

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 17291**

### Intitulé

Manager des hébergements touristiques

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
ESGCV - MBA ESG	Directeur

### Niveau et/ou domaine d'activité

**I (Nomenclature de 1969)**

**7 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

334 Accueil, hôtellerie, tourisme

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le Manager des Hébergements Touristiques assure la direction d'un ou plusieurs établissements par délégation d'un propriétaire ou du conseil d'administration. Il/elle définit ou contribue à la stratégie générale en assurant la responsabilité de l'organisation, de la gestion financière, du management des ressources humaines, de la gestion de la production ainsi que la stratégie commerciale. Au sein d'une multinationale, c'est un cadre qui occupe des fonctions à responsabilités élevées. Dans une petite ou moyenne entreprise, il/elle assure la direction générale.

La saisonnalité des activités de loisirs et l'ouverture sans interruption 24H/24 et 365 jours par an des hébergements imposent des contraintes de gestion humaine, organisationnelle et financière spécifiques

Il/elle intervient dans les secteurs des hébergements touristiques hôtels, résidences de tourisme, complexes de loisirs (ou « resorts » terme anglais couramment utilisé) et est en relation avec les intermédiaires du tourisme, tour-opérateurs et agences de voyages, E-tourisme, les transporteurs aériens, ferroviaires, autocaristes.

il réalise les activités suivantes :

- Conseiller la Direction Générale ou le propriétaire de l'établissement d'hébergement touristique (EHT) sur une stratégie de développement ou de rénovation
- Concevoir et mettre en œuvre la stratégie opérationnelle de l'EHT
- Mettre en œuvre l'organisation et le pilotage général de l'EHT
- Assurer ou optimiser l'équilibre financier d'un ou plusieurs EHT
- Manager une équipe multiculturelle
- Assurer et développer la notoriété de l'entreprise auprès des clients et des institutions

Compétences ou capacités attestées :

- Concevoir des études et un dispositif de veille
- Définir, conseiller des axes d'orientation stratégique
- Construire un plan de financement
- Elaborer un projet et bâtir la stratégie de développement de son EHT
- Elaborer le plan d'action commercial et organisationnel et les process de suivi et de mesure de performance (yield management)
- Mettre en place les procédures opérationnelles d'exploitation, de gestion et de recrutement.
- Assurer l'équilibre financier et mettre en place de modalités d'analyse et de contrôle des chiffres d'affaires et des charges
- Utiliser les outils d'optimisation de recettes
- Mettre en place un management pluri culturel, encadrer et fédérer les équipes, gérer des situations de crise
- Mettre en place le marketing mix, développer des actions de communication et les évaluer.

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

Le professionnel(le)s exercent majoritairement dans des hôtels de chaînes intégrées, de filiales et de franchisés de grands groupes comme Accor (10.000 employés en France), Hilton, Intercontinental (1000 employés), Hyatt (400 employés) ainsi que des grands groupes de tourisme : Club Med (15.000 employés). Ils peuvent travailler dans l'hôtellerie indépendante niveau 4 et 3 étoiles pour des hôtels employant en moyenne trente collaborateurs.

On peut également les retrouver chez des acteurs touristiques comme les parcs de loisirs dans la division hébergement (Disneyland Paris, Astérix, Puy du Fou, Futuroscope), Pierre et Vacances (8500 employés). Ils/elles peuvent être employés, en début de carrière, comme « revenue manager » chez des acteurs touristiques de type Booking.com, Idbus, Ouigo.

Selon les lieux d'exercice, les appellations peuvent être différentes :

Directeur d'hôtel

Directeur de complexe touristique

Revenu/Yield Manager Hôtelier (optimisation offre/demande des hébergements par une action tarifaire)

Directeur de la Restauration

Directeur des banquets et séminaires

Directeur des ventes en hôtellerie ou dans les hébergements touristiques

Directeur Commercial d'hôtels ou de filiales de groupes.

En début de carrière ils peuvent occuper des postes d'Assistant de direction, Sous-directeur ou de responsable d'un service de l'EHT ou de département (Hébergement ou restauration).

**Codes des fiches ROME les plus proches :**

G1402 : Management d'hôtel-restaurant

G1302 : Optimisation de produits touristiques

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

M1302 : Direction de petite ou moyenne entreprise

**Modalités d'accès à cette certification****Descriptif des composantes de la certification :**

Les évaluations portent à la fois sur des connaissances évaluées sous formes écrites (contrôles conti-nus) tout au long de l'année et sur la mise en œuvre de compétences en situations professionnelles. Elles s'appuient sur des études de cas et projets à réaliser par les candidats, tels que l'on peut en trouver dans le secteur professionnel et soumis par les entreprises elles-mêmes.

L'expérience acquise par l'immersion en entreprise (stages ou contrats de professionnalisation) fait l'objet d'une évaluation par les tuteurs. Modalités :

Etudes de cas spécifiques: Tout au long de la formation les candidats auront à résoudre des cas, propres au secteur de l'hébergement touristique, et adaptés aux compétences visées. Ils peuvent être accompagnés d'un jeu de rôle.

