

Responsable d'établissement touristique

Titre de niveau VI, inscrit au RNCP et éligible CPF

Objectif de la formation :

- I. **Piloter et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité**
 1. Organiser le service hébergement et optimiser son fonctionnement
 2. Organiser le service réception et optimiser son fonctionnement
 3. Organiser le service entretien maintenance et optimiser son fonctionnement
 4. Organiser le service restauration / bar et optimiser son fonctionnement
 5. Organiser le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'encrage locale
- II. **Manager le personnel d'un établissement touristique**
 6. Recruter les équipes d'un établissement touristique en français et en anglais
 7. Manager les équipes d'un établissement touristique
 8. Assurer la gestion administrative des ressources humaines d'un établissement touristique
- III. **Commercialiser les offres d'un établissement touristique avec une démarche multicanale**
 9. Développer et optimiser la commercialisation des offres d'un établissement touristique
 10. Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais
- IV. **Assurer la gestion opérationnelle d'exploration et prévoir les investissements d'un établissement touristique**
 11. Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité d'un établissement touristique
 12. Prévoir les investissements d'un établissement touristique et leur financement

Public : Tout public

Tarif : 3200 €

Durée : 600 heures

Financement : CPF, Plan de développement des compétences, AIF

Prérequis : De Bac à Bac+2 en tourisme, hôtellerie, commerce, gestion. Avec 2 à 5 ans d'expérience dans le secteur des CHR ou en gestion d'équipe.

Accès à la formation : Dossier individualisé avec test de positionnement. Entrée et sortie permanente. Action de formation accessible aux publics en situation de handicap





Modalités du dispositif d'évaluation : Évaluations des acquis en cours de formation, tests tout au long de la formation. Evaluations passées en cours de formation.

Validation : Attestation de formation, Titre professionnel de niveau VI de responsable en établissement touristique. Epreuve écrite, mise en situation professionnelle, entretien technique, présentation du dossier professionnel, présentation du livret d'évaluation passées en cours de formation, entretien final avec un jury.

Méthodes Pédagogiques :

Cette formation peut être modularisée, individualisée selon profil. Lors de la formation plusieurs méthodes et techniques sont utilisées afin de mettre le stagiaire au cœur de son apprentissage dont il est acteur en permanence. Une alternance des différentes méthodes active, démonstrative, interrogative et expositive est réalisée lors des animations de séquences de formation. Les techniques utilisées sont : mise en situation, étude de cas et brainstorming.

Moyens pédagogiques : Ressources pédagogiques et échange avec des professionnels de terrain. Plateforme e-learning.

Descriptif du métier :

Le Responsable d'Établissement Touristique dirige, coordonne, commercialise et gère l'ensemble des prestations et services d'un établissement touristique, tels que les hôtels, hôtels clubs, campings, résidences de tourisme, villages de vacances, parcs et structures de loisirs avec hébergement intégrés.

Le (la) responsable d'établissement touristique dirige un hébergement comportant des services complémentaires de restauration et de loisirs. Il (elle) organise et met en marché les services de l'établissement. Il (elle) organise, anime et gère une équipe, de personnel permanent et saisonnier. Il (elle) gère le budget de l'établissement, de fonctionnement et d'investissement, ainsi que les moyens en personnel et en matériel. Il (elle) organise les prestations fournies à la clientèle, en fonction des attentes de celle-ci. Dans le cadre des actions commerciales et de la relation directe avec une clientèle étrangère, il (elle) peut être amené(e) à s'exprimer en anglais.

Le (la) responsable d'établissement touristique assume, le plus souvent seul(e), la responsabilité globale de gestion de l'établissement dans le cadre d'objectifs négociés avec la direction générale et sur la base des moyens qui lui sont dévolus ; il (elle) rend compte des résultats.





La présence du public nécessite un souci constant de la sécurité et une grande réactivité aux aléas ; il (elle) est responsable pénalement et civilement de ses actes et de ceux de ses subordonnées qui enfreindraient les lois et règlements liés à la sécurité des personnes des établissements recevant du public (ERP). Il (elle) peut être également amené(e) à représenter l'employeur dans le cadre de litiges prud'homaux. Pendant la saison touristique, ses horaires sont irréguliers, avec une amplitude quotidienne importante ; les dimanches et jours fériés sont ouverts. Le travail peut être saisonnier. L'activité peut générer des déplacements, notamment pour les actions de promotion et de commercialisation.

