

(TP) Responsable d'Établissement Touristique

Nouveauté



Niveau 6
(Equivalent BAC +3)



16 à 19 mois
539 à 644h



Paris-Lyon (présentiel)
Distanciel

Le responsable d'établissement touristique gère **une structure qui propose des séjours d'au moins une nuit, avec un hébergement et des services associés**. Selon le type d'établissement, l'hébergement se présente sous forme de chambres, d'appartements, de mobil homes, de bungalows toilés, de cabanes dans les arbres ou tout autre type d'hébergement, regroupés dans un bâtiment ou dispersés sur une surface variable. **Les établissements peuvent être ouverts à l'année ou en saisons**.

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 espaces 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.

Objectifs généraux de la formation

Maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier de **Responsable d'Établissement Touristique** et valider le **Titre Professionnel de niveau 6 (équivalent à un BAC+3)**.

Certification professionnelle délivrée par le Ministère du Travail et enregistrée le 30/12/25. (date d'échéance de l'enregistrement le 24/05/31).

En cas de réussite partielle à l'examen, des certificats de compétences professionnelles (CCP) sont délivrés par blocs. Pour plus d'informations n'hésitez pas à consulter la Fiche RNCP de France Compétences : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/42020#anchor3>

Connaissances et compétences attendues à l'issue de la formation :

- Piloter ou mettre en œuvre plusieurs services** dans le respect de la politique d'entreprise, de la promesse faite au client et dans un objectif d'attractivité.
- Veiller 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.
- S'assurer du bon état de l'établissement et de la sécurité de tous les utilisateurs.**
- Anticiper les dysfonctionnements** et prévoir des systèmes d'alertes, des ressources et des protocoles d'urgences.
- Contribuer à la commercialisation des séjours de l'établissement et au développement des ventes additionnelles.**
- Mettre en œuvre des actions de promotion.
- Recruter et manager des équipes.**
- Assurer la gestion administrative du personnel.
- Préparer, adapter ou négocier un budget prévisionnel et s'engager à le respecter.**
- Etablir le plan d'investissement et élaborer un plan de financement.**

Objectifs spécifiques de la formation

- ✓ **CCP 1 : Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable :**
 - Organiser 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

- ✓ **CCP 2 : Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique :**
 - Recruter et intégrer les équipes en français et en anglais
 - Piloter la politique managériale de l'établissement et développer la performance individuelle et collective des équipes
 - Assurer la gestion administrative des ressources humaines

- ✓ **CCP 3 : Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale :**
 - Développer et optimiser la commercialisation des offres
 - 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
 - Prévoir les investissements et leur financement dans une démarche de développement durable

Programme de la formation (de 539h à 644h)

La formation se compose de 4 modules (blocs de compétences) complétés par l'alternance en entreprise. 77 à 92 jours en formation complétés par des jours en entreprise.

Jours 1 à 9 (63h) : Accueil, présentation du CFA, droit des apprentis, règles, livrets etc. (7h) et modules préparatoires à la formation (56h) :

- Modules soft skills : écoute active, gestion du stress, résolution de conflits, gestion de projets, langage non verbal. (21h)
- Modules informatiques (13h)
- Module anglais (15h)
- Technique de recherche d'emploi (TRE). (7h)

Jours 10 à 77-92 (476h à 581h) :

- Présentation des objectifs de formation, connaissance de l'environnement professionnel, du Dossier Professionnel, de l'examen, du référentiel de compétences REAC. (7h)
- **Module 1. Piloter et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable** : définir les besoins en personnel et les objectifs de productions - organiser et superviser la logistique des services - planifier les équipes - Mettre en œuvre et contrôler les process ERP - garantir la sécurité sanitaire - élaborer le projet d'animation - contrôler les coûts de production et de rentabilité. (77h)
- **Module 2. Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique** : réaliser le plan d'embauche et le budget prévisionnel - Organiser les recrutements en français et en anglais - Définir le style de management - Déterminer les objectifs qualitatifs et quantitatifs des équipes - Animer les réunions et projets collectifs - Assurer la gestion administrative du personnel. (84h)
- **Module 3. Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale** : concevoir les offres forfaitaires - Marketer - Développer ses ventes - promouvoir son établissement - Site internet et e-réputation - communiquer en anglais niveau B2. (42h)
- **Module 4. Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique** : renseigner les tableaux de bords et préparer les données comptables - suivre les recettes - identifier les besoins en investissement et établir un cahier des charges - calculer la rentabilité des investissements - élaborer un plan de financement. (70h)
- Modules Excell/Word/Powerpoint. (28h)
- Modules intermédiaires et avancés en anglais. (28h)
- Module de rédaction du Dossier Professionnel. (28h)
- Module citoyenneté. (7h)
- Mise en situations d'évaluation types. (21h)
- Suivi des acquis de compétences en situation de travail. (14h)
- Transversal : approche RSE/HACCP/développement durable.
- Préparation à l'examen (35h)
- Modules soft skills (35h à 140h)

Présentation à l'examen (dans les 3 semaines maximums après la fin de la formation) : 1 jour.

Profil des candidat(e)s

Pour qui :

- Demandeurs d'emploi
- Salarié(e)s
- Apprenti(e)s

Code(s) ROME :

- G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant
- G1402 - Management d'hôtel-restaurant

Taux d'insertion global à 6 mois : 83% (données RNCP 2024)

Prérequis obligatoires :

- Pas de pré requis.

