

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 26825**

Intitulé

Responsable de service en hôtellerie, tourisme et restauration

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Chambre de commerce et d'industrie (CCI) de la Dordogne - Ecole de Savignac	Président de la CCI de la Dordogne

Niveau et/ou domaine d'activité

II (Nomenclature de 1969)

6 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

334 Accueil, hôtellerie, tourisme

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Au cœur du dispositif de l'accueil et de la relation clientèle, le/la Responsable de Service en Hôtellerie, Tourisme et Restauration (HTR), en collaboration avec les autres services, contribue activement à l'atteinte des résultats tant économiques que qualitatifs de l'établissement et est garant de la mise en œuvre de sa politique.

Pilote opérationnel/le de son service, il/elle organise le fonctionnement de celui-ci, en gère le budget, veille à la qualité des prestations délivrées et manage une équipe. Il/elle a également la responsabilité d'optimiser la gestion des relations clients, notamment en collaborant à la création de nouvelles prestations adaptées aux attentes et besoins de différents types de clientèles.

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

1. Coordination opérationnelle du service et suivi qualité des prestations
2. Gestion financière et administrative du service
3. Gestion Commerciale et Marketing du service
4. Gestion et développement de la relation clientèle
5. Management d'équipe

Les compétences suivantes sont attestées :

- Coordonner les activités de son service, en s'assurant de la qualité des prestations délivrées et du respect des normes et procédures propres à l'établissement
- Gérer les dimensions financières et administratives du service en veillant à l'atteinte des objectifs fixés et en effectuant les ajustements nécessaires à l'optimisation de son chiffre d'affaire
- Piloter les actions de marketing opérationnelles et de communication, en veillant à leur cohérence avec la stratégie de développement de l'établissement
- Gérer les relations avec les clients en tenant compte des typologies et des caractéristiques propres à chaque catégorie, en satisfaisant aux demandes particulières et en résolvant au mieux les conflits pouvant survenir dans le respect des intérêts de chacun
- Manager une équipe en mettant en œuvre un mode de management qui favorise l'implication, respecte les dimensions culturelles et les intérêts de chacun dans la gestion des situations pouvant poser problème

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

Secteurs d'activités

Les secteurs de l'hôtellerie et du tourisme concernent :

- les chaînes hôtelières
- l'hôtellerie indépendante
- les résidences de tourisme, les villages de vacances

Le secteur de la restauration :

- la restauration collective et commerciale
- la restauration de chaînes
- la restauration indépendante
- la restauration rapide ou livrée
- la restauration à thème
- les traiteurs, services événementiels, réceptions

Assistant(e) du directeur en hôtellerie-restauration/Assistant(e) manager(euse) en restauration/ Responsable de restauration/Responsable des séminaires/Responsable d'hébergement hôtelier

Assistant(e) de réception en établissement hôtelier /Chef de brigade de réception hôtelière/Chef de réception en hôtellerie

Chef gouvernant(e) en hôtellerie / Gouvernant(e) d'étage /Gouvernant(e) général /Responsable d'étage

Assistant(e) maître d'hôtel/Chef de room service/Maître(sse) d'hôtel /Responsable de salle/Responsable des banquets/Second maître(sse) d'hôtel

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1401 : Assistance de direction d'hôtel-restaurant

G1703 : Réception en hôtellerie

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composants de la certification :

Les modalités d'évaluation mises en place par l'Ecole de Savignac sont prioritairement 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 :

L'analyse du fonctionnement d'un service, les démarches permettant l'obtention d'un label et/ou d'une norme, l'élaboration et l'analyse critique d'un planning hebdomadaire, l'analyse du rendement d'un service, l'élaboration d'une offre promotionnelle, une étude de marché, une proposition de nouvelles prestations à offrir, un plan d'actions marketing et communication, un plan de gestion des relations clients, les modalités de management d'une équipe

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 seront 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).

Validité des composants acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	50 % de professionnels externes 50 % de représentants de l'école
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	50 % de professionnels externes 50 % de représentants de l'école
En contrat de professionnalisation	X	
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2016	X	50 % de professionnels externes 50 % de représentants de l'école

	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 30 août 2016 publié au Journal Officiel du 07 septembre 2016 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau II, sous l'intitulé "Responsable de service en hôtellerie, tourisme et restauration" avec effet au 01 octobre 2010, jusqu'au 07 septembre 2021.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Statistiques :

30 titulaires de la certification en moyenne par an

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

Autres sources d'information :

Lieu(x) de certification :

Chambre de commerce et d'industrie (CCI) de la Dordogne - Ecole de Savignac : Aquitaine Limousin Poitou-Charentes - Dordogne (24) []
Aquitaine - Dordogne (24)

Ecole de Savignac, le Bourg, 24420 Savignac-les-Eglises

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

Aquitaine - Dordogne (24)

Ecole de Savignac, le Bourg, 24420 Savignac-les-Eglises

Historique de la certification :

Formation aujourd'hui délivrée sous le nom de Bachelor in Hospitality Management et de Bachelor in Events, Facilities & Catering Management