

« Responsable d'établissement touristique »

Activité type 2 : Manager le personnel d'un établissement touristique

Titre de niveau VI, inscrit au RNCP et éligible CPF

Objectif de la formation :

- 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

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

Manager le personnel d'un établissement touristique

- 1- 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

- 2- 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

- 3- 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.

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

