

# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Responsable d'établissement touristique

Niveau 6

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	1/40



## 1. Références de la spécialité

**Intitulé du titre professionnel : Responsable d'établissement touristique**

**Sigle du titre professionnel : RET**

**Niveau : 6** (Cadre national des certifications 2019)

**Code(s) NSF : 334p - Gestion touristique et hôtelière-**

**Code(s) ROME : G1401, G1402, G1403**

**Formacode : 42627, 42766, 42754**

**Date de l'arrêté : 23/03/2021**

**Date de parution au JO de l'arrêté : 31/03/2021**

**Date d'effet de l'arrêté : 25/05/2021**

## 2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

(Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi)

### 2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une 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).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	3/40

**2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du livret de certification au cours d'un 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. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

**2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :**

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une 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).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

**2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du titre professionnel obtenu.
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une 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).
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

**Chaque modalité d'évaluation**, identifiée dans le RE comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	4/40

### 3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel RET

#### 3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Présentation d'un projet réalisé en amont de la session</b>	Organiser le service hébergement et optimiser son fonctionnement Organiser le service réception et optimiser son fonctionnement Organiser le service entretien maintenance et optimiser son fonctionnement Organiser le service restauration bar et optimiser son fonctionnement Organiser le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local Recruter les équipes d'un établissement touristique en français et en anglais Manager les équipes d'un établissement touristique Assurer la gestion administrative des ressources humaines d'un établissement touristique Développer et optimiser la commercialisation des offres d'un établissement touristique Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité d'un établissement touristique Prévoir les investissements d'un établissement touristique et leur financement	01 h 10 min	Le candidat réalise un dossier de présentation d'un projet de gestion et de développement d'un établissement touristique.  Pendant 20 minutes, il présente son projet à l'aide d'un diaporama.  Pendant 40 minutes, le jury interroge le candidat à propos de sa présentation.  Pendant 10 minutes, il présente en anglais les documents rédigés en anglais.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	Organiser le service hébergement et optimiser son fonctionnement Organiser le service réception et optimiser son fonctionnement Organiser le service entretien maintenance et optimiser son fonctionnement Organiser le service restauration bar et optimiser son fonctionnement Organiser le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local Recruter les équipes d'un établissement touristique en français et en anglais Manager les équipes d'un établissement touristique Assurer la gestion administrative des ressources humaines d'un établissement touristique Développer et optimiser la commercialisation des offres d'un établissement touristique Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité d'un établissement touristique Prévoir les investissements d'un établissement touristique et leur financement	00 h 50 min	Le jury interroge le candidat sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la présentation du projet. 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.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Sans objet		Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	5/40

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
<b>Entretien final</b>		00 h 20 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 :	02 h 20 min	

### Informations complémentaires concernant la présentation d'un projet réalisé en amont de la session :

Le candidat présente un projet de gestion et de développement d'un établissement touristique qu'il a réalisé dans le cadre d'une période en entreprise ou en centre de formation.

Le candidat a le choix de situer son projet :

- soit dans le cadre d'un établissement touristique existant ;
- soit dans le cadre d'une création d'un établissement touristique.

Le projet ne correspond pas nécessairement à une demande réelle d'un commanditaire.

Dans le cas où le candidat ne peut pas traiter l'ensemble des contenus par un seul projet, il doit en élaborer plusieurs.

Dans tous les cas, le dossier de présentation comporte entre 50 000 à 70 000 caractères (espaces compris), hors tableaux et annexes. Pour présenter son projet au jury, le candidat s'appuie sur un diaporama.

### Le dossier de présentation comprend deux parties

#### 1. Première partie du dossier de présentation du projet

Selon son choix, le candidat :

- présente un établissement touristique existant et analyse l'année N-1 ;
- ou, présente le projet de création d'un établissement touristique pour l'année N.

