

TP responsable d'établissement touristique

 Durée de formation : 2 ans

 Niveau de sortie des études : Bac + 3

CERTIFICATION ASSOCIÉE

Titre professionnel responsable d'établissement touristique

Descriptif

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 toiles, 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

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.

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.

Dans le cadre de sa délégation, le responsable d'établissement touristique représente l'entreprise et travaille en autonomie. Il travaille en général les week-ends et les jours fériés et peut travailler en soirée.

Le responsable d'établissement touristique peut utiliser l'anglais au niveau B2 du CECRL.

Modules

- Certificat de compétences professionnelles (CCP) - 1. Piloter et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité
- Certificat de compétences professionnelles (CCP) - 2. Manager le personnel d'un établissement touristique
- Certificat de compétences professionnelles (CCP) - 3. Commercialiser les offres d'un établissement touristique avec une démarche multicanale
- Certificat de compétences professionnelles (CCP) - 4. Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique

Débouchés

Secteurs d'activités :

- 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 hôtels ;
- les villages de gîtes ;
- les hébergements collectifs ;
- les centres de vacances ;
- les refuges de montagne ;
- les bateaux de croisières maritimes et fluviaux ;
- les résidences seniors ;

Types d'emploi accessibles par le détenteur du titre :

- 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'hotel club ;
- directeur de residence de tourisme
- directeur de camping ;
- directeur d'hotellerie de plein air ;
- directeur de parc résidentiel de loisirs ;
- directeur d'hotel / d'hotel-restaurant ;
- directeur d'auberge de jeunesse ;
- directeur d'hostel ;
- directeur de village de gites ;
- directeur d'hebergement collectif ;
- directeur de centre de vacances ;
- gardien / gerant de refuge de montagne ;
- directeur hotelier de residence senior ;
- adjoint de direction d'etablissement touristique.

OÙ SE FORMER ?

Paris (75)	Rythme & durée	Lieu
Viaticus - École supérieure de Tourisme	Temps plein ; 1 an	Paris
ECOLE FR HOTESSE ET DE TOURISME - EFHT	Apprentissage ; 2 ans	Paris
STUDI	Apprentissage ; 1 an	Paris
Saône-et-Loire (71)	Rythme & durée	Lieu
Stelo formation	Apprentissage ; 2 ans	Chagny
Stelo formation	Apprentissage ; 1 an	Chagny
Morbihan (56)	Rythme & durée	Lieu
AFPA	Apprentissage ; 1 an	Brech
Hérault (34)	Rythme & durée	Lieu
Lycée polyvalent Georges Frêche (LPO)	Apprentissage ; 1 an	Montpellier
PURPLE CAMPUS	Apprentissage ; 1 an	Montpellier
Association educaskills et formaskills	Apprentissage ; 1 an	Saint-georges-d'orques
Côte-d'Or (21)	Rythme & durée	Lieu
CMA BFC	Apprentissage ; 1 an	Dijon
NAEP	Apprentissage ; 1 an	Dijon
CMA BFC	Apprentissage ; 1 an	Dijon
Puy-de-Dôme (63)	Rythme & durée	Lieu
CCI FORMATION	Apprentissage ; 1 an	Clermont-ferrand
C F I	Apprentissage ; 3 ans	Clermont-ferrand
Vendée (85)	Rythme & durée	Lieu
CFA CIPECMA	Apprentissage ; 1 an	Roche-sur-yon
INFA	Apprentissage ; 1 an	Saint-jean-de-monts
Gard (30)	Rythme & durée	Lieu
PURPLE CAMPUS	Apprentissage ; 1 an	Marguerittes
Corrèze (19)	Rythme & durée	Lieu
AFPA	Apprentissage ; 1 an	Brive-la-gaillarde
Var (83)	Rythme & durée	Lieu
ICADEMIE	Apprentissage ; 3 ans	Six-fours-les-plages
TKL forma	Apprentissage ; 1 an	Croix-valmer

