

TP - Responsable d'établissement touristique

N° de fiche
RNCP1895

Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 5

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

Date d'échéance de l'enregistrement : 24-05-2021

Activités visées :

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.

COMPÉTENCES À ACQUÉRIR DURANT LA FORMATION:

- 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.

N° et intitulé du bloc	Liste de compétences
<p>RNCP1895BC01</p> <p>Mettre en marché l'offre de produits et de services d'un établissement touristique</p>	<p>Fixer les objectifs marketing de l'offre de prestations d'un établissement touristique.</p> <p>Optimiser le chiffre d'affaires de l'établissement touristique.</p> <p>Optimiser l'action commerciale et la distribution de l'offre d'un établissement touristique, y compris sur internet.</p>
<p>RNCP1895BC02</p> <p>Gérer les budgets de fonctionnement et d'investissements d'un établissement touristique</p>	<p>Assurer la gestion financière d'un établissement touristique.</p> <p>Etablir et suivre un programme de maintenance et d'investissements d'un établissement touristique.</p>
<p>RNCP1895BC03</p> <p>Manager les ressources humaines d'un établissement touristique</p>	<p>Assurer la gestion prévisionnelle des personnels d'un établissement touristique.</p> <p>Recruter le personnel d'un établissement touristique.</p> <p>Gérer et animer le personnel d'un établissement touristique.</p>
<p>RNCP1895BC04</p> <p>Piloter la production des services d'un établissement touristique</p>	<p>Mettre en place et assurer la production des services d'un établissement touristique.</p> <p>Assurer le contrôle qualité des prestations d'un établissement touristique.</p>

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 :

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.