

## Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 1895**

### Intitulé

TP : Titre professionnel Responsable d'établissement touristique

| AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION   | QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION  |
|--|---|
| Ministère chargé de l'Emploi (DELEGATION GENERALE A L'EMPLOI ET A LA FORMATION PROFESSIONNELLE (DGEFP).)<br>Modalités d'élaboration de références :<br>CPC Tourisme, loisirs, hôtellerie, restauration | Directeur de l'unité territoriale de la DIRECCTE (direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi). |

### Niveau et/ou domaine d'activité

**III (Nomenclature de 1969)**

**5 (Nomenclature Europe)**

**Convention(s) :**

**Code(s) NSF :**

334p Gestion touristique et hôtelière

**Formacode(s) :**

### Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le (la) responsable d'établissement touristique dirige, coordonne, commercialise et gère l'ensemble des prestations et services d'un établissement touristique tels que les hôtels, hôtels clubs, les campings, les résidences de tourisme, les villages de vacances, les parcs et structures de loisirs avec hébergement intégrés. Il (elle) est porteur (porteuse) de l'image de l'entreprise et contribue à sa notoriété.

Le (la) responsable d'établissement touristique 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, il (elle) 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.

Il (elle) assure la gestion financière de l'établissement. A partir des résultats des exercices précédents, il (elle) établit les budgets dans le cadre des moyens dont il (elle) dispose. Il (elle) propose des investissements et les argumente auprès de sa hiérarchie. Il (elle) gère le patrimoine, mandate des prestataires, planifie et assure le suivi des travaux et vérifie la qualité de leur exécution.

Le (la) responsable d'établissement touristique identifie les besoins en personnel en fonction de l'activité de l'établissement. Il (elle) conçoit le profil des équipes dont il a besoin et recrute ou participe au recrutement. Il (elle) encadre les personnels sous sa responsabilité, fixe les objectifs et vérifie leurs atteintes afin de garantir la qualité de service client attendue.

Dans le respect du cahier des charges qualité, il (elle) met en place les prestations de l'établissement et contrôle leur fonctionnement. Dans le cadre des établissements recevant du public (ERP), le (la) responsable d'établissement touristique conçoit un plan de prévention des risques pour l'établissement et veille à la sécurité des personnes et des biens. Il (elle) respecte les mesures définies par l'établissement pour l'application de la politique de responsabilité sociétale (RSE) notamment en matière de développement durable, de non-discrimination, de parité homme/femme, d'accueil et d'accessibilité aux personnes handicapées.

Dans le cadre des actions commerciales, du recrutement et de la relation directe avec une clientèle étrangère, le (la) responsable d'établissement touristique s'exprime en anglais au niveau B2 du cadre européen de référence pour les langues.

Le (la) responsable d'établissement touristique a un niveau de responsabilité civile et pénale variable en fonction de son statut. Il (elle) peut être gérant de société ou salarié dirigeant en délégation.

Le niveau d'autonomie du (de la) responsable d'établissement touristique 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.

Le (la) responsable d'établissement touristique 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.

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.

### Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

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.

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.

### Codes des fiches ROME les plus proches :

G1401 : Assistance de direction d'hôtel-restaurant

G1402 : Management d'hôtel-restaurant

G1403 : Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique

### Réglementation d'activités :

Néant.

### Modalités d'accès à cette certification

#### Descriptif des composants de la certification :

Le titre professionnel est composé de quatre certificats de compétences professionnelles (CCP) qui correspondent aux activités précédemment énumérées.

Le titre professionnel peut être complété par l'(les) unité(s) de spécialisation correspondante(s) au(x) certificat(s) complémentaire(s) de spécialisation (CCS) précédemment mentionnés(s).

Le titre professionnel est accessible par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) ou suite à un parcours de formation et conformément aux dispositions prévues dans l'arrêté du 9 mars 2006 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

#### Bloc de compétence :

| INTITULÉ   | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION   |
|--|--|
| Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 1895 - 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.<br>Optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement touristique.<br>Optimiser l'action commerciale et la distribution de l'offre d'un établissement touristique, y compris sur internet. |
| Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 1895 - Gérer les budgets de fonctionnement et d'investissements d'un établissement touristique | Assurer la gestion financière d'un établissement touristique.<br>Établir et suivre un programme de maintenance et d'investissements d'un établissement touristique.  |
| Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 1895 - Manager les ressources humaines d'un établissement touristique                          | Assurer la gestion prévisionnelle des personnels d'un établissement touristique.<br>Recruter le personnel d'un établissement touristique.<br>Gérer et animer le personnel d'un établissement touristique.  |
| Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 1895 - Piloter la production des services d'un établissement touristique                       | Mettre en place et assurer la production des services d'un établissement touristique.<br>Assurer le contrôle qualité des prestations d'un établissement touristique.   |

**Validité des composantes acquises : 5 an(s)**

| CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION                      | OUINON |   | COMPOSITION DES JURYS   |
|--|--------|---|---|
| Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant |        | X |   |
| En contrat d'apprentissage                                       | X      |   | Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education). |
| Après un parcours de formation continue                          | X      |   | Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education). |
| En contrat de professionnalisation                               | X      |   | Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education). |
| Par candidature individuelle                                     |        | X |   |
| Par expérience dispositif VAE prévu en 2002                      | X      |   | Le jury du titre est désigné par les Unités territoriales (UT) des DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. Il est composé de professionnels du secteur d'activité concerné par le titre. (Art. R 338-6 du Code de l'Education). |

|                                   | OUI | NON |
|-----------------------------------|-----|-----|
| Accessible en Nouvelle Calédonie  |     | X   |
| Accessible en Polynésie Française |     | X   |

**LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS**

**ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX**

**Base légale**

**Référence du décret général :**

Code de l'éducation, notamment les articles L. 335-5, L. 335-6 et R. 335-13, R. 338-1 et R. 338-2 et suivants.

**Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 13/05/2004 paru au JO du 29/05/2004 - Arrêté du 05/05/2009 paru au JO du 23/05/2009 - Arrêté du 13/03/2014 paru au JO du 29/03/2014 - Arrêté du 14/04/2015 paru au JO du 09/06/2015

**Référence du décret et/ou arrêté VAE :**

Arrêté du 9 mars 2006 modifié relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministre chargé de l'emploi ;  
Arrêté du 8 décembre 2008 modifié relatif au règlement général des sessions de validation conduisant au titre professionnel du ministère chargé de l'emploi.

**Références autres :**

Equivalences définies par arrêté avec les certifications suivantes :

**Pour plus d'informations**

**Statistiques :**

**Autres sources d'information :**

[www.emploi.gouv.fr/titres-professionnels](http://www.emploi.gouv.fr/titres-professionnels)

**Lieu(x) de certification :**

**Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :**

Centres agréés par le Ministère chargé de l'emploi.

**Historique de la certification :**