



Académie du  
**TOURISME**  
by Neo Sphere



# RESPONSABLE D'ÉTABLISSEMENT TOURISTIQUE

Titre Professionnel de niveau 6 (niveau BAC+3)  
Inscrit au RNCP, éligible CPF

L'Académie du Tourisme est détentrice de la Certification RNQ Qualiopi, et est  
référencée pour sa qualité par l'ensemble des acteurs institutionnels.

# SYNTHÈSE

## OBJECTIF DE LA FORMATION

Le Responsable d'Établissement Touristique dirige une structure comportant des services d'hébergement, de restauration et de loisirs. Il organise et met en marché tous les services.

### QUATRE BLOCS DE COMPÉTENCES CERTIFIANTS :

**CCP 1 :** Manager le personnel d'un établissement touristique.

**CCP 2 :** Piloter et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité.

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

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

**Possibilité d'acquisition de la certification par le cumul des blocs de compétences (Certificats de Compétences Professionnelles)**

### ACCESSIBILITÉ :

- ✓ Tout âge (18+)
- ✓ Public sans emploi ou salarié CDD/CDI
- ✓ Personne en situation de handicap

### MODALITÉS :

- ✓ Présentiel, e-learning et *Blended-learning*
- ✓ Entrées et sorties permanentes
- ✓ Plusieurs rythmes possibles
- ✓ Différents plateaux techniques en France

### DISPOSITIFS D'ACCÈS :

*CPF de transition professionnelle (CPFTP)*

*Compte Personnel de Formation (CPF)*

*Contrat de professionnalisation*

*Contrat d'apprentissage*

*Plan de développement des compétences*

*Financement personnel (contrat de formation)*

*Dispositifs Pôle emploi*

*Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP)*

...

CODES : CPF : 332506 - Formacode : 42627 - RNCP : 35527 - NSF : 334p - ROME : G1401, G1402, G1403

## MÉTHODES D'ÉVALUATIONS

Quiz (QCM, Vrai Faux, QCU...)  
Évaluations en cours de formation (ECF)  
Mises en situation  
Création de projet  
Entretiens

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Classe inversée, pédagogie active  
Apports théoriques et études de cas  
Exercices d'application, vidéos d'illustration,  
témoignages de professionnels

## ACCOMPAGNEMENT

Individualisation du parcours de formation  
Vérification de la conformité de l'action au regard des attentes de l'apprenant  
Accompagnement allant du premier contact jusqu'à l'obtention de la certification, par la planification d'entretiens individuels tout au long du parcours de formation, l'accompagnement de l'apprenant à la préparation de l'examen et un tutorat individuel en e-learning

## DISTANCIEL : Plateforme de e-learning

Une plateforme en ligne dédiée à la formation à distance sera mise à disposition, proposant :

- Accompagnement pédagogique individuel par un tuteur, support technique et accompagnement dans la préparation de l'examen
- Contenu varié, interactif et téléchargeable : apports de cours, quiz, activités, synthèses, etc.
- Accès à des cours vidéo (LinkedIn Learning) et à une webographie
- Outils de communication entre apprenants (forums de discussions) et tuteur (messagerie personnelle)

## PUBLICS ET PRÉREQUIS

Publics en reconversion, évolution, certification  
Expérience antérieure dans le tourisme ou dans le management requise  
Étude du parcours (CV), du projet professionnel individuel  
Entretien (en présentiel ou téléphone) et positionnement pédagogique

## MODALITÉS DE CERTIFICATION

**Titre Professionnel du niveau 6**, Ministère chargé de l'Emploi, inscrit au RNCP, épreuve de validation devant un jury composé de 2 professionnels du métier, habilité par la DREETS.

**Durée de l'épreuve** : 2h20min

**Contenu** : rédaction d'un projet et d'un dossier professionnel, présentation du projet à l'oral, entretien technique et entretien final.

