

# PILOTER, GERER ET OPTIMISER LES SERVICES D'UN ETABLISSEMENT TOURISTIQUE DANS UNE DEMARCHE QUALITE ET DE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

*Bloc n°1 du Titre de niveau 6 enregistré au RNCP42020BC01 par le Ministère du travail du plein emploi et  
de l'insertion par Décision de France Compétences en date du 24/01/2026*

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/42020>

## Compétences visées :

- Piloter et gérer le service hébergement, optimiser son fonctionnement ;
- Piloter et gérer le service réception, optimiser son fonctionnement ;
- Piloter et gérer le service entretien maintenance, optimiser son fonctionnement ;
- Piloter et gérer le service restauration bar, optimiser son fonctionnement ;
- Piloter et gérer le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local.

## Public visé :

- Tout public

## Durée du programme :

- 250 heures

## Prérequis :

- Maîtrise de l'outil informatique et bureautique
- Maîtrise de la langue française
- Être titulaire d'un BAC +2  
OU
- Être titulaire d'un BAC et avoir au minimum 2 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.)

 04.94.88.58.59

 [contact@crc-formation.fr](mailto:contact@crc-formation.fr)

 [crc-formation.fr](http://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



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

**Modalités d'admission :**

- Entretien de positionnement ;
- Tests de positionnement.

**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 en situation de handicap. 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, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable*

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 :**

*Piloter et gérer le service hébergement, 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.

*Piloter et gérer le service réception, 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 ;

 04.94.88.58.59

 [contact@crc-formation.fr](mailto:contact@crc-formation.fr)

 [crc-formation.fr](http://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



- Développer un système d'information interservices en utilisant les outils numériques.

*Piloter et gérer le service entretien maintenance, 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.

*Piloter et gérer le service restauration bar, 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.

*Piloter et gérer 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 en parcours initial :**

Taux de réussite (session concernée : 2026)	68,75%
Taux de poursuite d'études	A venir
Taux d'insertion global à 6 mois (2024 - selon la <a href="#">fiche France Compétences</a> )	83%
Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois (2024 - selon la <a href="#">fiche France Compétences</a> )	73%
Taux d'insertion dans le métier visé à 2 ans (2024 - selon la <a href="#">fiche France Compétences</a> )	82%

**Indicateurs de résultats en alternance :**

Taux de réussite	A venir
Taux de poursuite d'études (selon <a href="#">Inserjeunes</a> )	27%
Taux d'interruption en cours de formation (selon <a href="#">Inserjeunes</a> )	43%
Taux d'insertion global à 6 mois (cumul 2022/2023 et 2023/2024 - selon <a href="#">Inserjeunes</a> )	60%
Taux d'insertion dans le métier visé à 12 mois (cumul 2022/2023 et 2023/2024 - selon <a href="#">Inserjeunes</a> )	73%

Contactez-nous !

[www.crc-formation.fr](http://www.crc-formation.fr)

04.94.88.58.59

[contact@crc-formation.fr](mailto: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](mailto:contact@crc-formation.fr)

 [crc-formation.fr](http://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

