

PILOTER ET OPTIMISER LES SERVICES D'UN ETABLISSEMENT TOURISTIQUE DANS UNE DEMARCHE QUALITE

Bloc de compétence issu du Titre Professionnel Responsable
d'établissement touristique

*Bloc n°1 du Titre de niveau 6 enregistré au RNCP35527BC01 par le Ministère du travail du plein emploi et
de l'insertion par Décision de France Compétences en date du 31/03/2021*

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

Compétences visées :

- 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.

Public visé :

- Tout public

Durée du programme :

- 250 heures

Prérequis :

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

Tarif : Disponible sur notre site internet

(Prise en charge possible, nous contacter pour plus d'informations.)

Modalités de financement : CPF, Plan développement des compétences, France Travail, auto-financement.

Modalités d'admission :

- Entretien de positionnement ;
- Tests de positionnement.



04.94.88.58.59



contact@crc-formation.fr



crc-formation.fr

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat
(article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017



Localisation et accessibilité :

Distanciel (hors examens qui auront lieu dans nos locaux situés à La Valette-du-Var). Nos locaux sont adaptés pour accueillir les personnes à mobilité réduite. Si vous êtes en situation de handicap, contactez-nous pour échanger sur les modalités de suivi de la formation.

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.

Modalités d'évaluation des acquis :

- Évaluation des acquis en cours de formation : questionnaire, étude de cas, quiz.

Modalités de validation :

Bloc n°1 du Titre de niveau 6 : Piloter et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session : 00 h 40 min

- Le candidat réalise un dossier de présentation d'un projet de gestion et de développement des services d'un établissement touristique ;
- Pendant 15 minutes, il présente son projet à l'aide d'un diaporama ;
- Pendant 25 minutes, à l'aide d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat sur sa présentation et sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la présentation du projet.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 40 minutes

Programme :

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 la gestion des stocks (produits et matériels) ;
- Estimer le besoin en ressources humaines en fonction de l'activité du service hébergement ;
- Sélectionner et transmettre aux collaborateurs les procédures de travail adaptées aux prestations de l'établissement.

Organiser le service réception et optimiser son fonctionnement :

- Établir les plannings de travail des collaborateurs du service réception dans le cadre légal et conventionnel ;
- Estimer le besoin en ressources humaines 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 interservices en utilisant les outils numériques.

Organiser le service entretien maintenance et optimiser son fonctionnement :

- Appliquer la réglementation régissant 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 la gestion du service ;
- Planifier les travaux et les aménagements sur l'année d'exercice ;
- Créer des protocoles d'urgence.



04.94.88.58.59



contact@crc-formation.fr



crc-formation.fr

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat
(article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017



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 ;

Organiser le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage 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.

Délais d'accès :

Entrées et sorties permanentes. Habituellement, les accès sont ouverts 24 heures ouvrées après la réception du dossier complet et la validation du financement.

Indicateurs de résultats :

- A venir

Session concernée :

- A venir

Taux de poursuite d'études :

- A venir

Taux de réussite :

- A venir

Taux d'insertion :

- A venir

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



04.94.88.58.59



contact@crc-formation.fr



crc-formation.fr

N ° SIRET : 83015737600021

N ° ACTIVITÉ : 93830543283

Ne vaut pas agrément de l'Etat
(article L. 6352-12 du Code du Travail)

DÉCLARÉ DRAFF : 9303453962017