*Tarifs et devis sur demande, après validation du profil et du projet professionnel par nos équipes.*

# FICHE DU MÉTIER

## LE RÔLE DU RESPONSABLE D'ÉTABLISSEMENT TOURISTIQUE

Le Responsable d'Établissement Touristique organise l'accueil des clients et gère les services d'hébergement, de réception et d'entretien-maintenance. En fonction de l'établissement et de ses prestations, il gère les services de restauration, de bar, d'animation et autres services proposés à la clientèle, par exemple des espace bien-être, des boutiques, etc. Il anticipe les besoins, s'assure de la mise en place, de la qualité et de l'attractivité des prestations dans le respect de la promesse faite au client. Il analyse les taux de satisfaction et les indicateurs de performance et met en place des actions pour optimiser le fonctionnement des services.

Selon l'établissement, le Responsable d'Établissement Touristique peut s'appuyer sur des responsables de service.

Le Responsable d'Établissement Touristique gère un établissement recevant du public. À ce titre, il est garant de la sécurité des biens, des clients et du personnel. Il doit faire face à toutes les situations de crises et aux urgences. Il s'assure du bon état de l'établissement et du respect des règles d'hygiène et de sécurité.

Le Responsable d'Établissement Touristique gère le personnel de l'établissement, permanents, saisonniers ou intermittents, dans le cadre légal et conventionnel. Il établit un plan d'embauche et organise les recrutements. Il élabore ou valide les plannings des services, donne des objectifs et contrôle la réalisation et la qualité du travail.

Le Responsable d'Établissement Touristique manage les équipes pour créer une dynamique, motiver et fidéliser les salariés. Il intervient au quotidien pour écouter, expliquer, informer ou recadrer. Il peut gérer des sanctions ou des ruptures de contrats. Il assure la gestion administrative du personnel.

Le Responsable d'Établissement Touristique participe à la commercialisation multicanale de l'établissement par l'élaboration d'offres forfaitaires, groupes ou individuels. Il assure une veille marketing pour proposer des offres attractives, voire innovantes. Il peut intervenir sur la gestion des ventes via les agences en ligne. Il organise la démarche commerciale de l'établissement pour vendre des séjours sur place, fidéliser les clientèles et développer les ventes additionnelles. Il développe la promotion de l'établissement avec des outils de communication, y compris numériques, de l'animation de son réseau territorial et de la gestion de la réputation de l'établissement.

Le Responsable d'Établissement Touristique prépare, adapte ou négocie le budget prévisionnel. Au quotidien, il suit les dépenses et les ventes, reporte les données sur des tableaux de bord et analyse les résultats et les indicateurs. Il prépare les données pour le traitement comptable. Le Responsable d'Établissement Touristique élabore ou négocie annuellement un plan d'investissement argumenté.

### Suite d'étude possible :

Master 2 dans le tourisme (BAC+5)

## CONTEXTE DE RÉALISATION

Le Responsable d'Établissement Touristique travaille en général pour un groupe ou pour un propriétaire. Il peut bénéficier des fonctions supports d'un siège, d'une chaîne volontaire ou d'experts indépendants. Il rend compte à sa hiérarchie ou au propriétaire.

### Les différents secteurs d'activités concernés

- Les villages de vacances et les hôtels clubs
- L'hôtellerie de plein air
- Les résidences de tourisme
- L'hôtellerie
- Les auberges de jeunesse et les Hostels
- Les villages de gîtes
- Les hébergements collectifs
- Les centres de vacances
- Les refuges de montagne
- Les bateaux de croisières maritimes et fluviaux
- Les résidences séniors

### Les types d'emplois accessibles

- 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

# PROGRAMME DÉTAILLÉ

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

### **CP 1 - Organiser le service hébergement et optimiser son fonctionnement**

En fonction des prestations hébergement, des taux d'occupation et des flux d'arrivées-départs, et afin de contribuer à la satisfaction client tout en veillant aux bonnes conditions de travail des salariés :

- Définir le nombre de salariés permanents et intermittents nécessaires,
- Organiser les plannings de travail des salariés et des sous-traitants dans le cadre légal et conventionnel,
- Organiser la logistique des matériels et des produits, l'éventuelle sous-traitance, la gestion du linge et gérer les coûts,
- Rédiger ou adapter des procédures de travail y compris visuelles, dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité et les faire appliquer,
- Contrôler régulièrement la propreté et le bon état de l'hébergement.

