation, afin de comprendre et d'anticiper les enjeux du marché concurrentiel.
- Élaborer des rapports d'activités et évaluer la prise de décision et la gestion du risque, en interprétant les données et les résultats, afin d'orienter les outils de contrôle adaptés et d'optimiser la performance à court, moyen et long terme.
- Organiser les dispositifs de veille concurrentielle et d'intelligence économique, en recueillant, en analysant et en

diffusant les sources adaptées, pour déterminer les tendances, menaces et opportunités dans le secteur de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration, afin de formuler des recommandations stratégiques pertinentes.

- Traduire les enjeux stratégiques en risques et opportunités, en analysant les implications et les conséquences possibles de chaque scénario, pour mieux préparer et orienter l'entreprise vers ses objectifs.
- Élaborer un plan opérationnel, en prenant en compte les variables économiques, touristiques et sectorielles, pour le développement de l'établissement, afin d'optimiser sa position et son rendement sur le marché.
- Communiquer sa vision des objectifs pour l'organisation, en concevant des supports et des éléments de langage clairs, et en traitant les objections le cas échéant, en assurant l'accès des informations à tous, y compris dans le cas de situations de handicap, promouvant une culture d'entreprise inclusive, pour assurer la compréhension et l'adhésion de l'ensemble du personnel, des actionnaires et partenaires, facilitant ainsi la prise de décision.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle, cas pratiques de simulation de gestion.

RNCP41126BC02 — Piloter la performance économique et financière des opérations d'une entreprise dans le secteur de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

- Organiser le pilotage financier de l'organisation, en élaborant les budgets annuels et pluriannuels, et en fixant des objectifs afin de sécuriser la santé financière et la pérennité de l'entreprise.
- Assurer le suivi des performances, en évaluant régulièrement les résultats financiers, et en réalisant des estimations de rentabilité, en analysant les performances financières, afin de garantir la viabilité et le développement durable, ainsi que la conformité avec les objectifs et les attentes de l'entreprise.
- Contrôler la gestion des exploitations et les ressources financières, en identifiant les écarts entre les performances réelles et les prévisions ou normes établies, et en proposant des solutions et mesures correctives, pour optimiser les ressources et minimiser les risques financiers.
- Proposer des solutions pour la maîtrise des coûts, en analysant les données comptables, et en utilisant des outils de valorisation, pour augmenter la valeur et l'efficacité de l'entreprise.
- Proposer des choix de financement, en évaluant les options à court et long terme, pour assurer la rentabilité et la stabilité financière de l'entreprise.
- Contrôler les résultats, en évaluant les ratios économiques et financiers, et en évaluant la conformité de l'entreprise aux normes réglementaires et fiscales, afin de soutenir la prise de décision et d'optimiser la gestion de l'entreprise.
- Élaborer les business plans, en anticipant les ventes et les résultats et en structurant les objectifs, les stratégies et les actions, afin de définir une route claire pour le succès de l'entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle.

RNCP41126BC03 — Gérer les ressources humaines dans une entreprise du secteur de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

- Dresser un état des lieux des ressources humaines, en élaborant un organigramme fonctionnel et hiérarchique, en identifiant les compétences nécessaires à l'activité et en identifiant les besoins spécifiques liés aux situations de handicap pour adapter les postes et l'environnement de travail, afin d'identifier les besoins en compétences de l'organisation.
- Mettre en place une politique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, en organisant les recrutements techniques des collaborateurs et l'élaboration du plan de développement de compétences et en intégrant des dispositifs favorisant l'accessibilité et l'intégration des collaborateurs en situation de handicap, afin de pallier les besoins en compétences de l'organisation.
- Organiser le fonctionnement du service, en rédigeant les fiches de postes définissant clairement les rôles et les responsabilités de chaque collaborateur ainsi que leurs objectifs qualitatifs et quantitatifs, en définissant des processus fonctionnels et organisationnels clairs, et en veillant à ce que les processus et outils soient accessibles à tous, y compris aux personnes en situation de handicap, afin d'assurer l'efficacité opérationnelle et le respect des normes.
- Élaborer les plannings de travail et de congés des collaborateurs, en application des processus définis et dans le respect la législation en vigueur, et en prenant en compte les aménagements spécifiques nécessaires aux collaborateurs en situation de handicap, afin de prévoir la mobilisation des effectifs selon l'activité.
- Animer une équipe, en communiquant sur les processus, objectifs, plannings et consignes, en prenant les

dispositions nécessaires permettant l'inclusion des personnes en situation de handicap et en prenant en compte la diversité des équipes et des situations, en apportant un soutien technique, et en gérant les situations conflictuelles le cas échéant, afin de soutenir l'atteinte des objectifs.

- Informer les collaborateurs des orientations et décisions de l'entreprise et du service, sur les dimensions économiques et budgétaires, la politique salariale, sur les projets innovants internes ou transverses les concernant, afin de transmettre et déployer la culture d'entreprise auprès de ses collaborateurs.
- Structurer les modalités de suivi de l'activité des collaborateurs, en établissant des mécanismes de contrôle des résultats appropriés, et en incluant des indicateurs d'inclusion et d'accessibilité, afin de garantir l'atteinte des objectifs et l'alignement avec la stratégie de l'entreprise.
- Communiquer et négocier avec les institutions représentatives du personnel, afin d'informer les équipes sur la politique salariale et les dimensions économiques et budgétaires de l'entreprise.
- Gérer le budget alloué aux ressources humaines, en intégrant les coûts et composantes des rémunérations, en élaborant et en analysant les budgets, en négociant les salaires et primes de ses collaborateurs, afin d'optimiser les dépenses et les investissements de l'entreprise.
- Élaborer et analyser les tableaux de bord sociaux, en identifiant les indicateurs clés, afin de mettre en œuvre des plans d'action appropriés et d'améliorer la performance sociale de l'entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle, cas pratiques.