Dans les deux cas, son dossier comporte la présentation :

- de l'établissement touristique, ses prestations et sa clientèle ;
- des services hébergement, réception et entretien maintenance ;

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	6/40

- d'une unité de restauration, son plan alimentaire et les mesures mises en œuvre pour le respect des normes d'hygiène et de sécurité ;
- d'un service animation ou d'activités proposées par l'établissement touristique ;
- du budget de l'année N-1 (ou année N dans le cadre d'une création) et des axes d'évolutions possibles ou des mesures d'améliorations envisageables ;
- des mesures de gestion durable mises en place et des améliorations possibles ;
- du planning des travaux et aménagements ;
- des mesures et protocoles d'urgence pour assurer la sécurité de l'établissement, de ses clientèles et de son personnel ;
- des coûts de production en restauration et des possibilités d'optimisation ;
- des coûts et de la rentabilité des animations ou activités ;
- de la commercialisation et de la communication, y compris le site Internet et les réseaux sociaux.

## 2. Deuxième partie du dossier de présentation du projet

Selon son choix :

- pour l'année N d'un établissement touristique existant
- ou pour l'année N+1 d'une création d'établissement touristique

Le candidat propose :

- le planning prévisionnel de chaque service avec le calcul des équivalents temps plein ;
- le schéma des relations fonctionnelles inter services ;
- le projet d'animation ou d'activités ;
- le plan d'embauche et de recrutement pour la saison ou pour la haute saison si l'établissement est ouvert à l'année ;
- le guide d'entretien pour un recrutement ;
- les documents de recrutement en français et en anglais (une fiche de poste et un guide d'entretien) ;
- une procédure de travail ou d'accueil par service ;
- le style de management envisagé ;
- les objectifs de production et de qualité pour un service ;
- le schéma de communication interne (réunions, notes, cahiers, outils numériques...) ;
- l'analyse de l'environnement touristique de l'établissement, de sa concurrence et de ses partenaires territoriaux ;
- une offre forfaitaire et d'une offre additionnelle ;
- un support de promotion en français et en anglais, en version papier et en version numérique ;
- un aménagement prévisionnel, du plan d'investissement et de financement associés et le calcul du retour sur investissement ;

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	7/40

- le budget prévisionnel pour l'année N et l'analyse de l'évolution par rapport à N-1 dans le cadre d'un établissement existant ou le budget prévisionnel N+1 et les hypothèses d'évolutions par rapport à N dans le cadre d'une création ;
- les mesures à mettre en œuvre pour l'amélioration de la situation financière pour l'année ou la saison suivante.

**Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

L'entretien technique se déroule obligatoirement après la présentation d'un projet réalisé en amont de la session.

**Précisions pour le candidat VAE :**

Pour le candidat en VAE, la présentation d'un projet réalisé en amont de la session se base sur son expérience professionnelle. Si nécessaire, le candidat complète son dossier par un ou plusieurs projets, qui ne correspondent pas nécessairement à une demande réelle d'un commanditaire.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	8/40



### 3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Piloter et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité</b>					
Organiser le service hébergement et optimiser son fonctionnement	Le nombre de salariés permanents et intermittents est adapté à la charge de travail et aux volumes des arrivées départs Les plannings de travail sont réalisés dans le cadre légal et conventionnel La démarche du développement durable est considérée pour la gestion des matériels et des produits Les procédures de travail sont adaptées à l'établissement, à ses prestations et aux employés concernés.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organiser le service réception et optimiser son fonctionnement	Le nombre de salariés par tranche horaire est adapté aux besoins du service. Le système d'information inter service est organisé et utilise des outils numériques. Les plannings de travail sont réalisés dans le cadre légal et conventionnel Les procédures d'accueil sont adaptées à l'établissement et à ses standards et contribuent à la démarche qualité.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organiser le service entretien maintenance et optimiser son fonctionnement	Les obligations réglementaires en entretien et maintenance sont respectées Les aménagements prévus sont adaptés aux utilisateurs de l'établissement Les mesures de gestion durable sont prévues Le planning des travaux et aménagements sur l'année est réalisé Les protocoles d'urgence sont prévus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organiser le service restauration bar et optimiser son fonctionnement	Les plages horaires respectent le cadre légal et conventionnel Le plan alimentaire est cohérent avec les standards de l'établissement Les ratios de production sont contrôlés Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	9/40

