

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 23870**

### Intitulé

Assistant manager tourisme hôtellerie restauration

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
CCI France - Réseau Negoventis	Président

### 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(e) Manager en Tourisme, Hôtellerie et Restauration (AMTHR) exerce tout ou partie des domaines d'activités suivants :

1. Gestion et administration de l'activité

Principales activités :

- Supervision de la mise en place et de la réalisation des prestations
- Contrôle du respect des normes, standards et procédures
- Analyse de l'activité et de l'atteinte des objectifs
- Gestion des stocks et passation des commandes fournisseurs
- Report de l'activité auprès de la direction et choix des actions correctrices

2- Gestion de la relation client

Principales activités :

- Accueil et information du client
- Vérification de l'adéquation des prestations au regard des attentes et besoins du client
- Gestion des demandes particulières et des réclamations
- Résolution des situations problèmes

3- Animation d'équipe

Principales activités :

- Supervision de la mise en place et de la réalisation des prestations
- Mise en place d'un mode de management favorisant l'implication et la cohésion
- Gestion des situations conflictuelles
- Appui des équipes dans la résolution des problèmes
- Collaboration au recrutement, à l'intégration et la formation des collaborateurs

4- Marketing opérationnel et communication

Principales activités :

- Coordination des activités avec les autres services
- Exercice d'une fonction de veille du secteur et analyse des enquêtes satisfaction client
- Participation à la création de nouvelles offres commerciales
- Collaboration au développement de l'établissement dans le cadre de différentes actions de promotion

Le titulaire doit être capable de :

Veiller au respect des normes QHSE

Effectuer l'inventaire des stocks dans le respect des procédures et des contrôles internes afin d'éviter les ruptures ou les « sur stockages »

Passer les commandes nécessaires, en veillant au respect des engagements contractuels « fournisseurs et livreurs »

Réaliser les opérations de caisse afin de procéder à sa clôture en fin de journée

Renseigner les tableaux de bord en veillant au respect des ratios d'activité et de rentabilité de l'établissement, de l'unité, des prestations

Evaluer la rentabilité de l'unité, des prestations, afin d'atteindre les objectifs fixés

Participer à la définition des ajustements et actions correctrices à mettre en œuvre au sein de son unité ou pour la reconduction d'une prestation

Organiser l'accueil et le suivi du client aux différentes étapes de son parcours, depuis le premier contact jusqu'à son départ de l'établissement

Prendre en compte les demandes du client afin de lui fournir une prestation personnalisée adaptée à ses besoins

Communiquer de façon adaptée avec les clients, en veillant à établir des relations conviviales tout en restant professionnelles

Réaliser des ventes correspondant aux besoins à court et moyen terme des clients et respectant le droit commercial

Conseiller les clients sur les prestations pouvant leur être offertes au sein de l'établissement ou au niveau de sa zone géographique d'implantation

Définir les actions qui peuvent contribuer à assurer leur satisfaction en trouvant le bon niveau de prestations au regard de leurs caractéristiques et attentes

Gérer tout type de situation avec un client, en adaptant au mieux son comportement

Mettre en œuvre un mode de management qui tienne compte des caractéristiques de chacun, tout en respectant les normes et le

fonctionnement de l'établissement

Gérer le planning des collaborateurs en respectant un juste équilibre dans l'établissement des rotations à assurer

Organiser le travail à produire selon les activités et événements planifiés, en veillant à leur bonne coordination avec les autres services de l'établissement

Répartir les tâches à effectuer en trouvant des solutions permettant de pallier les absences éventuelles de membres du personnel

Superviser le déroulement des activités en vérifiant la qualité des prestations et en s'assurant du bon comportement et de la tenue du personnel au regard des standards de l'établissement

Gérer les différents types de situation pouvant survenir au sein de l'équipe, en effectuant régulièrement des briefs et des débriefings afin de trouver des solutions adaptées et respectant les intérêts de chacun

Recruter des collaborateurs en établissant le profil du poste à tenir et en participant aux entretiens d'embauche