Projet de consulting : Dans le cadre d'un projet de consulting les étudiants doivent réaliser une étude de faisabilité (étude de marché, étude financière, business plan) pour un acteur réel du secteur de l'hébergement touristique

Jeu d'entreprise : Le jeu d'entreprise est développé en collaboration avec l'entreprise Cesim, spécialisée dans les Serious Games. Au travers de ce jeu les candidats simulent la gestion d'un hôtel (Hospitality Cesim) .

Les résultats seront présentés et soutenus devant un jury de professionnels et d'enseignants

Le jury de délivrance du titre évaluera l'ensemble des contrôles, communiqués sous forme de notation, ainsi que les mises en situation professionnelles.

En cas d'obtention partielle de la certification, pour l'accès par la voie de la formation initiale, en cas de non obtention ou obtention partielle du titre, le candidat peut se représenter au jury de la promotion N+1.

La VAE : Le titre peut également être obtenu par la démarche de VAE -Validation des Acquis de l'Expérience, sur la base de l'expérience et des compétences acquises par la pratique en situation de travail qui seront démontrées à travers la réalisation d'un livret de preuves, dit « livret 2 » conformément à la procédure en vigueur à ESGCV- MBA ESG. Un conseiller VAE est à la disposition des candidats pour les conseiller et les guider dans leur projet professionnel.

Le/la candidat(e) en VAE sera évalué(e) sur les mêmes compétences que les candidat(e)s en formation initiale et qui sont celles du titre.

**Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 17291 - Manager une équipe multiculturelle.	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place un management intégrant la pluri culturalité des équipes.</li> <li>• Informer et fédérer les cadres aux process et produits</li> <li>• Gérer des situations de crises</li> </ul> <p><b>Modalité d'évaluation :</b></p> <p>Etudes de cas : le candidat doit Définir la politique managériale et les modes de communications en fonction des spécificités culturelles, présenter la stratégie de l'entreprise aux équipes.</p> <p>Jeux de rôle sur les ressorts de la négociation : le candidat est mis en situation de gestion de crises avec des partenaires sociaux</p> <p>Un <b>certificat</b> des compétences attestées selon les modalités d'évaluation décrites sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du 5ème bloc de compétences.</p>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 17291 - Assurer et développer la notoriété et l'image de son établissement	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place un mix marketing</li> <li>• Développer des actions de communication et les évaluer</li> </ul> <p><b>Modalité d'évaluation :</b></p> <p>Etudes de cas sur</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la mise en place du mix marketing, la définition d'une politique produit et une stratégie de prix</li> <li>- une proposition de stratégie de communication, la rédaction d'un communiqué de presse, l'optimisation d'un site web et la présence sur les réseaux sociaux</li> </ul> <p>Un <b>certificat</b> des compétences attestées selon les modalités d'évaluation décrites sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du 6ème bloc de compétences.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 17291 - Conseiller la direction générale du groupe ou le propriétaire de l'établissement (EHT) sur la stratégie de développement ou de rénovation à mettre en œuvre.</p>	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concevoir des études de marché</li> <li>• Définir et conseiller les axes d'orientations stratégiques</li> <li>• Construire un plan de financement</li> <li>• Elaborer un projet individuel ou conseiller la Direction Générale d'un groupe</li> </ul> <p><b>Modalité d'évaluation :</b></p> <p>Etudes de cas avec production de livrables:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborer des stratégies de diversification de l'entreprise et rechercher des financements</li> <li>- Réaliser une étude de faisabilité : orientations stratégiques, étude de marché, étude financière, business plan , SWOT pour un acteur réel du secteur de l'hébergement touristique</li> </ul> <p>Jeu d'entreprise Dans le cadre Serious Games (Hospitality Cesim) simulation de gestion d'un hôtel : déterminer des axes de développement, construire une offre et mesurer la rentabilité prévisionnelle.</p> <p>Un <b>certificat</b> des compétences attestées selon les modalités d'évaluation décrites sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du 1er bloc de compétences.</p>
<p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 17291 - Concevoir et mettre en œuvre la stratégie opérationnelle de l'EHT</p>	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bâtir la stratégie de développement</li> <li>• Elaborer le plan d'action commercial et le plan organisationnel</li> <li>• Construire les process de suivi du PAC et les outils de mesure de performance</li> </ul> <p><b>Modalité d'évaluation :</b></p> <p>Etude de cas : dans le cadre du déploiement d'un projet le/la candidat/e devra construire un business plan (tableau et budget prévisionnels et construire un PAC.</p> <p>Jeu d'entreprise : Dans le cadre Serious Games (Hospitality Cesim) simulation de l'optimisation de l'activité (yield management) avec des simulations de gestion prévisionnelle des taux d'occupation.</p> <p>Un <b>certificat</b> des compétences attestées selon les modalités d'évaluation décrites sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du 2ème bloc de compétences.</p>
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 17291 - Mettre en œuvre et piloter l'organisation de l'EHT</p>	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place les procédures opérationnelles d'exploitation et de gestion</li> <li>• conduire la politique de recrutement selon le pays ou la zone.</li> </ul> <p><b>Modalité d'évaluation :</b></p> <p>Etudes de cas sur la mise en place de procédure opérationnelles d'un hôtel (arrivées/départs, facturation des coûts, gestion des stocks)</p> <p>Jeu d'entreprise : Dans le cadre Serious Games (Hospitality Cesim) simulation de mise en place de la stratégie de recrutement tenant compte des spécificités sociales et juridiques du pays ou de la zone.</p> <p>Un <b>certificat</b> des compétences attestées selon les modalités d'évaluation décrites sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du 3ème bloc de compétences</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°6 de la fiche n° 17291 - Assurer ou optimiser l'équilibre financier d'un ou plusieurs établissements d'hébergement touristique.	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer et optimiser l'équilibre financier de l'établissement</li> <li>• Mettre en place les modalités d'analyse et de contrôle (chiffre d'affaires et charges)</li> <li>• Utiliser les outils d'optimisation de recettes</li> </ul> <p><b>Modalité d'évaluation :</b></p> <p>Etudes de cas sur l'optimisation les modes et sources de financement, la réalisation d'un plan de trésorerie, les modalités de contrôle des données financières, la définition des clés de répartition budgétaire.</p> <p>Jeu d'entreprise Dans le cadre Serious Games (Hospitality Cesim) le/la candidat/e est mis/e en situation</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'assurer la gestion financière d'un établissement, de prendre des décisions et analyser les résultats</li> <li>- D'optimiser le remplissage VS le prix de vente et maintenir la rentabilité</li> </ul> <p>Un <b>certificat</b> des compétences attestées selon les modalités d'évaluation décrites sera délivré à chaque candidat/e à l'issue de la validation du 4ème bloc de compétences.</p>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Le Président du jury est un professionnel nommé par le directeur de MBA ESG Le jury est composé de 5 personnes <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Président du jury, représentant des professions Employeurs</li> <li>• D'un représentant en activité des professions Salariés</li> <li>• Du directeur ou son représentant</li> <li>• Un enseignant formateur</li> <li>• Un responsable pédagogique</li> </ul> Parmi les membres du jury, 40 % sont représentants des Salariés et des Employeurs
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	Le Président du jury est un professionnel nommé par le directeur de MBA ESG Le jury est composé de 5 personnes <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Président du jury, représentant des professions Employeurs</li> <li>• D'un représentant en activité des professions Salariés</li> <li>• Du directeur ou son représentant</li> <li>• Un enseignant formateur</li> <li>• Un responsable pédagogique</li> </ul> Parmi les membres du jury, 40 % sont représentants des Salariés et des Employeurs

