

# Management dans l'hôtellerie restauration

RNCP41942 · RNCP · Publiée

## L'essentiel

|                         |                            |
|-------------------------|----------------------------|
| Niveau de qualification | Niveau 6                   |
| Sigle                   | DIPLOVIS — Diplôme visé    |
| Code(s) NSF             | 334m, 334p, 334t           |
| Formacode(s)            | 42766, 42776, 42627, 42756 |
| Code(s) ROME            | G1402                      |
| Type d'enregistrement   | Enregistrement de droit    |
| Date d'échéance         | 31/08/2031                 |

## Certificateur(s)

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

FERRANDI-CCI PARIS ILE DE FRANCE · SIRET : 88936649800034

## Partenaires habilités

4 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 4 à former.

| Organisme                                | SIRET          | Habilitation |
|------------------------------------------|----------------|--------------|
| CAMPUS DU LAC                            | 41058110200010 | Former       |
| CHAMB COMMERC INDUSTRIE NICE COTE D'AZUR | 18060001700016 | Former       |
| CTRE EUROPEEN FORMATION PROFESS HOTELIER | 35185807100027 | Former       |
| FERRANDI                                 | 13002280900185 | Former       |

## Résumé de la certification

### OBJECTIFS ET CONTEXTE

Une conjoncture économique marquée par une concurrence accrue, un pouvoir d'achat en baisse, une évolution rapide des attentes clients liée à la prolifération des technologies de l'information et de la concurrence numérique exercent une pression constante sur les marges des opérateurs du secteur de l'hôtellerie restauration. Les établissements d'hôtellerie?restauration doivent renforcer leurs compétences en gestion et leurs organisations pour faire face à ces défis. La digitalisation des parcours clients, la montée en puissance des plateformes de réservation, les difficultés de recrutement et de rétention des employés dans le secteur créent un environnement où la maîtrise du management devient un levier stratégique essentiel, indépendamment de la maîtrise des aspects techniques du secteur

Dans ce contexte, la certification Management dans l'Hôtellerie Restauration atteste de l'acquisition de compétences des professionnels du secteur, indispensables pour encadrer efficacement des équipes, structurer les procédures techniques, intégrer les enjeux de la transition écologique et de la diversité, afin de garantir un niveau de qualité conforme aux standards d'excellence du secteur. Par conséquent, elle poursuit plusieurs objectifs : développer la capacité à piloter l'activité au quotidien, renforcer les aptitudes en communication et en leadership, maîtriser les outils de gestion opérationnelle, maintenir une activité éco et socio-responsable et favoriser une prise de décision éclairée dans un environnement exigeant.

### ACTIVITÉS VISÉES

- Veille informationnelle et commerciale
- Analyse du marché
- Maîtrise des techniques de production
- Échange interculturel
- Organisation logistique
- Gestion de projet
- Suivi et pilotage
- Communication écrite et orale
- Management opérationnel
- Analyse de la concurrence
- Conception d'un plan d'action
- Gestion d'équipes
- Mise en œuvre d'une politique de responsabilité sociétale des entreprises (RSE)
- Adoption d'une démarche inclusive
- Respect des consignes et protocoles de sécurité des collaborateurs et des clients
- Respect du cadre réglementaire

#### COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Identifier les besoins des clients en analysant leurs comportements et leurs retours afin d'adapter l'offre de services.
- Concevoir une offre d'hôtellerie?restauration en définissant les prestations et les tarifs pour répondre précisément aux attentes identifiées.
- Créer une nouvelle offre en réalisant une étude de marché et en formalisant un concept afin de renforcer l'innovation et la différenciation.
- Organiser les opérations en planifiant et coordonnant les activités pour garantir un service fluide et conforme aux standards de qualité.
- Assurer les flux logistiques en gérant les approvisionnements et les stocks afin de sécuriser la continuité du service.
- Respecter les échéances et les cahiers des charges en suivant l'avancement et en contrôlant la conformité pour garantir la qualité attendue.
- Adapter ses décisions et sa posture en observant les codes culturels afin d'assurer une interaction professionnelle appropriée.
- Piloter un centre de profit en analysant les indicateurs économiques et humains pour optimiser la performance de l'unité.
- Analyser la concurrence en réalisant une veille structurée afin d'ajuster le positionnement de l'offre.
- Concevoir un plan d'action en définissant les objectifs et les ressources pour assurer la cohérence avec la stratégie de l'organisation.
- Gérer une équipe en organisant le travail et en accompagnant les collaborateurs afin d'améliorer la performance collective.
- Communiquer avec clarté en structurant ses messages et en adaptant son discours pour faciliter la compréhension et la coordination.
- Appliquer les normes sanitaires et sécuritaires en respectant les protocoles afin de garantir la sécurité des clients et des équipes.
- Intégrer le développement durable en sélectionnant des pratiques responsables pour réduire l'impact environnemental de l'activité.
- Adopter une démarche inclusive en adaptant sa communication et ses pratiques afin de favoriser l'égalité et l'accessibilité.
- Réduire l'impact environnemental en optimisant les consommations et en limitant les déchets afin de contribuer à la transition écologique.
- Concevoir un plan d'action écologique en identifiant les leviers d'amélioration et en fixant des objectifs mesurables afin d'aligner la transition écologique avec la stratégie globale.
- Mobiliser une communication orale claire et structurée, en adaptant son discours aux interlocuteurs et aux situations, afin de convaincre, coordonner et soutenir l'efficacité managériale
- Rédiger des rapports et notes de synthèse rigoureux en intégrant des données économiques et opérationnelles pertinentes pour éclairer la prise de décision et soutenir la performance d'un centre de profit.
- Analyser les différences interculturelles en observant les comportements et en ajustant ses pratiques relationnelles

et managériales pour favoriser un environnement inclusif et une expérience client de qualité.

- Utiliser efficacement plusieurs langues étrangères en adaptant son registre aux besoins des clients internationaux pour améliorer la satisfaction, la fidélisation et l'attractivité de l'établissement.

## Blocs de compétences

### RNCP41942BC01 — Créer une offre d'hôtellerie restauration

#### LISTE DE COMPÉTENCES

- Identifier les besoins des clients en analysant leurs comportements et leurs retours afin d'adapter l'offre de services.
- Concevoir une offre d'hôtellerie?restauration en définissant les prestations et les tarifs pour répondre précisément aux attentes identifiées.
- Créer une nouvelle offre en réalisant une étude de marché et en formalisant un concept afin de renforcer l'innovation et la différenciation.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Rapport d'étude de marché
- Examen écrit Marketing stratégique
- Mise en situation en cuisine hôtellerie
- Restitution orale du Hospitality business project
- Projet management Interculturel

### RNCP41942BC02 — Organiser et piloter une prestation en hôtellerie restauration

#### LISTE DE COMPÉTENCES

- Organiser les opérations en planifiant et coordonnant les activités pour garantir un service fluide et conforme aux standards de qualité.
- Assurer les flux logistiques en gérant les approvisionnements et les stocks afin de sécuriser la continuité du service.
- Respecter les échéances et les cahiers des charges en suivant l'avancement et en contrôlant la conformité pour garantir la qualité attendue.
- Adapter ses décisions et sa posture en observant les codes culturels afin d'assurer une interaction professionnelle appropriée.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Étude de cas gestion de projet
- Examen écrit Supply Chain Management
- Rapport écrit du Hospitality business project

### RNCP41942BC03 — Gérer un centre de profit en hôtellerie restauration

#### LISTE DE COMPÉTENCES

- Piloter un centre de profit en analysant les indicateurs économiques et humains pour optimiser la performance de l'unité.
- Analyser la concurrence en réalisant une veille structurée afin d'ajuster le positionnement de l'offre.
- Concevoir un plan d'action en définissant les objectifs et les ressources pour assurer la cohérence avec la stratégie de l'organisation.
- Gérer une équipe en organisant le travail et en accompagnant les collaborateurs afin d'améliorer la performance collective.
- Communiquer avec clarté en structurant ses messages et en adaptant son discours pour faciliter la compréhension et la coordination.
- Appliquer les normes sanitaires et sécuritaires en respectant les protocoles afin de garantir la sécurité des clients et des équipes.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Travail de groupe dans le cadre du MHR challenge
- Évaluation stage en première et deuxième année
- Rapport écrit du Hospitality business project
- Mise en situation production culinaire et hôtelière

## **RNCP41942BC04 — Agir en responsabilité**

### **LISTE DE COMPÉTENCES**

- Intégrer le développement durable en sélectionnant des pratiques responsables pour réduire l'impact environnemental de l'activité.
- Adopter une démarche inclusive en adaptant sa communication et ses pratiques afin de favoriser l'égalité et l'accessibilité.
- Réduire l'impact environnemental en optimisant les consommations et en limitant les déchets afin de contribuer à la transition écologique.
- Concevoir un plan d'action écologique en identifiant les leviers d'amélioration et en fixant des objectifs mesurables afin d'aligner la transition écologique avec la stratégie globale.