Former les nouveaux arrivants à leur poste de travail, dans le respect des règles et procédures propres à l'établissement et à sa charte qualité

Exercer une fonction de veille sur les activités de la concurrence afin d'identifier les prestations proposées et leurs évolutions

Collaborer à la définition des améliorations à apporter aux prestations délivrées en identifiant les besoins non couverts selon les segmentations clients concernées

Définir les nouvelles offres commerciales éphémères ou pérennes à mettre en œuvre selon les segments clients ciblés, en veillant au respect de la réglementation commerciale

Collaborer à la définition des actions de promotion et de communication à privilégier à son niveau de responsabilité

Décliner les actions de promotion et de communication à mettre en œuvre, notamment grâce à l'utilisation des nouveaux modes de commercialisation

Identifier les acteurs professionnels avec lesquels travailler afin de commercialiser son offre

Gérer les relations avec les acteurs implantés sur sa zone, en participant à des manifestations professionnelles

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

Plus de 80% des certifiés sont en emploi dans le secteur Tourisme Hôtellerie Restauration. Ce secteur se caractérise une très grande majorité d'entreprises de moins de 10 salariés, où les certifiés sont représentés pour 50 à 70% d'entre eux. A contrario, les entreprises à effectif de plus de 10 salariés sont faiblement représentées dans le secteur, mais garantissent une réelle insertion professionnelle pour plus de 30% des certifiés, et de ce fait, ils occupent des postes d'encadrement intermédiaires

Type d'emplois accessibles :

- Adjoint du directeur en hôtellerie-restauration - Assistant à la direction d'un établissement hôtelier - Assistant à la direction d'un restaurant - Assistant de réception en établissement hôtelier - Assistant du directeur en hôtellerie-restauration - Assistant manager en restauration - Assistant à la direction d'un hébergement de plein air - Assistant à la direction d'un hébergement de centre de loisir - Manager en restauration rapide - Manager en terminal de cuisson - Responsable de restauration - Responsable d'hébergement hôtelier - Chef de réception en hôtellerie/responsable de réception hôtelière - Night audit/night auditor - Exploitant de camping - Exploitant de chambre d'hôtes - Exploitant de gîte rural - Exploitant de structure d'hébergement touristique - Exploitant de camping - Exploitant de chambre d'hôtes - Exploitant de gîte rural - Exploitant de structure d'hébergement touristique - Gérant de camping - Responsable de bar-brasserie - Exploitant de bar-brasserie

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

**G1401** : Assistance de direction d'hôtel-restaurant

**G1703** : Réception en hôtellerie

**G1801** : Café, bar brasserie

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

### **Modalités d'accès à cette certification**

#### **Descriptif des composantes de la certification :**

La certification est composée des 4 blocs de compétences suivants :

Bloc de compétences A - Gérer l'activité de son unité tourisme-hôtellerie-restauration

Bloc de compétences B - Gérer la relation client de son unité tourisme-hôtellerie-restauration en veillant à la qualité des prestations

Bloc de compétences C - Animer une équipe au sein d'une unité de tourisme-hôtellerie-restauration

Bloc de compétences D - Collaborer au développement des actions de promotion et de communication d'une unité en tourisme-hôtellerie-restauration