### **CP 2 – Organiser le service réception et optimiser son fonctionnement**

À partir des standards de l'établissement et des prévisionnels de remplissage et afin de fluidifier les flux, de contribuer à la satisfaction des clients et aux bonnes conditions de travail du personnel :

- Définir les amplitudes d'ouverture de la réception et le nombre de salariés nécessaires par tranche horaire,
- Organiser le système d'information inter services en utilisant des outils numériques,
- Mettre en œuvre une démarche qualité, la gestion de la relation clients et des réclamations,
- Paramétrer un logiciel de réservation et, le cas échéant, déterminer la tarification,
- Organiser le travail de jour et de nuit dans le cadre légal et conventionnel, rédiger et faire appliquer des procédures d'accueil et contrôler la qualité du travail.

### **CP 3 - Organiser le service entretien maintenance et optimiser son fonctionnement**

En fonction du type d'établissement touristique et de ses infrastructures et afin de maintenir l'établissement en bon état et de garantir la sécurité des clients et du personnel :

- Vérifier la conformité des équipements par rapport aux obligations réglementaires et aux assurances, mettre en œuvre des mesures correctives le cas échéant,
- Mettre en place un plan de maintenance et d'entretien, prévoir et suivre les travaux et les aménagements, anticiper les dysfonctionnements et prévoir des moyens et des protocoles d'urgence,
- Organiser le travail des équipes d'entretien-maintenance et des prestataires externes en veillant à leur sécurité et contrôler le travail et le bon état des équipements. Mettre en œuvre des mesures de gestion durable.

#### **CP 4 - Organiser le service restauration bar et optimiser son fonctionnement**

En fonction des prestations de restauration et des standards des unités de restauration et de bar :

- Élaborer ou valider les plannings de travail en optimisant les plages horaires, organiser le service en salle,
- Réaliser ou valider le plan alimentaire et les fiches techniques,
- Contrôler la mise en œuvre du plan de maîtrise sanitaire, la gestion de l'économat, les ratios de production, la qualité et l'attractivité des prestations,
- Proposer des mesures correctives le cas échéant, afin de garantir la sécurité alimentaire de la production, sa rentabilité, contribuer à la satisfaction des clients et aux bonnes conditions de travail du personnel.

#### **CP 5 - Organiser le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local**

En fonction du projet de l'établissement, de ses infrastructures et du potentiel du territoire :

- Analyser les besoins et les attentes des clientèles et rédiger un projet d'animation,
- Élaborer ou valider un programme d'animation ou d'activités, les plannings de travail et la communication interne et externe,
- Solliciter des prestataires externes et rédiger des conventions en tenant compte de l'équilibre financier,
- Contrôler la qualité et l'attractivité des prestations, afin de contribuer à la satisfaction des clients et aux bonnes conditions de travail des salariés, de garantir la sécurité des clients, et de favoriser les bonnes relations avec l'environnement local.

### **CCP 2 - Manager le personnel d'un établissement touristique**

#### **CP 6 – Recruter les équipes d'un établissement touristique en français et en anglais**

En fonction du type d'établissement, des besoins prévisionnels en salariés et du budget, afin d'assurer la production en disposant d'une équipe aux compétences techniques et relationnelles complémentaires :

- Réaliser un plan d'embauche et un plan de recrutement,
- Organiser et développer son réseau de prestataires pour l'emploi et son fichier de candidats dans le cadre légal,
- Rédiger et diffuser des offres d'emploi en fonction des fiches de poste de l'établissement, analyser des candidatures,
- Rédiger un guide d'entretien, conduire des entretiens d'embauche en face à face ou à distance, en français et en anglais,
- Sélectionner des candidats, organiser des essais professionnels, l'intégration d'un salarié et le suivi de la période d'essai.