En contrat de professionnalisation	X	Le Président du jury est un professionnel nommé par le directeur de MBA ESG Le jury est composé de 5 personnes •Le Président du jury, représentant des professions Employeurs •D'un représentant en activité des professions Salariés •Du directeur ou son représentant •Un enseignant formateur •Un responsable pédagogique Parmi les membres du jury, 40 % sont représentants des Salariés et des Employeurs
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2011	X	Le Président du jury est un professionnel nommé par le directeur de MBA ESG Le jury est composé de 5 personnes •Le Président du jury, représentant des professions Employeurs •D'un représentant en activité des professions Salariés •Du directeur ou son représentant •Un enseignant formateur •Un responsable pédagogique Parmi les membres du jury, 40 % sont représentants des Salariés et des Employeurs

	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 12 août 2013 publié au Journal Officiel du 27 août 2013 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau I, sous l'intitulé "Manager des hébergements touristiques" avec effet au 02 janvier 2007, jusqu'au 27 août 2016.

##### Référence du décret et/ou arrêté VAE :

##### Références autres :

Arrêté du 07 juillet 2017 publié au Journal Officiel du 19 juillet 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, au niveau I, sous l'intitulé "Manager des hébergements touristiques" avec effet au 27 août 2016, jusqu'au 19 juillet 2019.

#### Pour plus d'informations

##### Statistiques :

45 diplômés titulaires du titre par an

<http://pole-esg.fr>

##### Autres sources d'information :

[mba-esg.fr](http://mba-esg.fr)

[sites des MBA de l'ESG](#)

##### Lieu(x) de certification :

ESGCV - MBA ESG : Île-de-France - Paris ( 75) [Paris]

MBA-ESG

35 avenue Philippe Auguste

75011 PARIS

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

- IMESG Executive Education - 35 avenue Philippe Auguste - 75011 Paris

- Paris school of business (PSB) - 59 rue Nationale - 75013 Paris

**Historique de la certification :**