

(TP) Responsable de services en établissement touristique

Nouveauté



Niveau 5
(Equivalent BAC+2)



16 à 19 mois
539 à 644h



Paris-Lyon (présentiel)
Distanciel

Le responsable de services en établissement touristique encadre et pilote un ou plusieurs services au sein d'un établissement touristique : services hébergement, réception, cuisine, salle, animation, entretien maintenance...

Il veille à la qualité des prestations, à l'optimisation des performances économiques et à la satisfaction des clients, en contribuant à une coordination efficace des équipes et des services.

Objectifs généraux de la formation

Maîtriser les compétences nécessaires à l'exercice du métier de **Responsable de services en Etablissement Touristique** et valider le **Titre Professionnel de niveau 5 (équivalent à un BAC+2)**.

Certification professionnelle délivrée par le Ministère du Travail et enregistrée le 25/01/2026. (date d'échéance de l'enregistrement le 31/01/31).

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/41908/>

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

- **Encadrer et piloter un ou plusieurs services** au sein d'un établissement touristique : services hébergement, réception, cuisine, salle, animation, entretien maintenance...
- **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 clients et aux bonnes conditions de travail des salariés.
- **Contribuer à la commercialisation des séjours de l'établissement et au développement des ventes additionnelles.**
- Mettre en œuvre des actions de promotion.
- **Recruter et intégrer les salariés.**
- **Suivre les indicateurs financiers.**

Objectifs spécifiques de la formation

- ✓ **CCP 1 : Manager les équipes d'un service d'un établissement touristique :**
 - CP1 Participer au recrutement et intégrer les salariés d'un service
 - CP2 Piloter les équipes et développer la performance individuelle et collective
 - CP3 Organiser, gérer et superviser le travail d'un service en français et en anglais
- ✓ **CCP 2 : Gérer et optimiser le fonctionnement et la qualité d'un service d'un établissement touristique dans une démarche de développement durable :**
 - CP4 Gérer la qualité, la relation clients et la satisfaction clients en français et en anglais
 - CP5 Gérer la logistique d'approvisionnement d'un service
 - CP6 Optimiser la rentabilité d'un service
 - CP7 Contribuer au respect de la sécurité et au suivi des normes d'hygiène
 - CP8 Contribuer à la relation interservices

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

La formation se compose de 2 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. **Manager les équipes d'un service d'un établissement touristique** : recruter et intégrer les salariés, les piloter - organiser et superviser la logistique des services en français et en anglais - planifier les équipes. (105h)
- Module 2. **Gérer et optimiser le fonctionnement et la qualité d'un service d'un établissement touristique dans une démarche de développement durable** : relation client et fidélisation en français et en anglais – logistique et rentabilité des services – sécurité et hygiène – relations pluridisciplinaires. (126h)
- Modules Excell/Word/Powerpoint. (21h)
- Modules intermédiaires et avancés en anglais. (77h)
- Module de rédaction du Dossier Professionnel. (21h)
- 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



Prérequis obligatoires :

- Pas de pré requis.



Prérequis souhaités :

Code(s) ROME :

- G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant
- G1403 - Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique

- **Niveau B1 minimum 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 ou équivalent de niveau 4 ou justifier d'une expérience professionnelle significative (minimum 1 an) dans les secteurs : hôtellerie / hôtellerie de plein air, restauration, animation touristique, maintenance / entretien en établissement touristique, et réception / accueil

Débouchés et suite de parcours

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- - Responsable de services en établissement touristique
- Responsable métier en établissement touristique
- Responsable hébergement
- Responsable de réception, animation, house keeping
- Responsable propreté des hébergements
- Responsable des services hôteliers
- Responsable de salle, bar, cuisine, restauration
- Responsable entretien maintenance

Poursuite de parcours :

- Titre Manager de Business Unit (équival.BAC+5)
- (TP) Responsable d'établissement touristique – Niveau 6 (équivalent BAC+3)

Passerelles : (aucune correspondance)

Se référer à la Fiche RNCP sur le site de France Compétences :
<https://www.francecompetences.fr/recherche/mcp/41908/>

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
Un parchemin 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.	- 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.	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 (2h)	Equipe pédagogique	
- EP1 Présentation d'un projet réalisé en amont de la session(1h) - EP2 Entretien technique (0h40) - EP3 Entretien final DP (0h20)	Une équipe de professionnel(le)s expérimenté(e)s dans le métier de votre formation pour vous accompagner dans votre projet.	

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

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session : 1h00

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

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

Pendant 35 minutes, le jury interroge le candidat à propos de sa présentation.

Pendant 5 minutes, il présente en anglais la procédure de travail rédigée en anglais comme s'il la présentait au salarié concerné.

Entretien technique : 0 h 40 min

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

- le droit du travail (temps de travail, repos, modularisation)
- l'organisation du stockage pour un service
- la sécurité et l'hygiène pour un service
- le fonctionnement et les contraintes des autres services

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 : 2h00