### **CP 7 - Manager les équipes d'un établissement touristique**

En fonction des valeurs de l'entreprise et des équipes en place, afin d'impliquer, fédérer et fidéliser une équipe et pour contribuer à la satisfaction des clientèles et à la réalisation des objectifs de production. :

- Définir un style de management adapté,
- Présenter le projet d'entreprise en donnant des objectifs quantitatifs et qualitatifs,
- Concevoir et mettre en œuvre des projets collectifs,
- Écouter les salariés, expliquer, former, déléguer, accompagner la montée en compétence,
- Valoriser les résultats individuels et collectifs,
- Mettre en place la communication interne et les réunions de service,
- Organiser des moments de partage et veiller aux bonnes conditions de travail et aux conditions de vie des salariés logés,
- Gérer les relations interpersonnelles et les éventuels conflits.

### **CP 8 - Assurer la gestion administrative des ressources humaines d'un établissement touristique**

En fonction du droit du travail et des procédures internes de l'entreprise :

- Assurer les formalités d'embauche et de période d'essai,
- Établir les contrats de travail, gérer les évolutions, les ruptures de contrats et les sanctions,
- Rapprocher les plannings réalisés et les plannings prévisionnels,
- Traiter le suivi des heures et des éléments variables de la paie,
- Gérer les documents obligatoires de la gestion du personnel et faire appliquer le règlement intérieur,
- Assurer les relations avec les instances représentatives du personnel, afin de répondre aux obligations légales et conventionnelles et de contribuer au traitement administratif et social des dossiers du personnel.

## **CCP 3 – Commercialiser les offres d'un établissement touristique avec une démarche multicanale**

### **CP 9 – Développer et optimiser la commercialisation des offres d'un établissement touristique**

A partir des prévisionnels d'occupation, des perspectives budgétaires et de la situation des marchés :

- Identifier le potentiel de l'établissement et de son environnement,
- Évaluer la concurrence et positionner une offre,
- Concevoir des offres forfaitaires ciblées, vérifier leur équilibre financier et les mettre en marché,
- Mettre en œuvre une démarche commerciale incitant à la prolongation des séjours et à la fidélisation des clients,
- Définir des offres additionnelles et dynamiser les ventes,
- Appliquer une politique de Yield management ou de promotion, afin de sécuriser et développer les taux d'occupation et les revenus de l'établissement.

## **CP 10 - Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais**

En fonction de l'établissement et de ses offres touristiques, du budget communication et du positionnement marketing :

- Actualiser et animer le site Internet, les réseaux sociaux, utiliser des applications numériques,
- Gérer la réputation sur Internet et les relations médias,
- Réaliser des documents et outils numériques de communication et de publicité, y compris en anglais, ou les faire réaliser,
- Identifier les partenaires politiques et touristiques du territoire, créer ou développer des relations durables avec son réseau,
- Créer des événements, participer à des salons professionnels, afin de développer la notoriété, l'image, la fidélisation des clientèles et l'attractivité de l'établissement.

## **CCP 4 - Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique**

### **CP 11 - Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité d'un établissement touristique**

À partir d'un budget réalisé N-1, des objectifs commerciaux prévisionnels et du contexte économique et social, afin de stabiliser ou améliorer le résultat financier :

- Analyser les données et élaborer un budget prévisionnel équilibré N,
- Préparer les données pour le traitement comptable et suivre les recettes et les dépenses,
- Analyser les indicateurs et les écarts par rapport au prévisionnel et par rapport à l'année précédente,
- Mettre en œuvre des mesures correctives de maîtrise des charges ou de développement des ventes et des bénéfices,
- Présenter le budget réalisé en fin d'exercice à sa hiérarchie.

### **CP 12 - Prévoir les investissements d'un établissement touristique et leur financement**

À partir des objectifs de développement, des moyens financiers d'un établissement touristique et des besoins des utilisateurs :

- Réaliser et chiffrer un plan d'investissement,
- Déterminer les moyens de financement et calculer le retour sur investissement,
- Présenter et argumenter un plan d'investissement auprès de financeurs en utilisant des outils de présentation graphique, afin d'assurer la réalisation d'un projet de développement, de maintenir ou d'accroître la valeur du patrimoine.

