

TITRE DE NIV.5 – BAC+2

Assistant(e) Manager Loisirs-Hébergement-Restauration



Cette formation en alternance de 24 mois et de niveau 5 (bac+2) vous forme au métier de **Assistant(e) Manager Loisirs Hébergement Restauration**.

Vous serez capable de gérer l'activité de votre unité, de gérer la relation client, d'animer une équipe et de collaborer au développement des actions de promotion et de communication.

L'assistant manager loisir, hébergement et restauration supervise et met en place des prestations dans le respect et les normes imposé par son établissement, il analyse l'activité afin d'atteindre ses objectifs. Il réalise les commandes fournisseurs et effectue un reporting de l'activité à sa direction. Il accueille et informe le client, le conseil de la manière la plus adapté, gère les demande et réclamations et doit être capable de résoudre les solutions à problèmes.

Il possède aussi un rôle de superviseur et de manager, il est présent auprès de ses équipes et participe au recrutement. Il participe à la création d'offres commerciales et collabore au développement de l'établissement.



RYTHME D'ALTERNANCE

Sur 24 mois,
1 semaine par mois selon
saisonnalité.



GROUPE

De 5 à 12 personnes



DURÉE

777 h selon les modalités
d'évaluation.



LIEU

Sup'Alternance Provence
55 avenue du 1^{er} Mai
04100 Manosque

Les métiers visés

Suite à l'obtention du titre vous pourrez travailler comme :

- ✓ Assistant(e) manager
- ✓ Assistant(e) de direction
- ✓ Adjoint(e) de direction
- ✓ Sous-directeur(trice)
- ✓ Chef(fe) de service (hébergement, restauration, etc.)

SECTEURS D'ACTIVITES

Le parcours AMLHR ouvre la porte à des opportunités de carrière dans divers secteurs tels que les centres de vacances, l'hôtellerie, la gastronomie, ainsi que dans les domaines du divertissement et de l'accueil.

PREREQUIS

Pour un parcours vers la certification en formation initiale (Primo-apprenant) ou continue (Executive, salarié) :

Soit :

- au minimum une certification de niveau 3 dans les filières de Tourisme, Hôtellerie, Restauration et une expérience professionnelle de 6 mois dans le secteur, en adéquation avec le projet professionnel et le parcours de certification visé.
- un diplôme de niveau 4 (ou baccalauréat) du secteur LHR validé et satisfaisant aux épreuves de sélection de l'établissement.
- un diplôme de niveau 4 (ou baccalauréat) hors secteur, avec une expérience minimale de 6 mois dans le secteur Tourisme, Hôtellerie, Restauration et satisfaisant aux épreuves de sélection de l'établissement.
- 3 années d'expérience professionnelle dans le secteur d'activité Tourisme-Hôtellerie-Restauration et satisfaisant aux épreuves de sélection de l'établissement.

PREREQUIS RELATIONNEL

- Communication professionnelle
- Écoute active et reformulation
- Empathie et sens du service
- Diplomatie et gestion des conflits
- Adaptabilité et ouverture culturelle
- Travail en équipe

Comportements professionnels

- Politesse et courtoisie en toutes circonstances.
- Présentation soignée (tenue, attitude).
- Gestion du stress face à des situations imprévues (annulations, urgences).

PUBLIC VISÉ

Personnes éligibles aux contrats d'apprentissage :

- Contrat d'apprentissage (max 29 ans ou RQTH, autres cas selon réglementation)
- Contrat de Professionnalisation (inscrits Pole Emploi)
- Salariés en Pro-A
- Personnes en reconversion (nous consulter)

DÉLAIS D'ACCÈS

- A partir de 90 jours avant le début de formation
- Entrée possible de septembre à décembre.
- Nous consulter pour les prochaines dates de session.

MODALITÉ D'ACCÈS

- Entretien de recrutement
- Test de positionnement
- Étude personnalisée du dossier candidat – CV, lettre de motivation, expériences professionnelles et personnelles.

