

# TP RESPONSABLE D'ÉTABLISSEMENT TOURISTIQUE

Titre Professionnel de niveau 5 en formation continue

94%  
Satisfaction  
stagiaires

97%  
Réussite aux  
examens

20%  
Interruption en  
cours de formation

78%  
Insertion  
professionnelle

Résultats généraux 2020



## Présentation

### Activités visées

Le (la) responsable d'établissement touristique :

- Dirige, coordonne, commercialise et gère l'ensemble des prestations et services d'un établissement touristique. Est porteur(euse) de l'image de l'entreprise et contribue à sa notoriété.
- Analyse les données du marché, anticipe le flux de clients et l'évolution de leurs besoins et repère des opportunités pour de nouvelles prestations. En fonction des résultats de son analyse et de la politique de l'entreprise, conçoit ou contribue à la conception de produits packagés ou des prestations touristiques, les met en marché, en assure la promotion et la commercialisation dans un but de satisfaction du client et de rentabilité économique de l'établissement.
- Assure la gestion financière de l'établissement. A partir des résultats des exercices précédents, établit les budgets dans le cadre des moyens dont il (elle) dispose. Propose des investissements et les argumente auprès de sa hiérarchie. Gère le patrimoine, mandate des prestataires, planifie et assure le suivi des travaux et vérifie la qualité de leur exécution.
- Identifie les besoins en personnel en fonction de l'activité de l'établissement. Conçoit le profil des équipes dont il a besoin et recrute ou participe au recrutement. Encadre les personnels sous sa responsabilité, fixe les objectifs et vérifie leurs atteintes afin de garantir la qualité de service client attendue.
- Met en place les prestations de l'établissement et contrôle leur fonctionnement dans le respect du cahier des charges qualité. Dans le cadre des établissements recevant du public, conçoit un plan de prévention des risques pour l'établissement et veille à la sécurité des personnes et des biens. Respecte les mesures définies par l'établissement pour l'application de la politique de responsabilité sociétale notamment en matière de développement durable, de non-discrimination, de parité homme/femme, d'accueil et d'accessibilité aux personnes handicapées.
- S'exprime en anglais au niveau B2 (cadre européen de référence pour les langues) dans le cadre des actions commerciales, du recrutement et de la relation directe avec une clientèle étrangère.
- A un niveau de responsabilité civile et pénale variable en fonction de son statut. Peut être gérant de société ou salarié dirigeant en délégation.
- A un niveau d'autonomie qui varie en fonction de son statut et de la taille de l'entreprise. Lorsqu'il est salarié, il rend compte à sa hiérarchie et peut agir par délégation au service de la politique de développement de l'établissement et représenter l'entreprise lors de négociations.
- Est en relation avec le personnel, les clients, les prestataires de service externes, les fournisseurs et les acteurs de son environnement économique.

L'emploi s'exerce dans des établissements souvent ouverts à l'année. Les dimanches et jours fériés sont ouverts. Les horaires sont irréguliers avec une amplitude importante dans la journée. Le travail peut être saisonnier, et plus soutenu à certaines périodes de l'année. Des déplacements de durée variable sont fréquents.

### Secteurs d'activités

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- L'hôtellerie traditionnelle, de loisirs ou d'affaires.
- L'hôtellerie de plein air.
- Les clubs et villages de vacances.
- Les résidences de tourisme.
- Les parcs et structures de loisirs avec hébergement intégré.
- Hôtellerie mobile : bateaux de croisières maritimes et fluviaux.

### Type d'emplois accessibles

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- Directeur de village de vacances.
- Directeur de club de vacances.
- Directeur de résidence de tourisme.
- Directeur d'hôtellerie de plein air.
- Directeur d'hôtel-restaurant.
- Exploitant de structures d'hébergements touristiques.
- Adjoint de direction.
- Attaché de direction.
- Hôtelier-restaurateur.

### Évolution professionnelle possible

- Directeur multi-sites
- Directeur régional

### Code(s) ROME :

G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant  
G1402 - Management d'hôtel-restaurant  
G1403 - Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique



### Modalités d'évaluation et objectifs de la formation

#### Pendant la formation

- Evaluations théoriques et pratiques
- Examen blanc

#### A l'issue de la formation

Le candidat est évalué par un jury composé de professionnels.