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
Organiser le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local	Le projet d'animation est adapté aux clientèles cibles, au projet de l'entreprise, aux infrastructures de l'établissement et au potentiel du territoire Les animations ou activités proposées respectent les règles de sécurité Le coût et le seuil de rentabilité des animations ou des activités sont calculés La qualité et l'attractivité des animations ou des activités sont contrôlées	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Manager le personnel d'un établissement touristique</b>					
Recruter les équipes d'un établissement touristique en français et en anglais	Le plan d'embauche correspond aux besoins prévisionnels. Les offres d'emploi sont ciblées et cohérentes avec les caractéristiques et les besoins de l'établissement Le guide d'entretien est adapté aux fiches de poste et aux besoins de recrutement de l'établissement Le parcours d'intégration d'un salarié est prévu Les documents de recrutement sont traduits et adaptés en anglais (niveau B2 « Avancé » du CECRL)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Manager les équipes d'un établissement touristique	Le style de management correspond aux valeurs de l'entreprise et aux équipes en place Les objectifs de production et de qualité sont précis, évaluables et réalisables. La communication interne est organisée La valorisation des résultats individuels et collectifs est prévue Les méthodes de gestion des relations interpersonnelles et des conflits sont prévues	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer la gestion administrative des ressources humaines d'un établissement touristique	Les obligations légales et conventionnelles de l'employeur sont respectées Les éléments variables de la paie sont pris en compte Les procédures des relations avec les instances représentatives du personnel sont respectées	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	10/40

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Commercialiser les offres d'un établissement touristique avec une démarche multicanale</b>					
Développer et optimiser la commercialisation des offres d'un établissement touristique	Le potentiel de l'établissement et de son environnement est identifié La concurrence est évaluée L'équilibre financier des offres touristiques est vérifié Les offres forfaitaires et additionnelles sont adaptées aux clientèles cibles et au positionnement de l'établissement	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais	Le budget de communication est adapté à l'établissement et aux offres touristiques L'attractivité et la fonctionnalité du site Internet est vérifiée Les outils de communication sont adaptés au positionnement marketing, y compris pour une clientèle anglophone Les partenaires politiques et touristiques du territoire sont identifiés Les documents de promotion sont traduits et adaptés en anglais (niveau B2 « Avancé » du CECRL)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique</b>					
Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité d'un établissement touristique	Le budget prévisionnel de l'année N est cohérent avec l'analyse du budget réalisé de l'année N-1 et des objectifs commerciaux prévisionnels de l'année N. Le budget prévisionnel est équilibré Les écarts entre le prévisionnel de l'année N et le réalisé de l'année N sont calculés et analysés Les mesures correctives sont cohérentes avec les analyses	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prévoir les investissements d'un établissement touristique et leur financement	Le plan d'investissement est cohérent avec les objectifs et les moyens financiers de l'établissement Le plan de financement est établi et argumenté Le retour sur investissement est calculé Les arguments pour la réalisation de l'investissement sont pertinents La présentation du plan de financement utilise des illustrations graphiques	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b> Sans objet					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	11/40

### 3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Gérer les aléas et les situations de crise	Assurer la gestion administrative des ressources humaines d'un établissement touristique
	Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité d'un établissement touristique
	Manager les équipes d'un établissement touristique
	Organiser le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local
	Organiser le service entretien maintenance et optimiser son fonctionnement
	Organiser le service hébergement et optimiser son fonctionnement
	Organiser le service réception et optimiser son fonctionnement
	Organiser le service restauration bar et optimiser son fonctionnement
	Prévoir les investissements d'un établissement touristique et leur financement
	Recruter les équipes d'un établissement touristique en français et en anglais
Mettre en œuvre une démarche de développement durable à tous les niveaux de l'établissement touristique	Assurer la gestion administrative des ressources humaines d'un établissement touristique
	Développer et optimiser la commercialisation des offres d'un établissement touristique
	Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité d'un établissement touristique
	Manager les équipes d'un établissement touristique
	Organiser le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local
	Organiser le service entretien maintenance et optimiser son fonctionnement
	Organiser le service hébergement et optimiser son fonctionnement
	Organiser le service réception et optimiser son fonctionnement
	Organiser le service restauration bar et optimiser son fonctionnement
	Prévoir les investissements d'un établissement touristique et leur financement
Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais	
Faire preuve de créativité et d'innovation	Développer et optimiser la commercialisation des offres d'un établissement touristique
	Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité d'un établissement touristique
	Manager les équipes d'un établissement touristique
	Organiser le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local
	Organiser le service entretien maintenance et optimiser son fonctionnement
	Organiser le service hébergement et optimiser son fonctionnement
	Organiser le service réception et optimiser son fonctionnement
	Organiser le service restauration bar et optimiser son fonctionnement
	Prévoir les investissements d'un établissement touristique et leur financement
	Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	12/40

