



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

PROGRAMME DE FORMATION

Titre professionnel Responsable d'Etablissement Touristique - INITIAL

**Titre du Ministère Chargé de l'Emploi de niveau 6 (Bachelor),
RNCP35527 et éligible au CPF**

Objectifs pédagogiques :

A la fin de la formation, le/la stagiaire a acquis toutes les compétences pour pouvoir exercer le métier de **Responsable d'Etablissement Touristique**. Il/elle est capable :

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

- 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.

CCP 2. Manager le personnel d'un établissement touristique :

- 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.

CCP 3. Commercialiser les offres d'un établissement touristique avec une démarche multicanale :

- Développer et optimiser la commercialisation des offres d'un établissement touristique ;
- Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais.

CCP 4. Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique :

- Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité d'un établissement touristique ;
- Prévoir les investissements d'un établissement touristique et leur financement.

Période d'intégration : 16 Heures.

Public visé :

Salarié(e) (financements possibles dans le cadre du Projet de transition professionnelle, de la période PRO A), demandeur (se) d'emploi (financements possibles dans le cadre de l'AIF, CSP, CIF, CPF de transition), étudiants, jeunes ou adultes en reconversion professionnelle.



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

Pré requis :

Niveau Bac+2 ou équivalent.

Maîtrise du traitement de texte et du tableur, rédaction et présentation d'écrits professionnels.

Anglais Niveau B1+.

Emploi visé :

Responsable de structure d'hébergement touristique, Exploitant de structure d'hébergement touristique, Gérant de structure d'hébergement touristique, Gestionnaire de structure d'hébergement touristique, Directeur de structure d'hébergement touristique, Directeur de village de vacances, Directeur de club de vacances / d'hôtel club, Directeur de résidence de tourisme, Directeur de camping, Directeur d'hôtellerie de plein air, Directeur de parc résidentiel de loisirs, Directeur d'hôtel / d'hôtel-restaurant, Directeur d'auberge de jeunesse, Directeur d'hostel, Directeur de village de gîtes, Directeur d'hébergement collectif, Directeur de centre de vacances, Gardien / gérant de refuge de montagne, Directeur hôtelier de résidence sénior, Adjoint de direction d'établissement touristique.

Durée de la formation :

- Durée en centre de formation : 1047 heures ;
- Durée en entreprise : 350 heures qui donnent lieu à l'élaboration du dossier professionnel ;
- Durée totale (cours + stage) : 1397 heures.

Méthodes pédagogiques :

- Formation en présentiel ;
- Formation sur 5 jours (35h hebdomadaire)

Modalités d'évaluation :

- Préformation : Test de positionnement à l'entrée en formation pour définir le niveau ;
- Pendant la formation : QCM, études de cas, jeux de rôle pour mesurer l'assimilation. Livret d'évaluations continues (remis au jury le jour de l'examen). Simulation d'examen ;
- A l'issue de la formation : Examen pour obtenir le titre ou un CCP.

Organisation pédagogique :

- Salle équipée d'ordinateurs connectés ;
- Imprimante en réseau ;
- Logiciels de comptabilité ;
- Livret pédagogique.



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

Modalités pédagogiques :

Un parcours entièrement individualisé. Possibilité de ne suivre qu'une action de formation, un module entier ou l'intégralité du titre suivant les besoins définis en positionnement. Méthode qui s'attache à mettre en évidence et à s'appuyer sur les capacités d'apprentissage de chacun. Méthode active basée sur la capacité des apprenants à développer des savoirs, des compétences dans l'action.

La pédagogie adoptée privilégie la mise en situation professionnelle avec des exercices d'application sur des cas concrets empruntés aux réalités de l'entreprise. L'intervention de formateurs expérimentés et professionnels dans le domaine enseigné favorise les échanges dans le groupe et le partage d'expériences.

Accessibilité aux PSH :

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Si besoin, notre équipe étudiera les adaptations pouvant être mises en place pour permettre de suivre la formation.

