



## CQP MANAGER D'EXPLOITATION DES RESTAURANTS ET DES HÉBERGEMENTS

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39625>

### NIVEAU 5

Tous nos indicateurs de résultats sont consultables sur : <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

42766 : Gestion hôtel restaurant bar

42793 : Hygiène sécurité hôtel restaurant

42756 : Qualité hôtellerie restauration

OBJECTIFS PROFESSIONNELS					
Contribuer à la gestion de l'établissement de restauration et d'hébergement Manager les équipes des services restauration et hébergement Mettre en œuvre la commercialisation de l'offre de service et gérer l'image de l'établissement  Métiers visés : Adjoint du directeur en hôtellerie-restauration, Assistant à la direction d'un établissement hôtelier, Assistant à la direction d'un restaurant, Assistant manager en restauration, Manager opérationnel en restauration et hébergement, Responsable d'établissement					
PUBLIC CONCERNÉ	MODALITÉS PÉDAGOGIQUES				
Demandeurs d'emploi, salariés. Personnes en reconversion professionnelle.	Formation en présentiel				
PRÉREQUIS	MOYENS HUMAINS				
Titre de niveau 4 validé (BAC), dans le domaine d'activités.	Référent administratif : <a href="mailto:viedelapprenant@cfablagnac.org">viedelapprenant@cfablagnac.org</a> Référent handicap et accompagnement socio professionnel : <a href="mailto:accompagnement@cfablagnac.org">accompagnement@cfablagnac.org</a> Référent pédagogique : <a href="mailto:pedagogie@cfablagnac.org">pedagogie@cfablagnac.org</a> Référent suivi entreprise : <a href="mailto:pedagogie@cfablagnac.org">pedagogie@cfablagnac.org</a> Nom des formateurs : communiqués à l'entrée en formation				
ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES	MÉTHODES PÉDAGOGIQUES				
Notre référente Handicap et Accompagnement socioprofessionnel est à votre écoute pour aménager la formation aux besoins. Nos locaux et plateaux techniques sont adaptés aux personnes à mobilité réduite. <a href="mailto:accompagnement@cfablagnac.org">accompagnement@cfablagnac.org</a>	Alternance des méthodes, techniques pédagogiques pour favoriser l'action et l'ancrage des savoirs, savoir-faire et savoir-être. Les méthodes actives et interrogatives sont privilégiées pour une approche dynamique des apprentissages.				
MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS	MOYENS PÉDAGOGIQUES et TECHNIQUES				
Avoir satisfait aux prérequis. Avoir rendu le dossier d'inscription complet. Période d'inscription de Janvier à Décembre.	Plateaux techniques ergonomiques et performants avec matériel professionnel, salles de cours équipées de tableaux interactifs, laboratoire de langues, complexe sportif, deux studios d'enregistrement vidéo. Foyer, Bar-brasserie, cafétéria avec prise en charge OPCO possible, épicerie solidaire, magasins pédagogiques, restaurants pédagogiques et cuisines pédagogiques. Équipement professionnel individuel, nous consulter				
OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES	VOLUMÉTRIE HORAIRE et CONTENU				
<u>Contribuer à la gestion de l'établissement de restauration et d'hébergement :</u> - Contribuer à la bonne organisation de l'activité de l'établissement en vérifiant l'adéquation des prestations et des procédures de chaque service au regard des objectifs, des critères qualité et des réglementations en vigueur afin d'optimiser l'expérience client. - Contrôler les approvisionnements transmis par les équipes (matières premières, produits, équipements) en s'assurant de leur adéquation avec les besoins de l'activité, les coûts d'achat et la qualité des produits attendue, afin de participer à la rentabilité et la qualité des services. - Coordonner les opérations de maintenance sur les matériels et installations de l'établissement (validation des besoins, coordination des parties prenantes, respect des délais, contrôle des réglementations, réception des travaux) afin d'assurer la continuité et la qualité de service. - Suivre les opérations comptables courantes (enregistrement des factures d'achat/vente, contrôle des mouvements de caisse, rapprochements bancaires) dans le respect des réglementations et des protocoles en vigueur afin de réaliser un état de la situation financière de l'établissement. - Suivre les indicateurs de gestion et de rentabilité de l'établissement à partir d'un	<p>Le volume est donné à titre indicatif et peut varier en fonction du calendrier d'aménagement du parcours de formation de l'apprenant</p> <table border="1"><thead><tr><th>Intitulé</th><th>Volume horaire</th></tr></thead><tbody><tr><td> </td><td> </td></tr></tbody></table>	Intitulé	Volume horaire		
Intitulé	Volume horaire				

- Suivre les indicateurs de gestion et de rentabilité de l'établissement à partir d'un tableau de bord et d'une analyse des données de gestion budgétaire, en identifiant les écarts éventuels et en proposant des axes d'amélioration afin d'assurer la pérennité de l'entreprise.