#### **Bloc de compétence :**

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 23870 - Gérer l'activité de son unité tourisme-hôtellerie-restauration</p>	<p><b>Descriptif :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Superviser les différentes étapes de préparation et de mise en place des prestations :</li> <li>- veiller au respect des normes QHSE</li> <li>- effectuer l'inventaire des stocks dans le respect des procédures et des contrôles internes afin d'éviter les ruptures ou les « sur stockages »</li> <li>- passer les commandes nécessaires en veillant au respect des engagements contractuels « fournisseurs et livreurs »</li> <li>- réaliser les opérations de caisse afin de procéder à sa clôture en fin de journée</li> <li>- renseigner les tableaux de bord en veillant au respect des ratios d'activité et de rentabilité de l'établissement, de l'unité, des prestations</li> </ul> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p><i>En formation initiale (Primo-apprenant)</i></p> <p>Etude de cas portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse de la rentabilité et de l'organisation d'une unité, d'une activité ou d'une prestation, prenant en compte les procédures internes, les ratios de gestion, d'activité et de rentabilité de l'établissement, le respect des normes QHSE, la gestion de stocks et les engagements contractuels passés avec les fournisseurs</li> <li>- La proposition de mesures correctives, ou d'amélioration</li> </ul> <p>Validation du bloc professionnel</p> <p><i>En formation continue (salarié)</i></p> <p>Etude de cas portant sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'analyse de la rentabilité et de l'organisation d'une unité, d'une activité ou d'une prestation, prenant en compte les procédures internes, les ratios de gestion, d'activité et de rentabilité de l'établissement, le respect des normes QHSE, la gestion de stocks et les engagements contractuels passés avec les fournisseurs</li> <li>- La proposition de mesures correctives, ou d'amélioration</li> </ul> <p>ou</p> <p>Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée</p> <p>Le bloc est <b>certifié</b> et donne lieu à une évaluation et une validation</p> <p>Le bloc est certifiable par la VAE</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 23870 - Gérer la relation client de son unité tourisme-hôtellerie-restaurant en veillant à la qualité des prestations</p>	<p><b>Descriptif :</b>  organiser l'accueil et le suivi du client aux différentes étapes de son parcours, depuis le premier contact jusqu'à son départ de l'établissement  prendre en compte les demandes du client afin de lui fournir une prestation personnalisée adaptée à ses besoins  communiquer de façon adaptée avec les clients, en veillant à établir des relations conviviales tout en restant professionnelles  réaliser des ventes correspondant aux besoins à court et moyen terme des clients et respectant le droit commercial  conseiller les clients sur les prestations pouvant leur être offertes au sein de l'établissement ou au niveau de sa zone géographique d'implantation  définir les actions qui peuvent contribuer à assurer leur satisfaction en trouvant le bon niveau de prestations au regard de leurs caractéristiques et attentes  gérer tout type de situation avec un client, en adaptant au mieux son comportement</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b>  <i>En formation initiale (Primo-apprenant)</i>  Oral portant sur :  L'analyse de la gestion de la relation client, depuis la première prise de contact jusqu'à son départ  Validation du bloc professionnel</p> <p><i>En formation continue (salarié)</i>  Oral portant sur :  L'analyse de la gestion de la relation client, depuis la première prise de contact jusqu'à son départ  ou  Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée</p> <p>Le bloc est <b>certifié</b> et donne lieu à une évaluation et une validation  Le bloc est certifiable par la VAE</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 23870 - Collaborer au développement des actions de promotion et de communication d'une unité en tourisme-hôtellerie-restauration</p>	<p><b>Descriptif :</b></p> <p>exercer une fonction de veille sur les activités de la concurrence afin d'identifier les prestations proposées et leurs évolutions  collaborer à la définition des améliorations à apporter aux prestations délivrées en identifiant les besoins non couverts selon les segmentations clients concernées  définir les nouvelles offres commerciales éphémères ou pérennes à mettre en œuvre selon les segments clients ciblés, en veillant au respect de la réglementation commerciale  collaborer à la définition des actions de promotion et de communication à privilégier à son niveau de responsabilité  décliner les actions de promotion et de communication à mettre en œuvre, notamment grâce à l'utilisation des nouveaux modes de commercialisation  identifier les acteurs professionnels avec lesquels travailler afin de commercialiser son offre  gérer les relations avec les acteurs implantés sur sa zone, en participant à des manifestations professionnelles</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b></p> <p><i>En formation initiale (Primo-apprenant)</i>  Etude de cas portant sur une analyse des acteurs et de la concurrence positionnés sur son secteur et une proposition d'offre commerciale adaptée au segment de clientèle visé  Validation du bloc professionnel</p> <p><i>En formation continue (salarié)</i>  Etude de cas portant sur une analyse des acteurs et de la concurrence positionnés sur son secteur et une proposition d'offre commerciale adaptée au segment de clientèle visé  ou  Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée</p> <p>Le bloc est <b>certifié</b> et donne lieu à une évaluation et une validation  Le bloc est certifiable par la VAE</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 23870 - Animer une équipe au sein d'une unité de tourisme-hôtellerie-restauration	<p><b>Descriptif :</b>  mettre en œuvre un mode de management qui tienne compte des caractéristiques de chacun, tout en respectant les normes et le fonctionnement de l'établissement  gérer le planning des collaborateurs en respectant un juste équilibre dans l'établissement des rotations à assurer  organiser le travail à produire selon les activités et événements planifiés, en veillant à leur bonne coordination avec les autres services de l'établissement  répartir les tâches à effectuer en trouvant des solutions permettant de pallier les absences éventuelles de membres du personnel  superviser le déroulement des activités en vérifiant la qualité des prestations et en s'assurant du bon comportement et de la tenue du personnel au regard des standards de l'établissement  recruter des collaborateurs en établissant le profil du poste à tenir et en participant aux entretiens d'embauche  former les nouveaux arrivants à leur poste de travail, dans le respect des règles et procédures propres à l'établissement et à sa charte qualité</p> <p><b>Modalités d'évaluation :</b>  <i>En formation initiale (Primo-apprenant)</i>  Etude de cas portant sur Animer une équipe au sein d'une unité Tourisme Hôtellerie Restauration  Oral portant sur un entretien individuel entre un responsable Tourisme Hôtellerie Restauration et un membre de son équipe  Validation du bloc professionnel  <i>En formation continue (salarié)</i>  Etude de cas portant sur Animer une équipe au sein d'une unité Tourisme Hôtellerie Restauration  Oral portant sur un entretien individuel entre un responsable Tourisme Hôtellerie Restauration et un membre de son équipe  ou  Réalisation d'un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée  Le bloc est <b>certifié</b> et donne lieu à une évaluation et une validation  Le bloc est certifiable par la VAE</p>