Programme de la formation

I. Piloter et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité

1- Organiser le service hébergement et optimiser son fonctionnement :

- Établir les plannings de travail des collaborateurs du service hébergement dans le cadre légal et conventionnel.
- Intégrer le développement durable dans sa gestion des stock (produit et matériel)
- Estimer le besoin en ressources humaine en fonction de l'activité du service hébergement
- Sélectionner et transmettre aux collaborateurs les procédures de travail adaptée aux prestations de l'établissement

2- Organiser le service réception et optimiser son fonctionnement :

- Établir les plannings de travail des collaborateurs du service réception dans le cadre légale et conventionnelle.
- Estimer le besoin en ressources humaine en fonction de l'activité du service réception
- Connaître les différentes procédures d'accueil et évaluer leurs performances auprès de la clientèle.
- Développer un système d'information inter service en utilisant les outils numériques.

3- Organiser le service entretien maintenance et optimiser son fonctionnement :

- Appliquer la réglementation légiférant l'entretien et la maintenance d'un établissement
- Choisir des aménagements adaptés aux différents utilisateurs de l'établissement
- Intégrer la notion de développements durables dans sa gestion du service
- Planifier les travaux et les aménagements sur l'année d'exercice
- Créer des protocoles d'urgences





4- Organiser le service restauration / bar et optimiser son fonctionnement :

- Planifier les horaires d'ouverture en respectant le cadre légal et conventionnel
- Créer un plan alimentaire en cohérence avec les standards de l'établissement
- Calculer les ratios de production et analyser leurs résultats
- Connaitre les règles d'hygiène et de sécurité et contrôler leurs respects

5- Organiser le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'encrage locale :

- Schématiser un projet d'animation adapté aux clientèles cibles, au projet de l'entreprise, aux infrastructures de l'établissement et au potentiel du territoire.
- Appliquer les règles de sécurité durant les animations et activités proposées
- Chiffrer le coût et le seuil de rentabilité des animations et activités
- Évaluer la qualité et l'attractivité des animations et activités

II. Manager le personnel d'un établissement touristique

6- Recruter les équipes d'un établissement touristique en français et en anglais

- Élaborer une planche d'embauche en fonction des besoins prévisionnels
- Construire une offre d'emploi ciblée et cohérente avec les caractéristiques et les besoins de l'établissement
- Établir un guide d'entretien selon les besoins de recrutement et les fiches de poste
- Planifier l'intégration d'un collaborateur
- Concevoir des documents de recrutement en anglais

7- Manager les équipes d'un établissement touristique

- Pratiquer un management en cohérence avec les valeurs et les équipes de l'établissement
- Concevoir des objectifs de qualité et de production précis, évaluables et réalisables.
- Développer une communication interne
- Distinguer les résultats individuels et collectifs en les valorisant
- Anticiper les conflits en lien avec les relations interpersonnelles

8- Assurer la gestion administrative des ressources humaines d'un établissement touristique

- Appliquer les réglementations légales et conventionnelles
- Identifier les éléments variables d'une fiche de paie
- Concevoir des procédures de relation avec les instances représentatives du personnel et les respecter.





III. Commercialiser les offres d'un établissement touristique avec une démarche multicanale

9- Développer et optimiser la commercialisation des offres d'un établissement touristique

- Identifier le potentiel d'un établissement et de son environnement
- Évaluer la concurrence
- Analyser et vérifier l'équilibre financier des offres touristiques
- Concevoir des offres forfaitaires et additionnelles adaptées aux clientèles cibles et au positionnement de l'établissement

10- Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais

- Chiffrer un budget de communication adapté à l'établissement et à ses offres
- Évaluer l'attractivité et les fonctionnalités d'un site internet
- Développer des outils de communication adaptés à la clientèle anglophone
- Identifier les partenaires politiques et touristiques
- Adapter les documents de promotion en anglais

IV. Assurer la gestion opérationnelle d'exploration et prévoir les investissements d'un établissement touristique

11- Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité d'un établissement touristique

- Prédire un budget prévisionnel de l'année N en cohérence avec l'année N-1
- Calculer un budget prévisionnel équilibré
- Comparer les écarts entre le budget prévisionnel et le réel en année N
- Appliquer des mesures correctives

12- Prévoir les investissements d'un établissement touristique et leur financement

- Établir un plan d'investissement cohérent avec les objectifs et les moyens financiers de l'établissement
- Concevoir un plan de financement
- Chiffrer le retour sur investissement
- Argumenter avec pertinence les investissements
- Illustrer graphiquement un plan de financement

Offre actualisée 2022