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Utiliser les outils numériques et maintenir sa culture numérique à jour	Assurer la gestion administrative des ressources humaines d'un établissement touristique
	Développer et optimiser la commercialisation des offres d'un établissement touristique
	Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité d'un établissement touristique
	Manager les équipes d'un établissement touristique
	Organiser le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local
	Organiser le service entretien maintenance et optimiser son fonctionnement
	Organiser le service hébergement et optimiser son fonctionnement
	Organiser le service réception et optimiser son fonctionnement
	Organiser le service restauration bar et optimiser son fonctionnement
	Prévoir les investissements d'un établissement touristique et leur financement
	Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais
	Recruter les équipes d'un établissement touristique en français et en anglais

#### 4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre RET

4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 02 h 20 min

##### 4.2. Protocole d'intervention du jury :

Le jury prend connaissance du dossier de présentation du projet avant la présentation du candidat.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

##### 4.3. Conditions particulières de composition du jury :

Un des membres du jury doit être en mesure d'évaluer l'anglais au niveau B2 du cadre européen de référence des langues (CECRL).

#### 5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	13/40



# REFERENTIEL D'EVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Responsable d'établissement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	15/40





## CCP

### Piloter et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Présentation d'un projet réalisé en amont de la session</b>	Organiser le service réception et optimiser son fonctionnement Organiser le service hébergement et optimiser son fonctionnement Organiser le service entretien maintenance et optimiser son fonctionnement Organiser le service restauration bar et optimiser son fonctionnement Organiser le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local	00 h 40 min	Le candidat réalise un dossier de présentation d'un projet de gestion et de développement des services d'un établissement touristique.  Pendant 15 minutes, il présente son projet à l'aide d'un diaporama.  Pendant 25 minutes, à l'aide d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat sur sa présentation et sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la présentation du projet.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 40 min	

#### Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

Le candidat présente un projet de gestion et de développement des services d'un établissement touristique réalisé en amont de la session.

Le projet doit concerner un établissement touristique existant ou une création d'établissement touristique ; il ne correspond pas nécessairement à une demande réelle d'un commanditaire.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	17/40

Dans le cas où le candidat ne peut pas traiter l'ensemble des contenus par un seul projet, il doit en élaborer plusieurs.

Dans tous les cas, le dossier de présentation comporte entre 30 000 à 40 000 caractères (espaces compris), hors tableaux et annexes. Pour présenter son projet au jury, le candidat s'appuie sur un diaporama

**Le dossier de présentation comprend :**

- la présentation et l'analyse de l'établissement touristique et de ses services (hébergement, réception, entretien-maintenance, restauration, animation ou activités), ses prestations et ses clientèles ;
- la présentation et l'analyse de l'organigramme par service ;

**La proposition**

- d'un planning horaire pour le service restauration (cuisine et salle) ;
- d'une procédure de travail ou d'accueil pour le service hébergement ou réception ;
- des objectifs de production pour un service ;
- d'un schéma de communication inter services ;
- des mesures de gestion durable pour un service ;
- des protocoles d'urgence pour le service entretien maintenance permettant d'assurer la sécurité de l'établissement, de ses clientèles et de son personnel ;
- de la démarche qualité mise en œuvre pour un service ;
- des règles d'hygiène et de sécurité mises en œuvre pour le service restauration ;
- du plan alimentaire et des coûts de production ;
- du projet d'animation ou d'activités.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	18/40

**Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Piloter et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 40 min

Protocole d'intervention du jury :

Le jury prend connaissance du dossier de présentation du projet avant la présentation du candidat.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

**Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	19/40



## CCP

### Manager le personnel d'un établissement touristique

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Présentation d'un projet réalisé en amont de la session</b>	Recruter les équipes d'un établissement touristique en français et en anglais Manager les équipes d'un établissement touristique Assurer la gestion administrative des ressources humaines d'un établissement touristique	00 h 45 min	Le candidat réalise un dossier de présentation d'un projet de gestion du personnel d'un établissement touristique.  Pendant 15 minutes, il présente son projet à l'aide d'un diaporama.  Pendant 25 minutes, le jury interroge le candidat sur sa présentation et sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la présentation du projet.  Pendant 5 minutes, le candidat présente en anglais les documents de recrutement rédigés en anglais.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 45 min	

#### Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

Le candidat présente un projet de gestion du personnel d'un établissement touristique réalisé en amont de la session.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	21/40

Le projet doit concerner un établissement touristique existant ou une création d'établissement touristique ; il ne correspond pas nécessairement à une demande réelle d'un commanditaire.

Dans le cas où le candidat ne peut pas traiter l'ensemble des contenus par un seul projet, il doit en élaborer plusieurs.

Dans tous les cas, le dossier de présentation comporte entre 30 000 à 40 000 caractères (espaces compris), hors tableaux et annexes. Pour présenter son projet au jury, le candidat s'appuie sur un diaporama.

**Le dossier de présentation comprend :**

- la présentation de l'établissement touristique, de ses services et de son fonctionnement
- la présentation de l'organigramme
- la présentation du style de management envisagé ;
- le calcul des équivalents temps plein (Etp).

La proposition :

- d'un plan d'embauche ;
- d'une offre d'emploi ;
- d'une fiche de poste en français et en anglais ;
- d'un guide d'entretien d'embauche en français et en anglais ;
- des mesures à mettre en œuvre pour le respect des obligations légales et conventionnelles de la gestion du personnel ;
- d'un tableau récapitulatif de suivi des heures et des avantages en nature pour un service.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	22/40

## **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Manager le personnel d'un établissement touristique**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 45 min

Protocole d'intervention du jury :

Le jury prend connaissance du dossier de présentation du projet avant la présentation du candidat.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Un des membres du jury doit être en mesure d'évaluer l'anglais au niveau B2 du cadre européen de référence des langues (CECRL).

## **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	23/40





## CCP

### Commercialiser les offres d'un établissement touristique avec une démarche multicanale

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Présentation d'un projet réalisé en amont de la session</b>	Développer et optimiser la commercialisation des offres d'un établissement touristique Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais	00 h 45 min	Le candidat réalise un projet de développement commercial d'un établissement touristique.  Pendant 15 minutes, il présente son projet à l'aide d'un diaporama.  Pendant 25 minutes, le jury l'interroge sur sa présentation et sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la présentation.  Pendant 5 minutes, le candidat présente en anglais les documents rédigés en anglais.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 45 min	

#### Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

Le candidat présente un projet de développement commercial d'un établissement touristique réalisé en amont de la session.

Le projet doit concerner un établissement touristique existant ou une création ; il ne correspond pas nécessairement à une demande réelle d'un commanditaire.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	25/40

Dans le cas où le candidat ne peut pas traiter l'ensemble des contenus par un seul projet, il doit en élaborer plusieurs.

Dans tous les cas, le dossier de présentation comporte entre 30 000 à 40 000 caractères (espaces compris), hors tableaux et annexes. Pour présenter son projet au jury, le candidat s'appuie sur un diaporama

Le dossier comprend la présentation :

- de l'établissement touristique, de ses clientèles, de son environnement touristique et de sa communication ;
- de la concurrence de l'établissement et du positionnement de l'établissement par rapport à la concurrence ;
- d'une nouvelle offre forfaitaire et d'une nouvelle offre additionnelle et de leurs cotations ;
- des actions mises en œuvre ou à mettre en œuvre pour la promotion et pour la commercialisation des offres forfaitaires et additionnelles ;
- de documents papiers et numériques en anglais pour la promotion des offres principales et additionnelles.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	26/40

**Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Commercialiser les offres d'un établissement touristique avec une démarche multicanale**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 45 min

Protocole d'intervention du jury :

Le jury prend connaissance du dossier de présentation du projet avant la présentation du candidat.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Un des membres du jury doit être en mesure d'évaluer l'anglais au niveau B2 du cadre européen de référence des langues (CECRL).

**Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	27/40



## CCP

### Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Présentation d'un projet réalisé en amont de la session</b>	Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité d'un établissement touristique Prévoir les investissements d'un établissement touristique et leur financement	00 h 40 min	Le candidat réalise un dossier de présentation d'un projet de gestion d'exploitation et de développement d'un établissement touristique.  Pendant 15 minutes, il présente son projet à l'aide d'un diaporama.  Pendant 25 minutes, le jury l'interroge à propos de sa présentation et sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la présentation du projet.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 40 min	

#### Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

Le candidat présente un projet de gestion d'exploitation et de développement d'un établissement touristique réalisé en amont de la session.

Le candidat a le choix de situer son projet :

- soit dans le cadre d'un établissement touristique existant ;

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	29/40

- soit dans le cadre d'une création d'un établissement touristique.

Le projet ne correspond pas nécessairement à une demande réelle d'un commanditaire.

Dans le cas où le candidat ne peut pas traiter l'ensemble des contenus par un seul projet, il doit en élaborer plusieurs.

Dans tous les cas, le dossier de présentation comporte entre 20 000 à 30 000 caractères (espaces compris), hors tableaux et annexes. Pour présenter son projet au jury, le candidat s'appuie sur un diaporama.

Pour un projet relatif à un établissement touristique existant, le dossier de présentation comprend :

- la présentation de l'établissement touristique et de son budget ou compte de résultat de l'année N-1 ;
- la présentation du budget prévisionnel pour l'année N ;
- l'analyse de l'évolution entre les deux années présentées ;
- les mesures à mettre en œuvre pour améliorer la situation financière pour l'année ou la saison suivante (N+1) ;
- la présentation d'un plan d'investissement et de financement pour un projet d'aménagement ou de construction ;
- le calcul du retour sur investissement.

Pour un projet relatif à la création d'un établissement touristique, le dossier de présentation comprend :

- la présentation de l'établissement touristique et de son budget ou compte de résultat de l'année N ;
- la présentation du budget prévisionnel pour l'année N+1 ;
- l'analyse de l'évolution entre les deux années présentées
- les mesures à mettre en œuvre pour améliorer la situation financière pour l'année ou la saison suivante (N+2) ;
- la présentation d'un plan d'investissement et de financement pour un projet d'aménagement ou de construction ;
- le calcul du retour sur investissement.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	30/40

**Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 40 min

Protocole d'intervention du jury :

Le jury prend connaissance du dossier de présentation du projet avant la présentation du candidat.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Sans objet

**Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	31/40





## Annexe 1

### Plateau technique d'évaluation

#### Responsable d'établissement touristique

##### Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Une salle permettant la projection d'un diaporama sur un écran, équipée de tables et de chaises en nombre suffisant pour le jury et d'un support pour l'ordinateur du candidat et pour ses documents.	La luminosité doit pouvoir être adaptée à une projection sur écran.
Entretien technique	Une salle équipée de tables et de chaises en nombre suffisant pour le jury et pour le candidat.	Sans objet
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	33/40

**Ressources (pour un candidat)**

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	1	Un ordinateur relié à un vidéo projecteur. Un écran pour la projection d'un diaporama.	1	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	34/40

## ANNEXE 2

### CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Responsable d'établissement touristique est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

	<b>Responsable d'établissement touristique Arrêté du 14/04/2015</b>		<b>Responsable d'établissement touristique Arrêté du 23/03/2021</b>
CCP	Piloter la production des services d'un établissement touristique	CCP	Piloter et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité
CCP	Manager les ressources humaines d'un établissement touristique	CCP	Manager le personnel d'un établissement touristique
CCP	Mettre en marché l'offre de produits et de services d'un établissement touristique	CCP	Commercialiser les offres d'un établissement touristique avec une démarche multicanale
CCP	Gérer les budgets de fonctionnement et d'investissements d'un établissement touristique	CCP	Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	35/40



## Annexe 3

### Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

#### Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

#### Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

#### Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

#### Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

#### Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

#### Entretien final

Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :

La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;

La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

\*\*\*\*\*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-01408	01	31/03/2021	20/11/2020	37/40



**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