## LANGUE : ANGLAIS

***Consolider, enrichir et mettre en application ses compétences linguistiques, aussi bien écrites qu'orales dans les domaines de l'hôtellerie et du tourisme.***

### **Objectifs de la séquence**

- Savoir rédiger un document de présentation et de promotion de l'établissement en anglais
- Être capable de réaliser en anglais, des documents RH (fiche de poste, guide d'entretien...)
- Maîtriser les bases du vocabulaire spécifique à l'activité

## LIEUX DE FORMATION

De chez vous avec la solution en e-learning

Au sein de nos différents plateaux techniques en France (nous consulter)

## MATÉRIELS/SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

- Supports digitaux et numériques
- Accès Internet individuel
- Plateforme LMS (e-learning)

# PÉRIODE EN ENTREPRISE

## FORMATION EN APPRENTISSAGE

Cette formation est compatible avec un contrat d'apprentissage, permettant à l'apprenant de bénéficier d'une expérience professionnelle concrète, sur le terrain, avec des mises en situations réelles. Un minimum de 25% du temps sera consacré à la formation et le restant au travail en entreprise.

Des calendriers de formation sur-mesure sont élaborés au cas par cas.

Avec l'apprentissage, l'apprenant bénéficie d'une prise en charge de la formation.

- Les Jeunes de 18 à 29 ans révolus en vue d'acquérir une qualification professionnelle
- Les travailleurs handicapés de tout âge.
- Les sportifs de haut-niveau inscrits sur la liste arrêtée par le Ministère chargé des Sports (cf. alinéa 1 de l'article L.221-2 Code du sport)
- Personnes qui ont un projet de création ou de reprise d'entreprise dont la réalisation est subordonnée à l'obtention du diplôme ou titre sanctionnant la formation poursuivie.

## STAGE EN ENTREPRISE

La période de stage est calculée sur la base du temps de formation théorique. Elle est donc intégrée, sur un plan réglementaire, dans le cursus de formation. Elle permet à l'apprenant de se confronter à la réalité du terrain et de l'aider à élaborer son projet professionnel dans une structure touristique, de concevoir un document et de le présenter à l'examen final.

## RECOMMANDATIONS

### **Module complémentaire possible : HACCP Hygiène Alimentaire**

Nous proposons la formation à la méthode HACCP pour vous permettre de connaître les procédures à mettre en place et maîtriser les risques liés à l'hygiène alimentaire. Obtenir la **certification HACCP est une obligation** pour au moins un membre du personnel d'un restaurant.



### **Compétences bureautiques :**

Dans toute formation moderne, l'outil informatique est utilisé au quotidien pour garantir une optimisation du temps et la qualité des contenus. La progression pédagogique de votre cursus impose certains prérequis sur lesquels nous vous invitons à faire le point avant l'entrée en formation :



Niveau Opérationnel



Niveau Opérationnel



Niveau Opérationnel

Nous vous proposons de tester votre niveau en cliquant sur le lien suivant :

<https://www.isograd.com/FR/testezvousgratuitement.php>

Certification **TOSA**<sup>®</sup>  
by ISOGRAD

### **Compétences rédactionnelles :**

La formation implique la production de nombreux documents professionnels (rapports, dossiers, évaluations...) pour lesquels des bases rédactionnelles sont nécessaires.

La formation ne prévoit pas de temps consacré à ces bases, pour lesquelles un travail personnel doit être mené en cas de difficultés personnelles connues ; ces dernières pouvant nuire au résultat face aux jurys le jour de l'examen. Office permettant à chacun de s'assurer de posséder les prérequis.



Académie du  
**TOURISME**  
by Neo Sphere

academie-tourisme.fr  
contact@academie-tourisme.fr  
04 89 33 15 00

