

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 27781**

Intitulé

Adjoint(e) de direction hôtellerie/restauration

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION

QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION

Institut de formation commerciale permanente (IFOCOP) Directeur Général

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'adjoint(e) de direction hôtellerie/restauration encadre, organise, coordonne et contrôle l'activité des différents services d'un établissement. Il participe à la bonne exécution du contrat et à la satisfaction des clients dans le respect des règles d'hygiène, de qualité et de sécurité en vigueur.

Les principales activités professionnelles du manager hôtel/restaurant sont de

Piloter une équipe au quotidien dans un établissement, recruter et intégrer le personnel au sein de l'établissement, coordonner les différents services de l'établissement.

Réaliser la gestion comptable et administrative de l'établissement, gérer les approvisionnements et les stocks, élaborer des outils de gestion prévisionnelle en fonction de l'activité.

Mettre en place et/ou contribuer à l'élaboration d'un plan d'actions commerciales, optimiser le remplissage de l'établissement et veiller à la satisfaction du client, organiser une manifestation au sein de l'établissement (banquet, séminaire, réception...).

La certification d'adjoint(e) de direction hôtellerie/restauration atteste de compétences réparties en trois blocs :

Bloc 1 - manager une équipe de collaborateurs :

Bloc 2 - participer à la gestion d'exploitation d'un établissement :

Bloc 3 - organiser la politique commerciale de l'établissement et fidéliser la clientèle :

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

L'environnement de travail est vaste : restaurant à thème, gastronomique, traditionnel - Etablissement de restauration rapide - Restaurant de collectivité - Hôtel 3, 4 et 5 étoiles - Hôtellerie mobile (bateaux de croisière) - Hôtellerie de plein air - Résidence de tourisme et hôtelière - Villages et club de vacances.

Manager hôtel/restaurant - Responsable d'hôtel/restaurant - Assistant(e) du directeur en hôtellerie/restauration

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1401 : Assistance de direction d'hôtel-restaurant

G1402 : Management d'hôtel-restaurant

G1802 : Management du service en restauration

Réglementation d'activités :

La connaissance des normes d'hygiène et de sécurité alimentaire (Hazard Analysis Critical Control Point - HACCP) peut être exigée dans les établissements de restauration

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification "Adjoint(e) de direction hôtellerie/restauration" est composée de 3 blocs de compétences décrits ci-après. Chaque bloc de compétence est évalué en vue de la délivrance d'une certification partielle du titre. La certification totale ainsi que chaque certification partielle peuvent aussi être obtenues par la Validation des Acquis de l'Expérience.

• Bloc 1 : manager une équipe de collaborateurs

• Bloc 2 : participer à la gestion d'exploitation d'un établissement

• Bloc 3 : organiser la politique commerciale de l'établissement et fidéliser la clientèle

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 27781 - Organiser la politique commerciale de l'établissement et fidéliser la clientèle	<p>Descriptif : Identifier les caractéristiques de l'environnement de l'établissement. Qualifier et exploiter les fichiers clients. Participer à l'élaboration d'un plan d'action commerciale à partir de la stratégie définie par la direction. Elaborer la mise en forme des supports de communication (courrier, plaquettes, site Internet...). Assurer le suivi et la fidélisation des clients. Evaluer les résultats des actions menées et proposer des réorientations si nécessaire. Mettre en place une veille concurrentielle. Concevoir un argumentaire de vente au sein de l'établissement. Proposer des produits et des services adaptés aux besoins des clients. Communiquer à l'écrit et à l'oral en anglais. Concevoir et utiliser des outils de contrôle de la qualité et de la satisfaction de la clientèle.</p> <p>Modalités d'évaluation : étude de cas portant sur : le positionnement marketing d'un établissement, la mise en place d'outils de communication et de promotion des ventes.</p> <p>Sanction : la réussite à l'épreuve de validation permet la délivrance d'une certification du bloc 3.</p>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 27781 - Manager une équipe de collaborateurs	<p>Descriptif : Former les collaborateurs au contrôle des normes qualité (HACCP). Appliquer et faire respecter strictement les règles d'hygiène et de sécurité. Contrôler la conformité de la prestation de service. Contrôler le respect des budgets alloués. Harmoniser le fonctionnement de chaque service. Animer des réunions de travail.</p> <p>Modalités d'évaluation : étude de cas portant sur la mise en place et le contrôle des normes HACCP (hygiène et sécurité).</p> <p>Sanction : la réussite à l'épreuve de validation permet la délivrance d'une certification du bloc 1.</p>
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 27781 - Participer à la gestion d'exploitation d'un établissement	<p>Descriptif : Analyser les résultats de l'activité de l'établissement à partir de tableaux de bord et des outils de reporting. Evaluer les coûts. Commander, réceptionner et contrôler les commandes. Respecter les procédures d'hygiène et de sécurité alimentaire. Interpréter les documents comptables. Concevoir et/ou adapter des supports et procédures de collecte d'information de gestion. Mettre en place les outils de contrôle de gestion (SIG, budget prévisionnel...). Concevoir les supports de présentation de l'analyse et des choix de gestion (tableaux de bord). Analyser les résultats à partir des tableaux de bord, présenter des propositions argumentées et chiffrées auprès de la direction.</p> <p>Modalités d'évaluation : étude de cas portant sur : les éléments de gestion comptable et administrative d'un établissement, la gestion des achats et des approvisionnements, la gestion prévisionnelle de l'établissement.</p> <p>Sanction : la réussite à l'épreuve de validation permet la délivrance d'une certification du bloc 2.</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	QUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	1 membre de l'Institut 2 professionnels (employeur/salarié) exerçant dans la fonction ou expert

En contrat de professionnalisation	X	1 membre de l'Institut 2 professionnels (employeur/salarié) exerçant dans la fonction ou expert
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2005	X	1 membre de l'Institut 2 professionnels (employeur/salarié) exerçant dans la fonction ou expert

	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 23 février 2017 publié au Journal Officiel du 03 mars 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau III, sous l'intitulé "Adjoint(e) de direction hôtellerie/restauration" avec effet au 19 juillet 2011, jusqu'au 03 mars 2020.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

En moyenne une dizaine de titulaires de la certification par an

Autres sources d'information :

information@ifocop.fr

www.ifocop.fr

Lieu(x) de certification :

Siège social IFOCOP - 3 rue du Caducée - 94516 RUNGIS CEDEX

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

IFOCOP, 14 avenue Gustave Eiffel - 78180 Montigny le Bretonneux

Historique de la certification :