Manager les équipes des services restauration et hébergement :

- Contrôler la planification des ressources humaines en vérifiant l'adéquation des effectifs aux prévisions d'activité et aux objectifs de masse salariale des services, afin d'optimiser le fonctionnement des différents services de l'établissement.
- Accompagner les équipes de l'établissement vers l'atteinte des objectifs en assurant la transmission des informations nécessaires, en gérant les situations délicates, tout en tenant compte des particularités spécifiques des collaborateurs (handicap, langue, culture...) afin de développer la motivation individuelle et collective.
- Contrôler le travail des équipes de l'établissement en vérifiant la bonne application des procédures et réglementations applicables à chaque service afin d'assurer la qualité des prestations.
- Recruter des nouveaux collaborateurs en s'appuyant sur un processus de recrutement adapté aux postes visés et aux profils des individus (nationalité, handicap, culture...) et sur un plan d'intégration favorisant leur fidélisation afin de répondre aux besoins en compétences de l'établissement.
- Accompagner le développement des compétences, en tenant compte des besoins spécifiques des services et de l'évaluation des compétences afin de développer la performance et la productivité des collaborateurs.

Mettre en œuvre la commercialisation de l'offre de service et gérer l'image de l'établissement :

- Commercialiser l'offre de service grâce à des scénarios valorisant les caractéristiques des produits et prestations, au regard de l'activité et dans le respect de la politique tarifaire de l'établissement afin de développer le chiffre d'affaires.
- Promouvoir l'établissement et ses prestations en déclinant les actions de merchandising, de marketing et de communication définies par l'entreprise, en veillant à la bonne mise en place des actions commerciales et des caractéristiques de la clientèle (clientèle étrangère, situation de handicap...).
- Animer la relation client, en français et en anglais, en répondant aux attentes spécifiques et en traitant les situations délicates, afin de préserver la qualité de la relation client.
- Gérer la satisfaction client, à partir de l'analyse des retours terrain et des indicateurs fournis par le système de gestion de la relation client (CRM), afin de mettre en place des actions correctives le cas échéant.
- Gérer l'image de marque de l'établissement, ainsi que les évolutions de son e-réputation, en s'appuyant sur les données des réseaux sociaux et en traitant, en anglais et en français, les avis et commentaires dans les situations complexes, afin de préserver l'e-réputation de l'établissement.

De 400 à 600h selon le profil du candidat

**Total**

**Nombre heure + 4h examen**

MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DES ACQUIS	SANCTION VISÉE
Portail Yparéo pour le suivi de l'assiduité et consultation des emplois du temps. Livret d'apprentissage et visites en entreprise. Test de positionnement. Dossiers de pratiques professionnelles avec soutenance orale. Études de cas. Mise en situation reconstituée en français et en anglais.	CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE Manager d'Exploitation des Restaurations et des Hébergements, diplôme de niveau 5, selon le référentiel de CERTIFICATIONS ET SERVICES - TOURISME HOTELLERIE RESTAURATION LOISIRS (CERTIDEV) et la CPNEFP Hôtels Cafés Restaurants

POURSUITE DE FORMATION
TFP Responsable d'établissement touristique

DURÉE	EFFECTIFS
À définir avec l'entreprise, selon les prérequis du candidat.	Effectif par groupe : minimum 12, maximum 16

DATES	HORAIRES
Selon le calendrier prévisionnel mis à disposition par les conseillères de formation.	Du lundi au vendredi de 8h15 à 18h15. Les horaires peuvent varier en fonction de l'emploi du temps et de la filière

LIEU	TARIFS
Cité des Formations et des Apprentissages 21 avenue Georges Brassens 31700 Blagnac	Prise en charge totale dans le cadre d'un contrat d'apprentissage. Prise en charge par l'entreprise partenaire et son OPCO dans le cadre d'un contrat d'apprentissage. Possibilité de prise en charge partielle ou totale en Formation Professionnelle Continue dont le tarif est communiqué par devis sur la base de 20€ TTC / Heure Frais administratifs de 110 € TTC pour le dossier de FPC : non remboursables en cas d'admission