

«Responsable d'établissement touristique»

Activité type 1 : Piloter et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité

Titre de niveau VI, inscrit au RNCP et éligible CPF

Objectif de la formation :

- 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'encrage local

Public : Tout public

Durée : 200 heures

Financement : CPF, Plan de développement de compétence, AIF

Prérequis : Bac à Bac+2 en tourisme, hôtellerie, commerce, gestion. Avec 2 à 5ans 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 fin de formation, tests tout au long de la formation.

Validation : Attestation de formation

Cette formation permet de valider un bloc de compétences du titre visé.

Méthodes Pédagogiques :

Cette formation peut être modularisée, individualisée selon profil. Lors de la formation plusieurs méthodes et technique 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.



Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice :

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.

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre :

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- Hôtels et résidences de tourisme.
- Hôtels.
- Résidences hôtelières
- Hôtellerie de plein air.
- Villages et centres de vacances.
- Hostels et auberges de jeunesse
- Résidences séniors et maisons de retraite.
- Bateaux de croisières fluviales et maritimes.

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Responsable, exploitant, gérant de structure d'hébergement touristique
- Directeur de village, club, hôtel vacance
- Directeur camping et hôtellerie de plein air
- Directeur hôtelier de résidence sénior
- Adjoint de direction d'établissement touristique



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 stocks (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 adaptées 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 développement durable 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
- Connaître les règles d'hygiène et de sécurité et contrôler leurs respects

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

- 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

Contactez-nous !

www.crc-formation.fr

04.94.88.58.59

contact@crc-formation.fr

245, avenue de l'université

Le nouveau parc St Clair

83160 LA-VALETTE-DU-VAR