#### Validation

Titre professionnel "Responsable d'établissement touristique", de Niveau 5 Ce titre, composé de 4 Certificats de Compétences Professionnelles (CCP), est accessible suite à un parcours de formation ou par capitalisation de CCP.



## Compétences attestées

### 1. Mettre en marché l'offre de produits et de services d'un établissement touristique :

- Fixer les objectifs marketing de l'offre de prestations d'un établissement touristique.
- Optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement touristique.
- Optimiser l'action commerciale et la distribution de l'offre d'un établissement touristique, y compris sur internet.

### 2. Gérer les budgets de fonctionnement et d'investissements d'un établissement touristique :

- Assurer la gestion financière d'un établissement touristique.
- Etablir et suivre un programme de maintenance et d'investissements d'un établissement touristique

### 3. Manager les ressources humaines d'un établissement touristique

- Assurer la gestion prévisionnelle des personnels d'un établissement touristique.
- Recruter le personnel d'un établissement touristique.
- Gérer et animer le personnel d'un établissement touristique.

### 4. Piloter la production des services d'un établissement touristique

- Mettre en place et assurer la production des services d'un établissement touristique.
- Assurer le contrôle qualité des prestations d'un établissement touristique.

### Compétences transversales de l'emploi

- Utiliser les outils bureautiques en gestion touristique et hôtelière.
- Mobiliser une posture de service en établissement touristique.
- Travailler en équipe dans un établissement touristique recevant du public.



## Modalités de sélection

### Tests

Questions à choix multiples

### Entretien individuel



## Délai d'accès à la formation

1 semaine après validation du dossier de candidature suite à l'entretien individuel de positionnement.



## Conditions d'accès

### Public

Tout public

### Pré-requis

- Expérience en hôtellerie / restauration / animation / tourisme requise ou expérience managériale dans d'autres domaines professionnels
- Anglais niveau B2

### Aptitudes

- A la communication
- Bonne maîtrise des chiffres
- Sens de l'organisation



## Programme

### 1. Journée communication/cohésion de groupe (7h)

### 2. Culture professionnelle (14h)

### 3. Mettre en marché l'offre de produits et de services d'un établissement touristique [224H]

### 4. Gérer les budgets de fonctionnement et d'investissements d'un établissement touristique [210H]

### 5. Manager les ressources humaines d'un établissement touristique [140H]

### 6. Piloter la production des services d'un établissement touristique [175H]

### 7. Sa recherche d'emploi [21H]



## Méthodes et moyens pédagogiques

### Méthodes pédagogiques

Expositive : le formateur transmet ses connaissances

Démonstrative : le formateur fait et fait-faire

Active : le stagiaire fait

Expérientielle : lors du stage en entreprise notamment

### Supports et moyens utilisés

- En centre : documents pédagogiques et livres
- En ligne (plateforme Prom'Hôte) : documents, tests et modules e-learning
- Ateliers organisés autour de simulations en réception, cuisine, restaurant



## Accessibilité

Place handicapé, pas d'ascenseur. Formations individualisées donc adaptées aux personnes en situation de handicap



## Durée, Dates et Lieu

**SAINT RAPHAËL** (83) 980 heures (dont 245 heures en entreprise)

Du 05/11/2020 au 04/06/2021

**NICE & CANNES** (06) 1015 heures (dont 210 heures en entreprise)

Du 22/11/2021 au 30/06/2022



## Coût et financement

### Demandeurs d'emploi

Région, Etat, Pole Emploi, CPF

### Autres publics

Financement personnel, OPCO, Transition Pro (CIF compte emploi formation)



## Indicateurs de résultat

Retrouvez tous les taux sur notre site Promhote.net

## Nos missions

- Apprentissage
- Formation continue
- Formation sur mesure
- Audits & Conseil
- VAE

## Nous trouver



## Nous contacter

Infos@stelo-formation.fr

01 49 63 42 62

**STELO**  
FORMATION