

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 12821**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible

Assistant manager tourisme hôtellerie restauration

Nouvel intitulé : Assistant manager tourisme hôtellerie restauration

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie (ACFCI) - Réseau Negoventis	Président de l'ACFCI

Niveau et/ou domaine d'activité

III (Nomenclature de 1969)

5 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

334p Gestion touristique et hôtelière

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

L'assistant manager tourisme hôtellerie restauration a pour mission de collaborer à la gestion et à l'organisation de l'établissement. Il participe à l'animation du personnel, la commercialisation et la gestion de l'établissement.

Ses activités principales sont les suivantes

Répondre aux besoins de la clientèle d'un établissement de tourisme-hôtellerie-restauration:

- Assurer l'accueil client et commercialiser les différentes prestations de l'établissement
- Promouvoir et communiquer l'offre de service de l'établissement

Piloter une équipe pour garantir la qualité de service d'un établissement de Tourisme - Hôtellerie - Restauration :

- En accord avec sa direction, mettre en place une équipe dans le respect de la législation sociale
- Animer et coordonner l'équipe multi-compétences et multiculturelle d'un établissement THR au quotidien

Participer à la gestion d'exploitation d'un établissement de Tourisme - Hôtellerie - Restauration

- Coordonner et superviser l'ensemble des prestations de l'établissement (production, services, accueil) afin de garantir la qualité de service
- Participer à la gestion d'exploitation de l'établissement dans un objectif de rentabilité financière

Le titulaire de la certification est capable de :

- Adapter son comportement aux différentes situations et typologies de clientèle
- Optimiser l'accueil client (outils-procédures) au sein de l'établissement
- Elaborer / optimiser des outils de vente - commercialisation de l'offre
- Concevoir et utiliser des outils de contrôle et d'analyse de la qualité de service (enquêtes de satisfaction client, organisation, procédures, check-lists, ...)
- Mettre en scène les produits et prestations à destination du client
- Analyser des données relatives à l'offre concurrentielle et aux tendances du marché
- Collaborer à l'élaboration de l'offre et à la définition de la politique tarifaire de l'établissement
- Participer à l'élaboration d'un plan d'actions commerciales adapté aux moyens de l'entreprise et à la clientèle visée
- Décliner au niveau opérationnel, le plan d'actions commerciales à destination des prospects/clients directs /prescripteurs
- Participer à la réalisation des supports de communication / promotion
- Assurer le suivi et la fidélisation du client (mailing, courriers, qualification de fichier-client ...)
- Détecter les besoins en compétences de l'organisation
- Rédiger des profils de poste selon les besoins
- Rédiger et diffuser une annonce en mobilisant les supports adaptés
- Présélectionner des candidats (CV, dossier)
- Mener tout ou partie d'entretiens d'embauche
- Faciliter l'intégration des nouveaux arrivants
- Contrôler les enregistrements (livre de caisse, main-courante...)
- Analyser les résultats à partir des tableaux de bord et des outils de Reporting
- Transmettre des propositions argumentées et chiffrées auprès de la direction en prévision d'élaboration d'un compte d'exploitation prévisionnel
- Utiliser les outils et documents d'analyse et de gestion d'exploitation

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Les certifiés exercent leur activité au sein de différents secteurs :

- La restauration commerciale
- La restauration de collectivités
- L'hôtellerie traditionnelle
- L'hôtellerie de plein air

- Les résidences de tourisme
 - Type d'emplois accessibles :
 - Adjoint de directeur en hôtellerie-restauration
 - Assistant à la direction d'un établissement hôtelier
 - Assistant à la direction d'un restaurant
 - Assistant manager en restauration

- Exploitant de camping
- Exploitant de chambres d'hôtes
- Exploitant de gîte rural
- Exploitant de structure d'hébergement touristique
- Gérant de camping
- Exploitant de bar ou Responsable de bar-brasserie
- Exploitant de café, bar-brasserie

Codes des fiches ROME les plus proches :

- G1401 : Assistance de direction d'hôtel-restaurant
- G1703 : Réception en hôtellerie
- G1402 : Management d'hôtel-restaurant
- G1403 : Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
- G1801 : Café, bar brasserie

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification est composée des 3 blocs de compétences suivants :

- Bloc A : Répondre aux besoins de la clientèle d'un établissement de Tourisme - Hôtellerie - Restauration**
- Bloc B : Piloter une équipe pour garantir la qualité de service d'un établissement de Tourisme - Hôtellerie - Restauration**
- Bloc C : Participer à la gestion d'exploitation d'un établissement de Tourisme - Hôtellerie - Restauration**

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Le jury qui compte un minimum de 4 personnes qualifiées, est habilité à statuer de façon souveraine : Un président (Personnalité qualifiée du monde économique) Un représentant des employeurs Un représentant des salariés Un représentant de l'organisme de formation
En contrat d'apprentissage	X	Idem
Après un parcours de formation continue	X	Idem
En contrat de professionnalisation	X	Idem
Par candidature individuelle	X	Idem
Par expérience dispositif VAE prévu en 2005	X	Idem

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie	X	
Accessible en Polynésie Française	X	

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 16 février 2006 publié au Journal Officiel du 5 mars 2006 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 5 mars 2006, jusqu'au 5 mars 2011.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 17 juin 2011 publié au Journal Officiel du 10 août 2011 portant enregistrement au répertoire national des

certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau III, sous l'intitulé "Assistant manager tourisme hôtellerie restauration" avec effet au 5 mars 2011, jusqu'au 10 août 2016.

