

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 16961**

Intitulé

Manager des entreprises de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Chambre de commerce et d'industrie territoriale (CCIT) de la Dordogne	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

I (Nomenclature de 1969)

7 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

334p Gestion touristique et hôtelière

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Membre du comité de direction, le Manager des entreprises de l'hôtellerie, du tourisme et de la restauration, participe à la définition des orientations de politique générale de l'entreprise.

Par délégation de la direction générale, du conseil d'administration ou du propriétaire, il assure la responsabilité pleine et entière du bon fonctionnement de son centre de profit. Dans ce cadre, il a toute autonomie pour élaborer et mettre en œuvre le plan opérationnel de développement, et pour définir la stratégie opérationnelle et financière, qu'il décline ensuite dans sa politique des prix.

Responsable des dimensions administratives et financières, il veille en permanence au bon fonctionnement du centre de profit, à la qualité des prestations offertes et au respect des normes d'hygiène et de sécurité en vigueur au sein du pays d'implantation de sa structure.

Il fait valider ses choix stratégiques et opérationnels et rend compte de ses résultats à la direction générale dont dépend sa structure.

Selon les entreprises dans lesquelles il intervient, il peut exercer tout ou partie des domaines d'activités suivants :

- L'élaboration du plan opérationnel de développement de l'établissement
- La définition de la stratégie de gestion commerciale et marketing
- L'organisation et la gestion opérationnelle et administrative
- La gestion financière
- La gestion des Ressources Humaines et le Management d'équipes
- La gestion des relations clients et l'évaluation de leur satisfaction
- La gestion et la stratégie de communication.

Les compétences suivantes font l'objet d'une évaluation dans le cadre de la certification :

- En veillant à sa conformité avec les orientations politiques de la direction générale, élaborer le plan de développement de son entreprise
- Concevoir une stratégie de gestion commerciale et marketing permettant d'atteindre les objectifs annuels fixés, et adaptés à la clientèle de l'établissement
- Gérer l'organisation et la gestion opérationnelle de son entreprise en pilotant les actions contribuant à son fonctionnement et son développement
- Gérer le budget en fixant les objectifs financiers annuels et mensuels à atteindre, et en veillant à respecter la politique de l'entreprise
- Manager les ressources humaines de l'entreprise, en veillant à instaurer un mode de collaboration qui favorise l'implication de chacun, le respect des règles et des normes qualité internes, et en gérant les problèmes humains qui peuvent survenir
- En prenant en compte de leur niveau de demande, gérer les relations clients en vérifiant régulièrement leur niveau de satisfaction
- Construire des partenariats et des relations qui contribueront à assurer la notoriété de son entreprise et lui permettront d'anticiper les évolutions du marché

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

Les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme concernent :

- les chaînes hôtelières nationales et internationales intégrées ou volontaires
- l'hôtellerie indépendante
- les résidences de tourisme, les villages de vacances
- les parcs de loisirs, les casinos, thermes, spa et thalasso
- l'hébergement spécialisé (hôpitaux, résidences pour personnes âgées)

Le secteur de la restauration :

- la restauration collective (concedée) et commerciale
- la restauration de chaîne
- la restauration indépendante
- la restauration rapide ou livrée
- la restauration à thème
- les traiteurs, services événementiels, réceptions
- les services de l'industrie agro-alimentaire
- les fournisseurs de l'hôtellerie, la restauration et du tourisme

Directeur de site, Directeur d'Hôtel, Directeur de Restaurant, Event Manager, Yield Manager, Manager de Résidences Hôtelières, Directeur d'un Club de Vacances et de Loisirs, Chef de secteur, Responsable opérationnel, Responsable de restaurant, Chef de projet événementiel, Consultant HTR...

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1402 : Management d'hôtel-restaurant

G1403 : Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique

G1404 : Management d'établissement de restauration collective

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Les modalités d'évaluation sont avant tout centrées sur des capacités professionnelles. Elles reposent essentiellement sur la réalisation de productions similaires ou proches de celles attendues dans le secteur professionnel.

Ces productions attendues peuvent porter sur :

Un projet de développement d'une entreprise, la définition d'une stratégie et d'une politique commerciale, la gestion de projet qui peut être de type événementiel, la production d'un plan d'investissement et de financement, la mise en place d'un "business plan" tenant compte de la politique générale de l'entreprise, les modalités de management d'une équipe, la création d'un plan de gestion des relations clients, l'analyse des tendances en émergence au niveau des mouvements touristiques.

Les modalités d'évaluation sont les mêmes pour les candidats qu'ils soient issus ou non de la VAE, cependant les conditions de production de ces évaluations sont différentes. En effet les candidats VAE doivent produire un document en se basant sur leurs expériences alors que les autres candidats ont des conditions de production spécifiques à chaque type de compétences (études de cas, mise en situation, dossier, présentation orale).