TARIFS

Formation gratuite en apprentissage avec rémunération de l'apprenant en contrat d'apprentissage ou en contrat de professionnalisation

Prise en charge possible suivant les modalités d'accès à la formation et le profil de l'apprenant/ apprenante

Une prise en charge partielle des frais annexes de type repas, nuitée, premier équipement peut être sollicitée auprès de l'OPCO dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ;

Nous consulter.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Une formation synchrone en présentiel favorise une véritable interaction entre les participants et le formateur. Cette simultanéité des échanges permet aux apprenants de poser leurs questions en temps réel et d'interagir directement avec le formateur ainsi qu'avec les autres participants, créant ainsi un environnement d'apprentissage dynamique et collaboratif.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES MOBILISÉES

La formation mobilise plusieurs méthodes pédagogiques, dont la pédagogie active. Celle-ci favorise l'acquisition des compétences par l'implication des participants dans un apprentissage coopératif et collectif. Elle inscrit l'apprenant dans une démarche d'action et d'expérimentation, lui permettant de tester ses initiatives en temps réel et de confronter ses hypothèses, seul ou avec les autres. Pour soutenir cette approche, différents dispositifs sont utilisés : études de cas, simulations, jeux de rôle et projets collaboratifs.

OUTILS PEDAGOGIQUES

- **Supports interactifs** : tableau blanc, tableau numérique interactif
- **Équipements audiovisuels** : vidéoprojecteur, diffusion de vidéos pédagogiques
- **Espaces adaptés** : salles de formation équipées pour favoriser l'apprentissage collaboratif

CONTENU DE LA FORMATION

RNCP38039BC01 - Gérer l'activité d'une unité de loisirs-hébergement-restauration sur le plan opérationnel

- Participer à la gestion des achats d'un établissement LHR Gérer les stocks d'un établissement LHR
- Garantir la sécurité alimentaire
- Prévenir les risques d'un établissement LHR
- Se repérer dans les documents comptables de base
- Mesurer la rentabilité d'une activité LHR
- Calculer un prix de revient et prix de vente LHR
- Renseigner et analyser un tableau de suivi d'activité LHR

RNCP38039BC02 - Gérer la relation client d'une unité de loisirs-hébergement-restauration dans le respect de ses standards qualité

- Accueillir en langue étrangère
- Accueillir le client dans son établissement LHR
- Prendre en charge la relation clientèle tout au long de la prestation
- Communiquer de façon adaptée dans son établissement LHR Réaliser des ventes dans le secteur LHR
- Appliquer le droit commercial de l'acte de vente
- Appliquer une démarche qualité dans un établissement LHR
- Mesurer la satisfaction client

RNCP38039BC03 - Animer une équipe au sein d'une unité de loisirs-hébergement-restauration

- Appliquer le droit du travail dans un établissement LHR
- Intégrer les styles de management dans le secteur LHR
- Organiser son travail et celui de son équipe
- Superviser une équipe LHR

- Utiliser les outils du management
- Participer à la constitution d'une équipe
- Conduire un projet dans l'environnement LHR

RNCP38039BC04 - Collaborer au développement des actions de promotion et de communication d'une unité de loisirs-hébergement-restauration

- Positionner son établissement LHR sur son marché et segmenter son offre
- Proposer une offre LHR et décliner sa stratégie de prix
- Distribuer et communiquer l'offre de service en LHR
- Élaborer un PAC pour un établissement LHR
- Promouvoir l'offre de son établissement LHR
- Gérer l'e-communication de son établissement LHR
- Gérer l'e-réputation de son établissement LHR

MODALITÉ D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

La certification est conditionnée par l'obtention des 4 blocs de compétences.

Afin d'assurer l'acquisition des compétences nous mettons en place un système d'évaluation qui inclut des contrôles continus, des examens blancs et une préparation aux oraux. L'école intègre une équipe pédagogique issue du monde professionnel qui fait le lien indispensable entre les exigences des entreprises et les méthodes et objectifs pédagogiques imposés par cette formation

RNCP38039BC01 - Gérer l'activité d'une unité de loisirs-hébergement-restauration sur le plan opérationnel

Cas pratique - Présentation écrite - Travail individuel

Pour les primo-apprenants : s'ajoute une évaluation professionnelle

Pour les salariés : possibilité de réaliser un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée, en lieu et place des évaluations de bloc

RNCP38039BC02 - Gérer la relation client d'une unité de loisirs-hébergement-restauration dans le respect de ses standards qualité