Référente handicap : Chantal LALOYE CAVALLI joignable par email sur c.laloye@performa83.fr ou par téléphone au 06 46 40 05 32



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

CONTENU DÉTAILLÉ DE LA FORMATION

CCP1 – PILOTER ET OPTIMISER LES SERVICES D'UN ÉTABLISSEMENT TOURISTIQUE DANS UNE DÉMARCHE QUALITE :

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice :

Le responsable d'établissement touristique organise, pilote ou met en œuvre plusieurs services dans le respect de la politique d'entreprise, de la promesse faite au client et dans un objectif d'attractivité.

Il veille à optimiser le fonctionnement des services dans le respect de la démarche qualité et des enjeux du développement durable, pour contribuer à la satisfaction des clientèles et aux bonnes conditions de travail des salariés. Il s'assure du bon état de l'établissement et de la sécurité de tous les utilisateurs. Il anticipe les dysfonctionnements et prévoit des systèmes d'alertes, des ressources et des protocoles d'urgences.

Le responsable d'établissement touristique définit les besoins en personnel. Il élabore ou valide les plannings de travail dans le cadre légal et conventionnel. Il définit des objectifs de production quantitatifs et qualitatifs. Il veille aux relations fonctionnelles entre les services. Le responsable d'établissement touristique organise ou supervise la logistique des services. Il contrôle la réalisation et la qualité du travail, les coûts de fonctionnement, l'équilibre financier des services et le respect du cadre légal. Il propose et met en œuvre des mesures correctives ou d'amélioration.

Pour l'hébergement, il organise les plannings de travail. Il veille à adapter ces plannings aux flux d'arrivées et de départs pour garantir la propreté des hébergements à l'arrivée des clients. Il organise la gestion du linge et des produits d'entretien et d'accueil. Pour la réception, il organise le service en fonction des amplitudes d'ouverture, des temps de présence en relations clients (front office), du temps de travail administratif (back office) et du travail de nuit. Il organise la gestion de la relation clients, des réclamations et des conflits. Pour l'entretien maintenance, il met en œuvre les process et les contrôles de la gestion d'un établissement recevant du public (ERP). Il veille au bon état général de l'établissement, des équipements, du matériel et à la sécurité des utilisateurs.

Il prévoit et suit les travaux d'entretien, de maintenance, d'aménagements ou de construction dans le respect du cadre légal. Pour les unités de restauration et bar, il garantit la sécurité sanitaire des aliments en mettant en place le plan de maîtrise sanitaire et en contrôlant le respect des normes d'hygiène et de sécurité. Il élabore ou valide un plan alimentaire et organise les différents modes de service. Il contrôle les coûts de production et la rentabilité.

Il analyse les éventuels dysfonctionnements des étapes de la production, de la commande au service. Pour l'animation, il élabore un projet d'animation créatif en s'appuyant sur le potentiel du territoire et s'assure de la cohérence du programme d'animation avec le projet et avec les attentes des clientèles présentes.

Il s'assure de l'attractivité des animations ou des activités, de leur sécurité et de la diffusion des programmes. Selon la taille de l'établissement, le responsable d'établissement touristique peut être assisté par des responsables de service.

Le responsable d'établissement touristique peut également tenir un poste dans un service, à titre ponctuel (remplacement d'un salarié, afflux temporaire...) ou dans un cadre planifié. Le responsable d'établissement touristique peut bénéficier de l'appui des fonctions supports d'un siège ou d'un propriétaire pour la gestion des services.



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

Il rend compte de son activité et de ses résultats à un directeur d'exploitation ou à un propriétaire. Il est responsable civilement et pénalement de tout incident impliquant un salarié ou un client, dans l'établissement ou dans le cadre des activités programmées.