RNCP41126BC04 — Définir et piloter la stratégie marketing et commerciale d'une entreprise dans le secteur de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration

LISTE DE COMPÉTENCES

- Définir le positionnement d'un produit dans son environnement concurrentiel et prospectif, en conduisant une étude de marché et en organisant une veille relative aux tendances et innovations du marché de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration, afin d'orienter les décisions stratégiques et opérationnelles assurant le succès du produit.
- Analyser les besoins spécifiques de chaque segment de clients, en examinant les attentes et préférences, et en identifiant les besoins d'accessibilité et d'adaptation pour les clients en situation de handicap, afin de proposer des produits ou services adaptés.
- Définir des objectifs quantitatifs et qualitatifs de vente, en mettant en œuvre une politique de prix en utilisant des outils d'optimisation (revenue management), afin d'ajuster la stratégie et les prix en fonction de la demande et de l'offre.
- Définir les orientations marketing, en définissant un produit, un service, une marque et une identité visuelle, en intégrant des éléments distinctifs et attrayants, et en intégrant des éléments inclusifs et adaptés aux besoins des clients en situation de handicap, afin de créer un impact positif et une reconnaissance sur le marché.
- Coordonner une stratégie de marketing mix, en identifiant et en optimisant les indicateurs de performance pour chaque axe du marketing mix, et en supervisant la création et la mise en œuvre du plan d'actions commerciales, pour améliorer l'attractivité de l'entreprise sur le marché et de suivre les performances en matière de vente.
- Décider des circuits de distribution, en analysant les cibles visées et en adoptant les pratiques du e-marketing adaptées aux tendances de consommation, en s'assurant que les canaux choisis soient accessibles à tous les publics, afin de maximiser la portée et l'efficacité des offres de l'entreprise.
- Déployer une stratégie de communication, en communiquant au travers de réseaux sociaux et professionnels, en mettant au point une stratégie de communication média et hors média, en organisant des événements promotionnels, en organisant des actions promotionnelles et en participant à des actions de mécénat et de parrainage.
- Définir une politique de fidélisation, en tenant compte de la concurrence directe et indirecte et en développant des stratégies d'innovation, afin de maintenir et d'élargir la base de clientèle de l'entreprise.
- Évaluer la performance de l'entreprise, en élaborant et en suivant des tableaux de bord de suivi-contrôle, en définissant des indicateurs de performance qualitatifs et économiques, en suivant des indicateurs liés à l'accessibilité des services et à la satisfaction des clients en situation de handicap, et en identifiant les risques de perte de clientèle et de baisse d'activité, afin d'atteindre les objectifs de satisfaction client et de qualité de service.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle, cas pratiques.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les titulaires peuvent exercer leurs fonctions dans de nombreux pays étrangers et en France, au sein de l'industrie hôtelière, dans des spas, des resorts, des thalassos, des complexes de restauration et dans le tourisme.

Le dispositif offre également aux titulaires la possibilité de travailler dans le management de projets et de développement liés à l'hôtellerie, la restauration et le tourisme, comme dans des cabinets de conseil, d'audit, ou RH.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Dans le secteur de la restauration :

- Directeur de restaurant
- Responsable de restauration
- Manager de chaîne de restauration
- Directeur de banquet et de catering

Dans le secteur de l'hébergement :

- Responsable d'hébergement
- Directeur de résidence hôtelière
- Responsable/directeur de camping
- Directeur d'hôtellerie de plein air

Dans le secteur des voyages et du tourisme :

- Directeur d'office de tourisme
- Responsable du développement touristique
- Chef de projet touristique
- Chargé de promotion touristique

Dans le secteur de la gestion d'événements et loisirs :

- Directeur de centre de loisirs
- Responsable événementiel
- Manager de salles de spectacle
- Directeur de club de vacances et de loisirs
- Manager événementiel

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

Être titulaire d'une certification de niveau 6.

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Avoir été assidu, avoir participé aux évaluations formatives/avoir obtenu 120 crédits ECTS.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, VAE

Le jury de certification est composé de 5 membres (60% de membres externes) :

- le directeur de FERRANDI Paris,
- le responsable académique du programme,
- 2 professionnels externes,
- 1 maître de conférences externe.

Base légale

Date de décision	18/07/2025
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	18/07/2028
Date de dernière délivrance possible	18/07/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2024	54	0	100 %	—
2022	67	0	100 %	48 %
2021	40	0	100 %	54 %
2020	29	0	100 %	43 %

Liens avec d'autres certifications

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP38937

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.ferrandi-paris.com/fr/hospitality-management/master-science-hospitality-management>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41126/>

Où se former

Formations référencées	1
Organismes	1
Régions couvertes	1
Prix indicatif	20 000 €

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

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	1
Parcours menés à terme	0
Taux d'achèvement	0 %
Période	02/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1
Montant total engagé	8 000 €
Coût moyen par dossier	8 000 €
Durée moyenne	579 h
Période	01/2026
France Travail	61 %
France compétences	39 %

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