



## TITRE PROFESSIONNEL DE NIVEAU 5

### RESPONSABLE D'ETABLISSEMENT TOURISTIQUE

#### DURÉE

Durée ajustable en fonction des profils intéressés par ce parcours

#### PUBLIC

Tout public

#### MODALITÉS

Présentiel et distanciel

#### DIPLÔME / TITRE VISÉ

Titre professionnel de niveau 5 (BAC+2 / BTS / DUT) de Responsable d'Etablissement Touristique

#### PRÉ-REQUIS

- Niveau Terminale ou équivalent
- Niveau B1 en Anglais (CECRL)
- Premier niveau de connaissance du fonctionnement d'une entreprise

#### OBJECTIFS

- Mettre en marché l'offre de produits et de services d'un établissement touristique
- Gérer les budgets de fonctionnement et d'investissements d'un établissement touristique
- Manager les ressources humaines d'un établissement touristique
- Piloter la production des services d'un établissement touristique

## MODULE 1: MISE EN MARCHÉ DE L'OFFRE DE PRODUITS ET DE SERVICES TOURISTIQUES

### Fixer les objectifs marketing de l'offre de prestations d'un établissement touristique

Réaliser un plan marketing ou y contribuer  
Déterminer les objectifs quantitatifs, qualitatifs et opérationnels

*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

Le secteur d'activité et l'environnement du tourisme  
Marketing / Web marketing  
Outils de veille dynamique  
Outils de planification  
Gestion de projet

...

### Optimiser le chiffre d'affaires d'un établissement touristique

Mettre en oeuvre la politique de produit global  
Mettre en oeuvre la politique de prix  
Utiliser les méthodes du yield management

*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

Outils de veille concurrentielle  
Services et prestations d'un établissement touristique  
Stratégies de tarification  
Outils de budgétisation  
Le yield management

...

### Optimiser l'action commerciale et la distribution de l'offre d'un établissement touristique y compris sur internet

Mettre en oeuvre une politique de distribution directe et indirecte

Mettre en oeuvre un plan de communication  
Animer le réseau commercial  
Gérer les stocks de dernière minute  
Assurer une veille sur les réseaux sociaux  
*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

Techniques d'animation et de négociation  
Publicité / promotion des ventes / relations publiques  
Technologies de l'information et de la communication  
Les canaux de distribution  
Les réseaux sociaux  
Anglais B2

...





## COMPÉTENCES TRANSVERSALES

- Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques de gestion touristique hôtelière
- Travailler en équipe dans un établissement recevant du public

## ENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

- Mise à niveau / Perfectionnement en Français / Communication écrite et orale (sur demande)
- Anglais Professionnel (menant au niveau B2)
- Savoir-faire (Pack-office avancé / Dossier Professionnel)
- Savoir-être (Citoyenneté, éco-gestes, compétences relationnelles et comportementales)

## RÉPARTITION DES ENSEIGNEMENTS

A adapter à la durée effective du parcours de formation

**Module 1:** 30%

**Module 2:** 20%

**Module 3:** 20%

**Module 4:** 20%

**Enseignements généraux:** 10%

## MODULE 2: GESTION DES BUDGETS D'UN ÉTABLISSEMENT TOURISTIQUE

### Assurer la gestion financière d'un établissement touristique

Interpréter les éléments de gestion de l'établissement à l'aide de tableaux de bord  
Contrôler les résultats  
Analyser la rentabilité globale  
Préconiser des actions  
*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

Environnement économique et financier du secteur touristique  
Logiciels budgétaires  
Tableaux de bord et indicateurs (suivi, contrôle, analyse...)  
Comptabilité avancée  
Traitement de texte et tableur  
Prise de parole en public  
...

### Etablir et suivre un programme de maintenance et d'investissements d'un établissement touristique

Définir un cahier des charges  
Sélectionner fournisseurs et prestataires  
Négocier, contractualiser  
Préparer les commissions d'hygiène et de sécurité  
*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

Les charges d'exploitation d'un établissement touristique  
Les normes environnementales et de sécurité et d'hygiène  
Éléments de gestion de patrimoine  
Éléments de conduite de chantier  
...

## MODULE 3: MANAGER LES RESSOURCES HUMAINES

### Assurer la gestion prévisionnelle des personnels d'un établissement touristique

Définir les tâches  
Rédiger les fiches de poste  
*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

La réglementation du secteur touristique  
Instances administratives ou représentatives du personnel  
Éléments de législation  
...

### Recruter le personnel d'un établissement touristique

Rédiger profils de poste et offres d'emploi  
Diriger un entretien  
Mener une démarche de recrutement  
*Mise en situation professionnelle*

#### Savoirs associés à la compétence:

Le recrutement  
L'intégration du salarié  
Communication interpersonnelle  
...



*Notre valeur ajoutée*

Cours de prévention, santé,  
environnement

## Gérer et animer le personnel d'un établissement touristique

Fixer les objectifs de production, planifier les tâches  
Conduire des entretiens et des réunions, gérer les conflits  
Optimiser la motivation et la cohésion  
Assurer la relation avec les instances représentatives du personnel

*Mise en situation professionnelle*

### Savoirs associés aux compétences:

Les typologies de management  
Méthodes d'animation d'équipe  
Méthodes de gestion du temps et outils de planification  
La formation professionnelle continue  
Gestion de conflit

...

## MODULE 4: PILOTAGE DE LA PRODUCTION DES SERVICES

### Mettre en place et piloter la production des services d'un établissement touristique

Assurer et améliorer le fonctionnement des services  
Coordonner les équipes  
Préconiser des actions afin d'améliorer la productivité

### ...et assurer le contrôle qualité des prestations

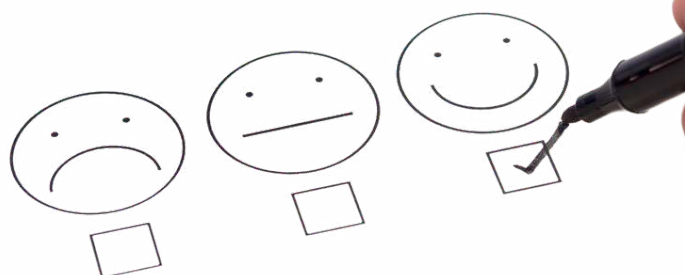
Mener une démarche qualité globale et par prestation  
Gérer les litiges, l'insatisfaction, y compris en anglais  
Respecter la charte de l'établissement

*Mise en situation professionnelle*

### Savoirs associés aux compétences:

Les process de production des services  
Principes de gestion des stocks et des méthodes à flux tendus  
Les normes HACCP  
Les bases réglementaires et juridiques  
Ratios d'activité et rentabilité  
La démarche qualité  
Gestion de la satisfaction client

...



Formation accessible aux profils en  
situation de handicap



**TIRÉSÍAS**

[www.tiresias-efc.com](http://www.tiresias-efc.com)