Jeu de rôle - Présentation orale - Travail individuel

Cas pratique - Présentation écrite - Travail individuel

Pour les primo-apprenants : s'ajoute une évaluation professionnelle

Pour les salariés : possibilité de réaliser un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée, en lieu et place des évaluations de bloc

RNCP38039BC03 - Animer une équipe au sein d'une unité de loisirs-hébergement-restauration

Cas pratique - Présentation écrite - Travail individuel

Jeu de rôle - Présentation orale - Travail individuel

Cas pratique - Présentation écrite - Travail individuel

Pour les primo-apprenants : s'ajoute une évaluation professionnelle

Pour les salariés : possibilité de réaliser un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée, en lieu et place des évaluations de bloc

RNCP38039BC04 - Collaborer au développement des actions de promotion et de communication d'une unité de loisirs-hébergement-restauration

Cas pratique - Présentation écrite - Travail individuel

Pour les primo-apprenants : s'ajoute une évaluation professionnelle

Pour les salariés : possibilité de réaliser un portefeuille de preuves en relation avec le bloc 3 à 6 mois après le parcours formatif et une immersion professionnelle de cette durée, en lieu et place des évaluations de bloc

L'école intègre une équipe pédagogique issue du monde professionnel qui fait le lien indispensable entre les exigences des entreprises et les méthodes et objectifs pédagogiques imposés par cette formation.

Suivi en entreprise par le/la référent(e) accompagne, évalue les compétences acquises par l'apprenant(e) en entreprise, un élément clé du suivi individualisé.

Les visites en entreprise sont un levier essentiel pour la qualité et le suivi pédagogique

Les visites en entreprise constituent un outil fondamental dans le cadre des formations en alternance et des parcours professionnalisants. Elles répondent à plusieurs objectifs :

- **Assurer le suivi pédagogique** : elles permettent de vérifier la cohérence entre les activités réalisées en entreprise et les objectifs de formation définis dans le référentiel.

- **Renforcer le lien entre les acteurs** : ces rencontres favorisent la communication entre l'apprenant, le maître d'apprentissage et le formateur référent, garantissant une coordination efficace.
- **Adapter le parcours** : elles offrent l'opportunité d'identifier les besoins spécifiques de l'apprenant et de mettre en place des actions correctives ou des compléments de formation si nécessaire.
- **Garantir la conformité qualité** : les visites sont un indicateur fort de la démarche Qualiopi, car elles attestent du suivi individualisé et de la traçabilité des apprentissages.
- **Valoriser l'expérience professionnelle** : elles permettent de capitaliser sur les situations vécues en entreprise pour enrichir les apprentissages en centre de formation.

Modalités pratiques :

- Planification dès le début du parcours.
- Rencontre tripartite (apprenant, maître d'apprentissage, formateur référent).
- Utilisation du livret d'apprentissage comme support de suivi.

Compte rendu formalisé pour assurer la traçabilité

PASSERELLES et ÉQUIVALENCES

Liens avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations

La certification professionnelle actuelle présente des correspondances partielles avec des versions antérieures, permettant ainsi une reconnaissance des compétences déjà acquises. Ces équivalences concernent plusieurs blocs de compétences :

- **RNCP38039BC01 – Gérer l'activité d'une unité de loisirs-hébergement-restauration sur le plan opérationnel**
Correspondance avec **RNCP34928 – Assistant manager loisirs hébergement restauration**, bloc **RNCP34928BC01 – Gérer l'activité d'une unité de loisirs-hébergement-restauration**.
- **RNCP38039BC02 – Gérer la relation client d'une unité de loisirs-hébergement-restauration dans le**

respect de ses standards qualité
Correspondance avec **RNCP34928BC02 – Gérer la relation client d'une unité de loisirs-hébergement-restauration en veillant à la qualité des prestations.**

- **RNCP38039BC03 – Animer une équipe au sein d'une unité de loisirs-hébergement-restauration**
Correspondance avec **RNCP34928BC03 – Animer une équipe au sein d'une unité de loisirs-hébergement-restauration.**
- **RNCP38039BC04 – Collaborer au développement des actions de promotion et de communication d'une unité de loisirs-hébergement-restauration**
Correspondance avec **RNCP34928BC04 – Collaborer au développement des actions de promotion et de communication d'une unité de loisirs-hébergement-restauration.**

Base légale

La certification est instaurée par l'**arrêté du 16 février 2006**, publié au **Journal Officiel du 5 mars 2006**, portant enregistrement au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP).
Cet enregistrement est valable pour une durée de **cinq ans**, avec effet au **5 mars 2006**, jusqu'au **5 mars 2011**.

