

# CQP MANAGER D'EXPLOITATION DES RESTAURATIONS ET DES HÉBERGEMENTS



## PROGRAMME

Code RNCP : 39625  
date d'enregistrement  
01/10/2024

- **Contribuer à la gestion de l'établissement de restauration et d'hébergement**
  - **Organisation de l'activité des services de l'établissement (105 heures)**
  - **Suivi de la gestion d'exploitation de l'établissement (84 heures)**
- **Manager les équipes des services restauration et hébergement**
  - **Gestion et animation des équipes (84 heures)**
  - **Optimisation du fonctionnement des équipes (84 heures)**
- **Mettre en oeuvre la commercialisation de l'offre de service et gérer l'image de l'établissement**
  - **Mettre en œuvre la commercialisation de l'offre de services (112 heures)**
  - **Gestion de la satisfaction client et de l'image de l'établissement sur le web et les réseaux sociaux (49 heures)**





## PROGRAMME DÉTAILLÉ

- **Contribuer à la gestion de l'établissement de restauration et d'hébergement**

- **Organisation de l'activité des services de l'établissement**
  - 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
- **Suivi de la gestion d'exploitation de l'établissement**
  - 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 tableau de bord et d'une analyse des données de gestion budgétaires, en identifiant les écarts éventuels et en proposant des axes d'améliorations afin d'assurer la pérennité de l'entreprise

- **Manager les équipes des services restauration et hébergement**

- **Gestion et animation des équipes**
  - 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.
- **Optimisation du fonctionnement des équipes**
  - 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, pour 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

### ○ Mettre en œuvre la commercialisation de l'offre de services

- Commercialiser l'offre de service grâce à des scénarios valorisant les caractéristiques des produits et des 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 définie 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...)

### ○ Gestion de la satisfaction client et de l'image de l'établissement sur le web et les réseaux sociaux

- 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), pour 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.

## OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- Le Manager d'exploitation des restaurations et des hébergements est chargé de participer à la conception et à l'organisation de la prestation et des services à la clientèle associés.
- Il participe à la gestion de l'établissement et contribue à sa rentabilité.
- Il développe une politique commerciale et s'assure de l'image de marque de l'entreprise et de sa bonne réputation.
- Le manager d'exploitation exerce son activité en établissement hôtelier, en restaurant ou en hôtel-restaurant.

## MODALITÉS D'ORGANISATION

### DURÉE :

- En formation continue : 525 heures en Centre et 161 heures en entreprises
  - **Dates du 16/11/2026 au 08/04/2027**
- En alternance : 1 semaine par mois en Centre de formation
  - **à compter du 03/11/2026**

### RYTHME :

- **En centre :**
  - du Lundi au Vendredi de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00
- **En entreprise :**
  - Horaires de l'entreprise (35 heures par semaine - repos dominical obligatoire)

## PRÉREQUIS

- **Demandeurs d'emploi ou salariés** : sans condition d'âge (parcours individualisé).
- Avoir une expérience professionnelle confirmée dans le domaine de l'hébergement et/ou de la restauration, ou un parcours de formation de niveau 4 minimum.
- Être en capacité de s'exprimer correctement à l'oral et à l'écrit pour travailler au sein d'un collectif de travail et auprès de la clientèle.
- La maîtrise de logiciels bureautiques est fortement conseillée
- La pratique d'une langue étrangère (niveau B1) est fortement conseillée
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Des aménagements pédagogiques, matériels ou organisationnels peuvent être proposés après analyse des besoins.



# ÉVALUATION DE LA FORMATION

- Des évaluations auront lieu tout au long de la formation
  - QCM
  - Mises en situation au Restaurant d'application
  - Évaluations de chaque bloc de compétences
- Une évaluation certificative finale
  - L'obtention du **CQP MANAGER D'EXPLOITATION DES RESTAURATIONS ET DES HÉBERGEMENTS** se déroule selon deux modalités
    - Un questionnaire écrit
      - où sont évaluées les compétences liées aux matières technologiques. le temps imparti pour répondre à ce questionnaire est de 1 h.
    - Une étude de cas et entretien
      - où sont évaluées des capacités de nature technique et transversale. Cette étude de cas est présentée par le candidat lors d'une soutenance orale complétée d'un entretien avec la commission d'évaluation. Le temps imparti pour l'étude de cas est d'environ de :
        - 15 minutes de préparation
        - 20 minutes de soutenance orale
        - 10 minutes d'entretien avec la commission d'évaluation

# MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Séances de formation en salle
- Séances de Travaux Pratiques au Restaurant d'application
- Études de cas
- Jeux de rôles
- Dossiers techniques remis aux stagiaires
- LMS Catalyse
- Padlet
- Connexion Internet
- Parc informatique
- Casque VR

# RÉSULTAT ATTENDUS

**Certificat de Qualification Professionnelle  
MANAGER D'EXPLOITATION DES  
RESTAURATIONS ET DES HÉBERGEMENTS**

validé par : CERTIFICATIONS et SERVICES - TOURISME  
HÔTELLERIE RESTAURATION LOISIRS

# LE SUIVI PERSONNALISÉ

**Un accompagnement individuel** est réalisé par un formateur référent unique tout au long de la formation, pour suivre et réajuster le parcours de formation aux besoins de la personne.

Un positionnement préalable effectué en amont, ainsi qu'un entretien individuel avec le formateur référent permettent d'analyser le parcours antérieur et les acquis de la personne, d'échanger sur les objectifs de la formation et de proposer un parcours de formation individualisé.

## LIEUX & CONTACTS :

### SÉMÉAC (65) :

- 05 62 45 34 93
- Patricia ARTIGUES : [patriciaartigues@catalyse.fr](mailto:patriciaartigues@catalyse.fr)