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 16961 - Elaboration du plan opérationnel de développement de l'établissement</p>	<p>En veillant au respect des normes et réglementation légales en vigueur sur son pays d'implantation, et à la qualité des prestations à réaliser, gérer l'organisation et la gestion opérationnelle de son entreprise en pilotant les actions contribuant à son fonctionnement et son développement.</p> <p>Présentation d'un projet de développement d'une entreprise - Etude de cas, travail de groupe, production écrite et présentation orale</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 16961 - Définition de la stratégie de gestion commerciale et marketing</p>	<p>En tenant compte des mouvements économiques pouvant se produire au niveau mondial et régional, et de leurs impacts sur les comportements de la clientèle, de sa région d'implantation, et des événements pouvant s'y produire, concevoir une stratégie de gestion commerciale et marketing permettant d'atteindre les objectifs annuels fixés, et adaptés à la clientèle de l'établissement.</p> <p>Définition d'une stratégie commerciale et marketing - Etude de cas, travail individuel, production écrite</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 16961 - L'organisation et la gestion opérationnelle et administrative</p>	<p>En veillant au respect des normes et réglementation légales en vigueur sur son pays d'implantation, et à la qualité des prestations à réaliser, gérer l'organisation et la gestion opérationnelle de son entreprise en pilotant les actions contribuant à son fonctionnement et son développement.</p> <p>Présentation d'un plan d'actions annuel en adéquation avec la politique générale - Mise en situation, travail individuel, production écrite.</p> <p>Gestion de projet qui peut être de type événementiel - Mise en situation, travail de groupe, production orale avec support de présentation.</p>
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 16961 - La gestion financière</p>	<p>En intégrant les prévisions économiques et les tendances du marché, et en tenant compte de l'analyse des exercices précédents, gérer le budget en définissant la stratégie à tenir, en fixant les objectifs financiers annuels et mensuels à atteindre, et en veillant à respecter la politique de l'entreprise et son projet de développement.</p> <p>Production d'un plan d'investissement et de financement - Une étude de cas et une analyse financière, travail individuel, production écrite</p> <p>Mise en place d'un "business plan" tenant compte de la politique générale de l'entreprise - Mise en situation, travail de groupe, production écrite et présentation devant un jury</p>
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 16961 - La gestion des ressources humaines et le management d'équipes</p>	<p>En s'appuyant sur les objectifs commerciaux et stratégiques, et en définissant les enjeux pour chacun, manager les ressources humaines de l'entreprise, en veillant à instaurer un mode de collaboration qui favorise l'implication de chacun, le respect des règles et des normes qualité internes, notamment dans la relation avec les clients, et en gérant les problèmes humains qui peuvent survenir.</p> <p>Présentation les modalités de management d'une équipe - Mise en situation et étude de cas, travail collectif et individuel, production orale et écrite</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 16961 - La gestion des relations clients et l'évaluation de leur satisfaction	<p>En prenant en compte leur niveau de demande, et en vérifiant régulièrement leur niveau de satisfaction, gérer les relations clients en évaluant la pertinence et la qualité des prestations qui leur sont proposées, et en réglant tout problème pouvant survenir, au mieux des intérêts des clients tout en préservant ceux de son entreprise et de ses salariés.</p> <p>Production d'un plan de gestion des relations clients - Etude de cas, travail en groupe, production orale avec support écrit</p>
Bloc de compétence n°7 de la fiche n° 16961 - La gestion et la stratégie de communication	<p>En identifiant l'ensemble des acteurs situés sur sa zone ou son secteur professionnel, et en s'inscrivant dans le plan de développement de son entreprise, construire des partenariats et des relations qui contribueront à assurer la notoriété de son entreprise et lui permettront d'anticiper sur les évolutions du marché.</p> <p>Production d'une analyse des acteurs influents - Etude de cas, travail individuel, production écrite</p> <p>Repérage et analyse des tendances en émergence au niveau des mouvements touristiques - Etude de cas, travail individuel, production écrite</p>

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OU	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		4 personnes dont 50% de professionnels externes
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		4 personnes dont 50% de professionnels externes
En contrat de professionnalisation		X	
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2007	X		4 personnes dont 50% de professionnels externes

	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 8 octobre 2004 publié au Journal Officiel du 10 octobre 2004 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Arrêté du 17 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 21 décembre 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 16 juin 2018, jusqu'au 21 décembre 2023.

Arrêté du 24 mai 2013 publié au Journal Officiel du 16 juin 2013 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau I, sous l'intitulé "Manager des entreprises de l'hôtellerie, du tourisme et de la

restauration" avec effet au 16 juin 2013, jusqu'au 16 juin 2018.

Arrêté du 14 janvier 2010 publié au Journal Officiel du 22 janvier 2010 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau I, sous l'intitulé Manager des entreprises de l'hôtellerie et de la restauration avec effet au 22 janvier 2010, jusqu'au 22 janvier 2013.

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.

Arrêté du 3 octobre 2002 publié au Journal Officiel du 12 octobre 2002 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. L'homologation prend effet à compter du 1er avril 1990 et jusqu'au 31 décembre 2003.

Arrêté du 22 mars 2000 publié au Journal Officiel du 29 mars 2000 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 29 novembre 1996 publié au Journal Officiel du 21 décembre 1996 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique : homologation sous l'intitulé 'Management des entreprises de l'hôtellerie et de la restauration'.

Pour plus d'informations

Statistiques :

70 titulaires de la certification en moyenne par an

Autres sources d'information :

www.ecole-de-savignac.com

<http://www.ecole-de-savignac.com>

Lieu(x) de certification :

: Aquitaine Limousin Poitou-Charentes - Dordogne (24) [Périgueux]

Ecole de Savignac,

Place du souvenir,

24420 Savignac-les-Eglises

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

Ecole de Savignac,

Place du souvenir,

24420 Savignac-les-Eglises

Historique de la certification :

Ancien libellé : « Manager des entreprises de l'hôtellerie et de la restauration" (arrêté du 14 janvier 2010 publié au Journal Officiel du 22 janvier 2010)

Certification précédente : [Manager des entreprises de l'hôtellerie et de la restauration](#)