VALIDATION PAR BLOCS

La certification est conditionnée par l'obtention des 4 blocs de compétences.

Chaque bloc peut être validé de manière autonome.

La certification **Assistant manager loisirs hébergement restauration** repose sur **4 blocs de compétences** et intègre une **dimension professionnelle obligatoire**.

Elle est accessible en **formation initiale** ou **continue**, selon deux modalités :

- **Validation par blocs de compétences,**
- **Validation intégrale de la certification.**

Modalités d'évaluation

- **Évaluation en entreprise** : réalisée par le tuteur à l'aide d'une grille d'évaluation de la pratique professionnelle.
- **Évaluation par le jury** : basée sur un **dossier professionnel** et une **soutenance orale**.

- Chaque bloc est validé par une ou plusieurs épreuves spécifiques.

Les **salariés** et **demandeurs d'emploi** peuvent bénéficier d'un **positionnement préalable** grâce aux outils du réseau NEGOVENTIS. Ce positionnement peut permettre, selon les cas, une **dispense d'épreuve professionnelle**.

Conditions de validation

- **Certification totale** :
 - Moyenne générale $\geq 10/20$,
 - Note d'évaluation professionnelle $\geq 10/20$,
 - Aucune note $< 8/20$ sur un bloc (note éliminatoire).

Obtention du titre complet.

- **Certification partielle** :
 - Si la moyenne générale est $\geq 10/20$ mais qu'un bloc est $< 8/20$, ou si la moyenne générale est $< 10/20$, le candidat conserve les blocs validés ($\geq 10/20$).

Parcours individualisé et équité

- Possibilité de **validation par blocs** pour favoriser la modularité.
- **Positionnement initial** pour adapter le parcours.
- Accessibilité aux **salariés, demandeurs d'emploi**, et prise en compte des situations particulières.

POURSUITE D'ÉTUDES

La formation vise un accès direct à l'emploi mais il est possible de poursuivre vers des formations de niv 6 compatibles.

INTERVENANTS

L'école intègre une équipe pédagogique issue du monde professionnel qui fait le lien indispensable entre les exigences des entreprises et les méthodes et objectifs pédagogiques imposés par cette formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Notre structure s'est engagée dans la mise en œuvre d'une politique d'accueil et d'inclusion des personnes en situation de handicap en formation.

Vous êtes en situation de handicap merci de contacter notre référent handicap : referenthandicap@digne.cci.fr

MIXITÉ

Toutes nos formations sont accessibles à tous et toutes, sans discrimination de sexe ou d'origine.

LIEU DE FORMATION



Sup'Alternance Provence

55 Av. du 1er Mai

04100 Manosque

Google Map : <https://g.page/sup-alternance-provence>

LIBELLÉ EXACTE DE LA CERTIFICATION

Assistant manager loisirs hébergement restauration

www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38039

CODE RNCP

38039

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38039>

/

NOM DU CERTIFICATEUR

CCI FRANCE

DATE D'ENREGISTREMENT DE LA CERTIFICATION

Date de décision 20-09-2023

Durée de l'enregistrement en années 5

Date d'échéance de l'enregistrement 20-09-2028

Date de dernière délivrance possible de la certification
20-09-2032

INDICATEURS DE RESULTATS DE CETTE FORMATION

Consulter nos indicateurs sur notre site internet :



Au national

Année d'obtention de la certification	Nombre de certifiés	Nombre de certifiés à la suite d'un parcours vae	Taux d'insertion global à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (en %)	Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (en %)
2022	44	1	88	69	-
2021	63	1	85	72	76
2020	50	0	90	45	47

PERSONNE À CONTACTER

Cyrille DAVENET - Chargé des relations entreprises

c.davenet@digne.cci.fr

06 89 34 76 52