

Responsable d'établissement touristique

RNCP1895 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	334p
Code(s) ROME	G1401, G1402, G1403
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	24/05/2021

Certificateur(s)

MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION · SIRET : 11000007200014

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

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 ATTESTÉES

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.

Blocs de compétences

RNCP1895BC01 — Mettre en marché l'offre de produits et de services d'un établissement touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

RNCP1895BC02 — Gérer les budgets de fonctionnement et d'investissements d'un établissement touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

Assurer la gestion financière d'un établissement touristique.

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

RNCP1895BC03 — Manager les ressources humaines d'un établissement touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

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.

RNCP1895BC04 — Piloter la production des services d'un établissement touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

Mettre en place et assurer la production des services d'un établissement touristique.

Assurer le contrôle qualité des prestations d'un établissement touristique.

Secteur d'activité et type d'emploi

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.

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Néant.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 4 sur 5.
Salaire médian (mensuel)	2 263 €
Familles professionnelles (FAP)	S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs · tension 3/5 (Modérée) S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration · tension 4/5 (Élevée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	8 922
Jugés difficiles à recruter	35 %
Emplois saisonniers	33 %
Familles professionnelles (FAP)	S2X81 — Agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la gestion des structures de loisirs S3X90 — Patrons et cadres de l'hôtellerie et de la restauration

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

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).

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 24/05/2021

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP35527

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/1895/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	1
Parcours menés à terme	13
Taux d'achèvement	1300 %
Période	02/2022 – 10/2022

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	376
Montant total engagé	480 928 €
Coût moyen par dossier	1 279 €
Durée moyenne	243 h
Période	01/2020 – 11/2021
France compétences	62 %
France Travail	29 %
Reste à charge titulaire	7 %
Régions	2 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.