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

- Examen écrit RSE
- Analyse cours de droit des affaires
- Qualité du service en ateliers de production culinaire
- Évaluation pratique de la gestion du restaurant d'application

## **RNCP41942BC05 — S'exprimer à l'oral et à l'écrit en contexte multiculturel**

### **LISTE DE COMPÉTENCES**

- Mobiliser une communication orale claire et structurée, en adaptant son discours aux interlocuteurs et aux situations, afin de convaincre, coordonner et soutenir l'efficacité managériale
- Rédiger des rapports et notes de synthèse rigoureux en intégrant des données économiques et opérationnelles pertinentes pour éclairer la prise de décision et soutenir la performance d'un centre de profit.
- Analyser les différences interculturelles en observant les comportements et en ajustant ses pratiques relationnelles et managériales pour favoriser un environnement inclusif et une expérience client de qualité.
- Utiliser efficacement plusieurs langues étrangères en adaptant son registre aux besoins des clients internationaux pour améliorer la satisfaction, la fidélisation et l'attractivité de l'établissement.

### **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

- Restitution orale du Hospitality business project
- Certification de langue
- Restitution en groupe du cours Inclusion, leadership et management du changement
- Évaluation en travaux pratiques

## **Secteur d'activité et type d'emploi**

### **SECTEURS D'ACTIVITÉS**

Secteur de tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration (THR).

### **TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES**

- Responsable front office, réception
- Responsable d'étage (housekeeping)
- Responsable commercial en hôtellerie
- Responsable achats en hôtellerie
- Responsable financier en hôtellerie
- Assistant manager en hôtellerie
- Directeur adjoint d'hôtel
- Manager food and beverage (F&B), bar, room service
- Directeur de restaurant
- Revenue Manager
- Responsable analyse & business
- Hotel channel manager (Digital Communication Manager)
- Responsable événementiel
- Community manager
- Banqueting manager
- Gouvernante générale

- Spa 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) | Modérée (3/5)<br>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)<br>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<br>S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration                                                |

## Voies d'accès

### MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Apprentissage, VAE

### PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Concours Parcoursup pour admission en première année: obtention d'un baccalauréat générale ou professionnelle  
Admissions parallèles: obtention d'un baccalauréat générale ou professionnelle et/ou validation de 60 crédits ECTS pour admission en deuxième année et de 120 crédits ECTS pour une admission en troisième année.  
VAE

### PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Validation des 180 crédits ECTS

### COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, APPRENTISSAGE, VAE

Représentant du MESRI  
Représentant du rectorat  
Directeur académique et de la recherche  
Responsable de programme  
Trois enseignants

## 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 | 12 000 €                         |
| Selon la branche        | 6 000 € – 12 000 €               |
| Prise en charge         | Branches concernées              |
| 12 000 €                | Valeur par défaut · 210 branches |

|          |                                                                                                  |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 648 € | CPNEFP de la restauration collective                                                             |
| 7 887 €  | CPNEFP de la blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie |
| 6 000 €  | CPNEFP de la métallurgie                                                                         |

## Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 31/08/2031

## Statistiques

| Année | Certifiés | Dont VAE | Insertion 6 mois | Métier 2 ans |
|-------|-----------|----------|------------------|--------------|
| 2023  | 81        | —        | 81 %             | —            |
| 2022  | 96        | —        | 62 %             | —            |

## Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS  
RNCP36267

## Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF  
Bachelor Management Hôtelier et Restauration - Ferrandi Paris

### Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41942/>

## Se former en apprentissage

|                                |                      |
|--------------------------------|----------------------|
| Formations en apprentissage    | 6                    |
| Organismes gestionnaires (CFA) | 5                    |
| Organismes formateurs          | 5                    |
| Régions couvertes              | 5                    |
| Départements couverts          | 5                    |
| Organismes certifiés Qualiopi  | 5                    |
| Sessions                       | de 08/2024 à 08/2029 |

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).