**Validité des composantes acquises : illimitée**

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI/NON	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 27 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 4 janvier 2019 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour un an avec effet au 4 janvier 2019 jusqu'au 4 janvier 2020.

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 III, sous l'intitulé "Assistant manager tourisme hôtellerie restauration" avec effet au 10 août 2016, jusqu'au 19 juillet 2019.

Arrêté du 17 juillet 2015 publié au Journal Officiel du 25 juillet 2015 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Modification du nom de l'organisme certificateur

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, code NSF 334p, 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 hôtelière 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 Réunion

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 Pyrénées - Institut régional de tourisme et d'hôtellerie (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 :**

60 certifiés par an

##### **Autres sources d'information :**

**Site Réseau Negoventis : [www.negoventis.cci.fr](http://www.negoventis.cci.fr)**

[www.cci.fr](http://www.cci.fr)

[Réseau Negoventis](#)

[CCI France](#)

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

CCI France - Réseau Negoventis : Île-de-France - Paris ( 75) [Paris]

CCI France - 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 CCI France :

[CCI de la Corse du Sud](#)

[CCI du Cantal](#)

[CCI de Bordeaux](#)

[CCI du Cher](#)

[CCIR de la Guyane](#)

[CCI de Cherbourg-Contentin et CCI Centre et Sud Manche - Groupe FIM](#)

[CCI de Maine et Loire](#)

[CCI de Carcassonne-Limoux](#)

[CCI Puy-de-Dôme](#)

[CCI de Montpellier](#)

[CCI de Meurthe-et-Moselle](#)

[CCI de Rochefort-Saintonges](#)

[CCI de la Réunion](#)

[CCI de Tarbes et des Hautes-Pyrénées](#)

[CCI du Var](#)

[CCI de L'Aisne](#)

[CCI de Nîmes](#)

[CCI des Hautes-Alpes](#)

[CCI des Landes](#)

[CCI du Lot](#)

[CCI du Morbihan](#)

[CCI des Iles de Guadeloupe](#)

##### **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 :** [Assistant manager tourisme hôtellerie restauration](#)