

## Responsable d'Établissement Touristique TP

*Nouveauté*



Niveau 6  
(Equivalent BAC +3)



12 mois  
406h



Paris  
Villeurbanne  
Distanciel

Le responsable d'établissement touristique gère **une structure qui propose des séjours d'au moins une nuit, avec un hébergement et des services associés**. Selon le type d'établissement, l'hébergement se présente sous forme de chambres, d'appartements, de mobil homes, de bungalows toilés, de cabanes dans les arbres ou tout autre type d'hébergement, regroupés dans un bâtiment ou dispersés sur une surface variable. **Les établissements peuvent être ouverts à l'année ou en saisons**.

Le responsable d'établissement touristique **organise l'accueil des clients et gère les services d'hébergement**, de réception et d'entretien-maintenance. En fonction de l'établissement et de ses prestations, il gère les services de restauration, de bar, d'animation et autres services proposés à la clientèle, par exemple des espaces bien-être, des boutiques, etc. **Il anticipe les besoins, s'assure de la mise en place, de la qualité et de l'attractivité** des prestations dans le respect de la promesse faite au client.

Il analyse les **taux de satisfaction et les indicateurs de performance** et met en place des actions pour optimiser le fonctionnement des services. Selon l'établissement, le responsable d'établissement touristique peut s'appuyer sur des responsables de service.

### Objectifs généraux de la formation

Maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier de **Responsable d'Établissement Touristique** et valider le **Titre Professionnel de niveau 6 (équivalent à un BAC+3)**.

**Certification professionnelle délivrée par le Ministère du Travail et enregistrée le 29/05/04. (date d'échéance de l'enregistrement le 03/03/29).**

En cas de réussite partielle à l'examen, des certificats de compétences professionnelles (CCP) sont délivrés par blocs. Pour plus d'informations n'hésitez pas à consulter la Fiche RNCP de France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35527/>

Connaissances et compétences attendues à l'issue de la formation :

- Piloter ou mettre en œuvre plusieurs services** dans le respect de la politique d'entreprise, de la promesse faite au client et dans un objectif d'attractivité.
- Veiller à optimiser le fonctionnement des services dans le respect de la démarche qualité** et des enjeux du développement durable, pour contribuer à la satisfaction des clientèles et aux bonnes conditions de travail des salariés.
- S'assurer du bon état de l'établissement et de la sécurité de tous les utilisateurs.**
- Anticiper les dysfonctionnements** et prévoir des systèmes d'alertes, des ressources et des protocoles d'urgences.
- Contribuer à la commercialisation des séjours de l'établissement et au développement des ventes additionnelles.**  
Mettre en œuvre des actions de promotion.
- Recruter et manager des équipes.**  
Assurer la gestion administrative du personnel.
- Préparer, adapter ou négocier un budget prévisionnel et s'engager à le respecter.**
- Etablir le plan d'investissement et élaborer un plan de financement.**

### Objectifs spécifiques de la formation

- ✓ **CCP 1 : Piloter et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité :**
  - Organiser le service hébergement et optimiser son fonctionnement
  - Organiser le service réception et optimiser son fonctionnement
  - Organiser le service entretien maintenance et optimiser son fonctionnement
  - Organiser le service restauration bar et optimiser son fonctionnement
  - Organiser le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local

- ✓ **CCP 2 : Manager le personnel d'un établissement touristique :**
  - Recruter les équipes d'un établissement touristique en français et en anglais
  - Manager les équipes d'un établissement touristique
  - Assurer la gestion administrative des ressources humaines d'un établissement touristique
  
- ✓ **CCP 3 : Commercialiser les offres d'un établissement touristique avec une démarche multicanale :**
  - Développer et optimiser la commercialisation des offres d'un établissement touristique
  - Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais
  
- ✓ **CCP 4 : Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique :**
  - Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité d'un établissement touristique
  - Prévoir les investissements d'un établissement touristique et leur financement

## Programme de la formation (minimum 406h)

La formation se compose de 4 modules (blocs de compétences) complétés par l'alternance en entreprise. 58 jours en formation complétés par des jours en entreprise.

Jour 1 : Accueil, présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, du Dossier Professionnel, de l'examen, du référentiel de compétences REAC. (7h)

Jours 2 à 58 : (de formation) :

- **Module 1. Piloter et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité :** définir les besoins en personnel et les objectifs de productions - organiser et superviser la logistique des services - planifier les équipes – Mettre en œuvre et contrôler les process ERP – garantir la sécurité sanitaire – élaborer le projet d'animation – contrôler les coûts de production et de rentabilité. (77h)
- **Module 2. Manager le personnel d'un établissement touristique :** réaliser le plan d'embauche et le budget prévisionnel – Organiser les recrutements en français et en anglais – Définir le style de management – Déterminer les objectifs qualitatifs et quantitatifs des équipes – Animer les réunions et projets collectifs – Assurer la gestion administrative du personnel. (84h)
- **Module 3. Commercialiser les offres d'un établissement touristique avec une démarche multicanale :** concevoir les offres forfaitaires – Marketer – Développer ses ventes – promouvoir son établissement – Site internet et e-réputation – communiquer en anglais niveau B2. (42h)
- **Module 4. Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique :** renseigner les tableaux de bords et préparer les données comptables – suivre les recettes – identifier les besoins en investissement et établir un cahier des charges – calculer la rentabilité des investissements – élaborer un plan de financement. (70h)
- Modules Excell/Word/Powerpoint. (21h)
- Modules intermédiaires et avancés en anglais. (28h)
- Module de rédaction du Dossier Professionnel. (21h)
- Module citoyenneté. (7h)
- Mise en situations d'évaluation types. (28h)
- Suivi des acquis de compétences en situation de travail. (14h)
- Transversal : approche RSE/HACCP/développement durable.
- Révision + examen. (7h)

Présentation à l'examen (dans les 3 semaines maximums après la fin de la formation) : 1 jour.