CCP2 – MANAGER LE PERSONNEL D'UN ETABLISSEMENT TOURISTIQUE :

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice :

Le responsable d'établissement touristique s'inscrit dans une culture et des valeurs d'entreprise. Il tient compte du type, de la taille et des standards de l'établissement, de ses prestations et des salariés en place pour recruter et manager des équipes, assurer la gestion administrative du personnel.

Il réalise un plan d'embauche en fonction des dates d'ouverture et du budget prévisionnel. Il rédige et diffuse des offres d'emploi sur tous les canaux pertinents, rédige les guides d'entretiens avec les critères adaptés au fonctionnement de l'établissement.

Le responsable d'établissement touristique organise les recrutements selon l'échéancier du plan d'embauche. Il analyse les candidatures, conduit des entretiens en face à face ou à distance, y compris en anglais. Il sélectionne les candidats, organise des essais professionnels le cas échéant. Il organise l'intégration des salariés et le suivi de la période d'essai.

Le responsable d'établissement touristique définit un style de management adapté à l'établissement et peut faire preuve d'innovation managériale. Il met en œuvre toutes les actions à interaction sociale et à objectif de performance individuelle ou collective, de motivation et fédération des équipes, d'organisation collective inter service. Il détermine des objectifs quantitatifs et qualitatifs qu'il transmet aux équipes. Il écoute le personnel, le tient informé, gère les relations interpersonnelles au quotidien.

Il accompagne les montées en compétences (formation, délégation, nouvelles activités...) et valorise les résultats individuels et collectifs. Il s'assure que chaque salarié porte et transmette les valeurs de l'entreprise. Le responsable d'établissement touristique organise et anime les projets collectifs, la communication interne et les réunions de service.

Il utilise la démarche qualité et la démarche du développement durable dans un objectif managérial. Le responsable d'établissement touristique assure la gestion administrative du personnel dans le cadre légal et conventionnel : les formalités d'embauche, les contrats de travail, le suivi des heures et des éléments variables de la paie, les ruptures de contrats.

Il met en place et suit les dossiers du personnel et les documents obligatoires, adapte le règlement intérieur. Il assure les relations avec les instances représentatives du personnel. Le responsable d'établissement touristique est autonome pour son management et pour le recrutement dans la limite du prévisionnel.

Il peut s'appuyer sur le service de ressources humaines d'un siège ou sur des experts indépendants pour la gestion administrative du personnel. Le responsable d'établissement touristique est susceptible d'utiliser l'anglais pour le recrutement, au niveau B2 du CECRL.



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

CCP3 – COMMERCIALISER LES OFFRES D'UN ETABLISSEMENT TOURISTIQUE AVEC UNE DEMARCHE MULTICANALE :

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice :

Le responsable d'établissement touristique contribue à la commercialisation des séjours de l'établissement et au développement des ventes additionnelles.

Il met en œuvre des actions de promotion. Le responsable d'établissement touristique conçoit des offres forfaitaires, démarché les entreprises et les associations, organise le développement des ventes de séjours sur place, gère les tarifs sur les sites d'agences en ligne. Il organise sa veille marketing, suit les tendances émergentes et confirmées et fait preuve de créativité et d'innovation pour la création ou l'amélioration d'offres touristiques.

Le responsable d'établissement touristique analyse l'offre et la clientèle cible, l'environnement touristique et la concurrence. En fonction de la culture et de la stratégie de l'entreprise, il élabore des offres en tenant compte du positionnement de l'établissement, de ses cibles clientèles et des tendances des marchés (tourisme durable, slow tourisme, tourisme de proximité...). Il s'assure de leur équilibre financier. Il propose ces offres à la commercialisation dans le cadre légal et les diffuse via un catalogue, un canal numérique, des intermédiaires du voyage ou en direct grâce au fichier client.

Pour la commercialisation des séjours, le responsable d'établissement touristique bénéficie en général de l'appui d'un service commercial, d'un Yield manager ou d'une plateforme de réservation interne ou externe. Le responsable d'établissement touristique développe en autonomie la commercialisation des ventes additionnelles (restauration, bar, boutique, excursions, locations, suppléments, assurances...), avec des objectifs budgétaires. Il suit et analyse les évolutions des ventes, il donne des directives pour leur développement et organise des actions de promotion des ventes.