Prérequis souhaités :

- **Niveau B1+-B2 du CECRL* en Anglais (*Cadre européen commun de référence pour les langues).**
- Pratique des logiciels de bureautique (Word/Excel).
- Être titulaire d'un diplôme de Bac+2 ou équivalent de niveau 5.

Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois : 73% (données RNCP 2024)

Débouchés et suite de parcours

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Responsable de structure d'hébergement touristique
- Directeur de structure d'hébergement touristique, villages vacances, campings, résidence touristique, refuge de montagne, village gîtes, résidence senior etc.

Poursuite de parcours :

- Titre RNCP Responsable de service en établissement touristique (équivalent BAC+3)

Passerelles : (correspondances partielles)

Se référer à la Fiche RNCP sur le site de France Compétences :

<https://www.francecompetences.fr/recherche/mcp/42020#anchor3>

Tarif et Prise en charge

Tarif pour le candidat : 100% pris en charge-Tarif pour l'organisme financeur (Décret n° 2025-174 du 22 février 2025 relatif à l'aide unique aux employeurs d'apprentis) : <https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000051235656> . À compter du 1er juillet 2025, pour les contrats d'apprentissage préparant à un diplôme ou un titre professionnel au moins égal à Bac+3 (niveau 6 du cadre national des certifications professionnelles), l'employeur devra désormais verser une somme forfaitaire de 750€. Le centre de formation des apprentis (CFA) concerné se chargera de recouvrer cette participation obligatoire.

Si vous souhaitez des informations plus détaillées sur les financements et les prises en charge, veuillez contacter nos agences.

Plusieurs dispositifs existent pour faire financer une formation, ils dépendent de la situation du candidat et de l'entreprise.

➔ *Devis sur demande et renseignements auprès de nos agences*

Contacts :

① Site de Lyon : contact@opusformation.eu - 04 72 60 79 11 - 93 rue Bugeaud, 69006 LYON

Modalités d'accès et de délais

⇒ Modalités :

Recrutement toute l'année, positionnement : Dossier, Tests et/ou entretiens en amont de la formation.

Délais d'accès à la formation : sur demande (3 semaines) *

⇒ Accessibilité :

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap, pour plus d'informations et d'accompagnement veuillez-vous rapprocher de nos assistant(e)s référent(e)s présent(e)s sur chaque site.

⇒ **Aménagements des épreuves pour personnes en situation de handicap :**

Sur présentation de documents officiels relatifs au handicap (RQTH, carte d'invalidité, etc.), l'Apprenant peut bénéficier d'aménagements des épreuves (temps supplémentaire et/ou aides humaines et techniques).





⇒ **Rythme, durée et horaires de la formation :**

Rythme contrat en alternance : 1 jour en CFA / 4 jours en entreprise.

Horaires de la formation : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h.

Durée : à partir 539h au CFA pour un contrat de 16 mois.

**Délais et Durées indicatifs et ajustables en fonction des besoins et des personnes.*

 Modalités de validation	 Moyens pédagogiques et techniques	 Modalités d'évaluation
<ul style="list-style-type: none"> Un parcemin pour l'obtention du Titre complet ou un livret de certification (CCP) pour la réussite partielle à l'examen sont attribués aux candidat(e)s. 	<ul style="list-style-type: none"> Alternance entre présentiel ou formation à distance et périodes en entreprise. Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation. Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation. Classes virtuelles et Modules e-learning sur Digiforma. 	<ul style="list-style-type: none"> Présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s). Dossier professionnel et ses annexes éventuelles. Dossier de présentation d'un projet. Les résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation. Entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Livret de suivi des compétences en entreprise. Grille d'évaluation des acquis tout au long de la formation.
 * Modalités de l'examen (2h20)	<p align="center">Equipe pédagogique</p>	
<ul style="list-style-type: none"> EP1 Présentation d'un projet réalisé en amont de la session(1h10) EP2 Entretien technique (0h50) EP3 Entretien final DP (0h20) 	<p>Une équipe de professionnel(le)s expérimenté(e)s dans le métier de votre formation pour vous accompagner dans votre projet.</p>	

***Modalités détaillées de l'examen (2h20) ci-dessous :**

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session : 01 h 10 min

Le candidat réalise un dossier de présentation d'un projet de gestion et de développement d'un établissement touristique.

Pendant 20 minutes, il présente son projet à l'aide d'un diaporama.

Pendant 40 minutes, le jury interroge le candidat à propos de sa présentation.

Pendant 10 minutes, il présente en anglais :

- une fiche de poste rédigée en anglais comme s'il la présentait à un candidat en entretien d'embauche ;
- une procédure rédigée en anglais comme s'il la présentait à un salarié en prise de poste
- une offre forfaitaire rédigée en anglais comme s'il la présentait à un responsable de groupe.

Entretien technique : 0 h 50 min

Le jury interroge le candidat sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la présentation du projet.

Le jury dispose d'un guide d'entretien.

L'entretien technique se déroule obligatoirement après la présentation d'un projet réalisé en amont de la session.

Entretien final : 0 h20 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie la compréhension du métier et de son contexte d'exercice par le candidat.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 20 min