Var (83)	Rythme & durée	Lieu
VIP&CO	Apprentissage ; 3 ans	Garde
LES HEURES LIBRES DE JEUNESSE	Apprentissage ; 1 an	Garde
PERFORMA	Apprentissage ; 1 an	Saint-raphaël
ICADEMIE	Apprentissage ; 1 an	Six-fours-les-plages
ICADEMIE	Apprentissage ; 2 ans	Six-fours-les-plages
STELO FORMATION - Site de Saint-Raphaël	Apprentissage ; 1 an	Saint-raphaël
Indre-et-Loire (37)	Rythme & durée	Lieu
ANTEE FORMATION	Apprentissage ; 1 an	Joué-lès-tours
CAMPUS PRIVE	Apprentissage ; 1 an	Tours
AFPA	Apprentissage ; 1 an	Tours
Cantal (15)	Rythme & durée	Lieu
LE CAMPUS	Apprentissage ; 1 an	Aurillac
Manche (50)	Rythme & durée	Lieu
FIM CCI Formation Normandie Saint-Lô - Campus 2	Apprentissage ; 1 an	Saint-lô
FIM CCI Formation Normandie Saint-Lô - Campus 2	Apprentissage ; 1 an	Saint-lô
Savoie (73)	Rythme & durée	Lieu
AFPA	Apprentissage ; 1 an	Chambéry
Haute-Savoie (74)	Rythme & durée	Lieu
GMH	Apprentissage ; 1 an	Annecy
Bouches-du-Rhône (13)	Rythme & durée	Lieu
WENO IES	Apprentissage ; 1 an	Marseille
IRFEDD	Apprentissage ; 1 an	Aix-en-provence
Charente-Maritime (17)	Rythme & durée	Lieu
HOMMES ET SAVOIRS	Apprentissage ; 2 ans	Royan
CFA CIPECMA	Apprentissage ; 1 an	Châtelailon-plage
Rhône (69)	Rythme & durée	Lieu
MFR de Saint-Laurent-de-Chamousset	Apprentissage ; 1 an	Saint-laurent-de-chamousset
CFA IFIR (IFIR)	Apprentissage ; 1 an	Lyon

Rhône (69)	Rythme & durée	Lieu
ICADEMIE	Apprentissage ; 1 an	Lyon
Alpes-Maritimes (06)	Rythme & durée	Lieu
STELO FORMATION - Site de Cannes	Apprentissage ; 2 ans	Cannes
STELO FORMATION - Site de Cannes	Apprentissage ; 2 ans	Nice
GROUPE BELMONT	Apprentissage ; 1 an	Mougins
Haute-Garonne (31)	Rythme & durée	Lieu
ASSOCIATION INSTITUT LIMAYRAC	Apprentissage ; 1 an	Toulouse
ECOLE PROFESSIONNELLE DE TOURISME ET HOTELLERIE	Apprentissage ; 1 an	Toulouse
Lycée polyvalent hôtellerie et tourisme d'Occitanie (LPO)	Apprentissage ; 1 an	Toulouse
Gironde (33)	Rythme & durée	Lieu
INFA	Apprentissage ; 1 an	Bordeaux
EBBS-BUSINESS SCHOOL	Apprentissage ; 1 an	Boussac
ISIM	Apprentissage ; 1 an	Bordeaux
Nord (59)	Rythme & durée	Lieu
ICADEMIE	Apprentissage ; 1 an	Lille
Pyrénées-Orientales (66)	Rythme & durée	Lieu
Lycée polyvalent Christian Bourquin (LPO)	Apprentissage ; 1 an	Argelès-sur-mer
Guadeloupe (971)	Rythme & durée	Lieu
ACADEMIE DES METIERS CENTRE DE FORMATION	Apprentissage ; 1 an	Saint Martin
Vaucluse (84)	Rythme & durée	Lieu
CAMPUS PRIVE	Apprentissage ; 1 an	Pontet
Loir-et-Cher (41)	Rythme & durée	Lieu
AFPA	Apprentissage ; 1 an	Blois
Yvelines (78)	Rythme & durée	Lieu
SARL AS	Apprentissage ; 1 an	Élancourt
SARL AS	Apprentissage ; 2 ans	Élancourt