Cette certification correspond à la fusion de plusieurs titres anciennement homologués : - **Certificat de l'Institut de promotion commerciale hôtellerie restauration** délivré par la CCI DE CLERMONT FERRAND - CCI FORMATION

Arrêté du 1er juillet 1987 publié au Journal Officiel du 3 octobre 1987 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 27 juin 1994 publié au Journal Officiel du 16 juillet 1994 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 3 octobre 2002 publié au Journal Officiel du 12 octobre 2002 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Observations : L'homologation prend effet à compter du 1er janvier 1977 et jusqu'au 31 décembre 2003.

Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2005.

- **Technicien supérieur en exploitation hôtelière** délivré par la CCI DU MORBIHAN - ECOLE HOTELIERE DE VANNES

Arrêté du 1er juillet 1987 publié au Journal Officiel du 3 octobre 1987 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. Homologation sous l'intitulé 'Certificat de l'institut de promotion hôtelière (Cephotel-Cepor)'.

Arrêté du 6 juillet 2001 publié au Journal Officiel du 14 juillet 2001 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. Homologation sous l'intitulé 'Technicien supérieur en exploitation hôtelière'.

Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2006.

- **Technicien supérieur en exploitation hôtelière** délivré par la CCI DE LA REUNION

Arrêté du 19 juillet 2001 publié au Journal Officiel du 28 juillet 2001 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Observations : L'homologation prend effet à compter du 20 octobre 1995.

Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2006.

- **Assistant commercial hôtellerie restauration** délivré par la CCI DE MEURTHE ET MOSELLE - CCI FORMATION 54

Arrêté du 15 décembre 1992 publié au Journal Officiel du 10 janvier 1993 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique sous l'intitulé 'Titre de l'IPC de Nancy-Laxou, option hôtellerie-restauration-tourisme'.

Arrêté du 20 décembre 2000 publié au Journal Officiel du 27 décembre 2000 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique sous l'intitulé 'Assistant commercial hôtellerie restauration'.

Arrêté du 3 octobre 2002 publié au Journal Officiel du 12 octobre 2002 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Observations : L'homologation est prolongée jusqu'au 31 décembre 2003

Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2005.

- **Assistant de direction hôtellerie-restauration** délivré par la CCI DE TARBES ET DES HAUTES-PYRENEES - INSTITUT REGIONAL DE TOURISME ET D'HOTELLERIE (IRTH)

Arrêté du 10 novembre 1998 publié au Journal Officiel du 20 novembre 1998 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 17 mars 2003 publié au Journal Officiel du 27 mars 2003 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. Homologation jusqu'au 18 janvier 2005.

Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2006.

Pour plus d'informations

Statistiques :

85 % de taux de réussite

74,7 % exercent une activité professionnelle dans les métiers ciblés par la certification.

80 % des certifiés sont en CDI dans les 3 ans qui suivent l'obtention de la certification.

Autres sources d'information :

Site Réseau Negoventis : www.negoventis.cci.fr

ACFCI : www.cci.fr

[Réseau Negoventis](#)

[ACFCI](#)

Lieu(x) de certification :

ASSEMBLEE DES CHAMBRES FRANCAISES DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE (ACFCI) - Réseau NEGOVENTIS
46 Avenue de la grande Armée CS - 50071
75858 Paris cedex 17

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Réseau national NEGOVENTIS, sous l'égide de l'ACFCI (Organisme Certificateur) :

CCI de Bordeaux
CCI de Carcassonne - Limoux - Castelnaudary
CCI de La Réunion
CCI de l'Aisne
CCI de Maine et Loire
CCI de Meurthe-et-Moselle
CCI de Montpellier
CCI de Tarbes et des Hautes-Pyrénées
CCI des Hautes-Alpes
CCI du Cantal
CCI du Cher
CCI du Lot
CCI du Morbihan
CCI du Puy-de-Dôme
CCI du Var
CCIR de Guyane
Groupe FIM (CCI Centre et Sud Manche)

Historique de la certification :

· Certificat de l'Institut de promotion commerciale hôtellerie restauration · Technicien supérieur en exploitation hôtelière · Technicien Supérieur en Exploitation Hôtelière · Assistant commercial hôtellerie restauration (Fiche incomplète) · Assistant de direction hôtellerie-restauration (fiche incomplète)

Certification précédente : Gestionnaire d'unité hôtelière

Certification suivante : Assistant manager tourisme hôtellerie restauration