## Profil des candidat(e)s

### **Pour qui :**

- Demandeurs d'emploi
- Salarié(e)s
- Apprenti(e)s

 Code CPF :

 Fiche RNCP : 35527

### **Code(s) ROME :**

- G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant
- G1403 - Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
- G1402 - Management d'hôtel-restaurant

### **Prérequis obligatoires :**

- Pas de pré requis.

### **Prérequis souhaités :**

- Niveau B1+B2 du CECRL\* en Anglais (\*Cadre européen commun de référence pour les langues).
- Pratique des logiciels de bureautique (Word/Excel).
- Être titulaire d'un diplôme de Bac+2 ou équivalent de niveau 5.

## Débouchés et suite de parcours

### Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Responsable de structure d'hébergement touristique
- Directeur de structure d'hébergement touristique, villages vacances, campings, résidence touristique, refuge de montagne, village gîtes, résidence senior etc.

### Poursuite de parcours :

- TP Manager.e des organisations-Mastère Européen Management et Stratégie d'entreprises (BAC+5)

### Passerelles : (correspondances partielles)

Se référer à la Fiche RNCP sur le site de France Compétences :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35527/>

## Tarif et Prise en charge

**Tarif pour le candidat : 100% pris en charge**

**Tarif pour l'organisme financeur : 12000€ (prix à titre indicatif pour un contrat d'apprentissage fixé sur la base du référentiel France compétence au 15/07/24, 0% reste à charge pour l'entreprise).**

**Plusieurs dispositifs existent pour faire financer une formation, ils dépendent de la situation du candidat et de l'entreprise.**

**Si vous souhaitez des informations plus détaillées sur les financements et les prises en charge, veuillez contacter nos agences.**

➔ **Devis sur demande auprès de nos agences**

### **Contacts :**

① Site de Villeurbanne : [contact@opusformation.eu](mailto:contact@opusformation.eu) - 04 72 60 79 11 - 28 Rue de la Baisse, 69100 VILLEURBANNE

① Site de Paris : [contact-paris@opusformation.eu](mailto:contact-paris@opusformation.eu) - 01 43 64 68 45 - 1 rue des Montiboefus, 75020 PARIS

## Modalités d'accès et de délai

### ⇒ **Accessibilité :**

Recrutement toute l'année, positionnement : Dossier, Tests et/ou entretiens en amont de la formation.

Délais d'accès à la formation : sur demande (3 semaines) \*

**Formation ouverte aux personnes en situation de handicap, pour plus d'informations et d'accompagnement veuillez-vous rapprocher de nos assistant(e)s référent(e)s présent(e)s sur chaque site.**

### ⇒ **Rythme, durée et horaires de la formation :**

**Rythme contrat en alternance :** 1 jour en CFA / 4 jours en entreprise.

**Horaires de la formation :** de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.

**Durée :** à partir 406h au CFA pour un contrat de 12 mois.

*\*Délais et Durées indicatifs et ajustables en fonction des besoins et des personnes.*

## Modalités de validation

- Un **parchemin** pour l'obtention du **Titre complet** ou un **livret de certification (CCP)** pour la réussite partielle à l'examen sont attribués aux candidat(e)s.

## \* Modalités de l'examen (2h20)

- EP1 Présentation d'un projet réalisé en amont de la session(1h10)
- EP2 Entretien technique (0h50)
- EP3 Entretien final DP (0h20)

## Moyens pédagogiques et techniques

- Alternance entre **présentiel, formation à distance et périodes en entreprise.**
- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation.
- Documents supports de formation projetés.
- Exposés théoriques.
- Etude de cas concrets.
- Quiz en salle.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Questions orales ou écrites (QCM).
- Mises en situation/jeux de rôles.
- Classes virtuelles sur Digiforma.
- **PC portables.**

## Equipe pédagogique

Une équipe de professionnel(le)s expérimenté(e)s dans le métier de votre formation pour vous accompagner dans votre projet.

## Modalités d'évaluation

- **Présentation d'un projet** réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- **Dossier professionnel** et ses annexes éventuelles.
- **Dossier de présentation d'un projet.**
- Les résultats des **évaluations passées en cours de formation** pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- **Entretien avec le jury** destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.
- **Livret de suivi des compétences en entreprise.**
- **Grille d'évaluation des acquis** tout au long de la formation.

**\* Modalités détaillées de l'examen (2h20) ci-dessous :**



### **Présentation d'un projet réalisé en amont de la session : 01 h 10 min**

Le candidat réalise un dossier de présentation d'un projet de gestion et de développement d'un établissement touristique.

Pendant 20 minutes, il présente son projet à l'aide d'un diaporama.

Pendant 40 minutes, le jury interroge le candidat à propos de sa présentation.

Pendant 10 minutes, il présente en anglais les documents rédigés en anglais.

### **Entretien technique : 0 h 50 min**

Le jury interroge le candidat sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la présentation du projet.

Le jury dispose d'un guide d'entretien.

L'entretien technique se déroule obligatoirement après la présentation d'un projet réalisé en amont de la session.

### **Entretien final : 0 h20 min**

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie la compréhension du métier et de son contexte d'exercice par le candidat.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 20 min