Il met en œuvre une démarche commerciale incitant à la prolongation des séjours et à la fidélisation des clients. Le responsable d'établissement touristique participe à la promotion de l'établissement en animant les réseaux sociaux et des applications numériques. Il peut actualiser le site Internet et contribuer à la réputation de l'établissement en intervenant sur les sites d'avis, en français et en anglais. Il réalise ou fait réaliser des documents et outils numériques de communication et de publicité, y compris en anglais. Il conçoit des événements d'envergure locale pour développer la notoriété de l'établissement et affirmer son image.

Il met en place des partenariats avec les instances locales du tourisme et les prestataires touristiques sur le territoire. Le responsable d'établissement touristique peut participer à des salons ou regroupements professionnels ou faire représenter l'établissement par une agence d'attractivité. Il intervient dans les démarches de classement, de labélisation et d'affiliation et peut être force de proposition. Pour la promotion, le responsable d'établissement touristique bénéficie en général du service marketing d'un siège (web master, community manager...), des services d'une chaîne volontaire ou de prestataires externes. Le responsable d'établissement touristique communique en anglais au niveau B2 du CECRL.



PERFORMA-OF-CFA
ESPACE PRO'WORK'IN
ZAC Delli Zotti du Cerceron
9 Voie Denis Ppain
83700 Saint-Raphaël
Tél : 06 46 40 05 32
Email : contact@performa83.fr

CCP4 – ASSURER LA GESTION OPERATIONNELLE D'EXPLOITATION ET PREVOIR LES INVESTISSEMENTS D'UN ETABLISSEMENT TOURISTIQUE :

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice :

Le responsable d'établissement touristique prépare, adapte ou négocie un budget prévisionnel et s'engage à le respecter.

En fin d'exercice, il présente, justifie et argumente le budget réalisé. Il établit le plan d'investissement et élabore un plan de financement. Le responsable d'établissement touristique assure le suivi quotidien des dépenses et des recettes sur place. Il renseigne des tableaux de bord et intègre les données fournies par un service comptable.

Il analyse les résultats, contrôle les indicateurs et calcule les écarts significatifs. Il met en œuvre des mesures correctives si nécessaire (maîtrise des charges, mesures d'économies, développement des ventes et du chiffre d'affaires, modifications tarifaires). Il reporte les données sur des tableaux de bord qu'il transmet à sa hiérarchie le cas échéant, avec ses commentaires. Le responsable d'établissement touristique prépare les données pour le traitement comptable : gestion des encaissements, facturations, rapprochements, saisie ou classement des pièces comptables.

Il transmet ces données au service comptabilité de son entreprise ou à un expert-comptable. Le responsable d'établissement touristique contrôle régulièrement les soldes débiteurs, les compteurs d'énergie et fluides et les volumes des commandes. Il met en œuvre des actions correctives le cas échéant. Le responsable d'établissement touristique identifie les besoins en investissement et établit un cahier des charges pour la demande de devis. Il chiffre le plan d'investissement et élabore un plan de financement en analysant les bilans comptables ou le budget prévisionnel d'investissement, en évaluant les possibilités d'auto financement, d'emprunt, de subventions et autres financements.

Il propose un échéancier pour tenir compte des contraintes financières de l'entreprise, des contraintes de fermeture de l'établissement pendant les travaux et de la perte d'exploitation occasionnée. Il calcule la rentabilité de l'investissement et le temps de retour sur investissement. Il présente, justifie et argumente sa proposition auprès des financeurs (siège, propriétaire, banque...).

Pour cette activité, le responsable d'établissement touristique peut s'appuyer sur le service comptabilité d'un siège ou sur un prestataire externe. Il rend des comptes auprès de sa hiérarchie.

Document mis à jour le 17.06.2024