

Responsable de services en établissement touristique

RNCP41908 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	334
Formacode(s)	42627, 42766
Code(s) ROME	G1403, G1401
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/01/2031

Certificateur(s)

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

Partenaires habilités

17 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 15 à former et organiser l'évaluation et 2 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
AFPA ENTREPRISES	82409268800012	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800244	Former
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814201643	Former et organiser l'évaluation
ANTEE FORMATION	47960778000042	Former et organiser l'évaluation
BFCI	94535350600013	Former et organiser l'évaluation
CENTRE DE FORMATION DES APPRENTIS	18972002200202	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE COMMERCE ET D INDUSTRIE AURILLAC ET CANTAL	18150001800062	Former et organiser l'évaluation
EDUCATION	92069805700014	Former et organiser l'évaluation
EMSAT (ECOLE DES METIERS DU SPORT, DE L'ANIMATION ET DU TOURISME)	53226832300047	Former et organiser l'évaluation
FORMACOOOL	91412370800028	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 17 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp41908-responsable-de-services-en-etablissement-touristique/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le responsable de services en établissement touristique encadre et pilote un ou plusieurs services au sein d'un établissement touristique : services hébergement, réception, cuisine, salle, animation, entretien maintenance...

Il veille à la qualité des prestations, à l'optimisation des performances économiques et à la satisfaction des clients, en contribuant à une coordination efficace des équipes et des services.

ACTIVITÉS VISÉES

Sous la supervision de la direction de l'établissement, il participe au recrutement des salariés d'un service, et assure l'accueil et l'intégration des personnes embauchées. Il implique, fédère et cherche à fidéliser l'équipe pour atteindre les objectifs de production et de satisfaction de la clientèle. Il prend en compte d'éventuelles situations de handicap, adapte son management aux besoins et profils des salariés et les accompagne dans leur montée en compétences. Il planifie et organise l'activité du service dans le cadre légal, donne des objectifs et des modes opératoires, distribue les tâches et contrôle la bonne mise en œuvre des prestations.

Le responsable de services assure le suivi de la relation client et de la qualité des prestations. Il analyse les avis clients et met en place des actions d'amélioration continue. Il gère les retours clients et les réclamations et propose des solutions adaptées. Il prend en compte les besoins des clients en situation de handicap.

En matière de logistique d'approvisionnement, il gère les stocks, sélectionne les fournisseurs et supervise les commandes en respectant le budget alloué. Il contrôle la conformité des livraisons et organise le stockage. Il participe à l'élaboration d'un plan d'investissement annuel en hiérarchisant et en argumentant les priorités de son service. Il intègre les principes du développement durable en fonction des spécificités du service et conformément à la démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE).

Il suit les indicateurs financiers, analyse les attentes des clients et met en œuvre des stratégies pour améliorer l'attractivité, la commercialisation de prestations ou la rentabilité du service. Il supervise le budget du service et la facturation des fournisseurs ou des prestataires.

Il est garant du respect des normes de sécurité et d'hygiène. Il analyse les risques, sensibilise son équipe aux bonnes pratiques et veille à la conformité des prestations, des installations et des équipements.

La coordination interservices est essentielle à son poste : il communique avec les autres responsables de services pour assurer un fonctionnement fluide de l'établissement et du « parcours client » et participe aux réunions de pilotage.

Le responsable de services travaille sous la supervision de sa hiérarchie. Il est le relais de l'équipe de direction, transmet les informations, objectifs et consignes et reporte régulièrement son activité à sa hiérarchie.

Le responsable de services intervient directement en tant qu'opérationnel et maîtrise les spécificités techniques d'un ou plusieurs services. La formation aux premiers secours PSC1 est conseillée.

L'emploi est souvent saisonnier, avec de fortes fluctuations de l'activité. Le responsable de services travaille pendant les vacances scolaires, y compris les dimanches et jours fériés.

La maîtrise de l'anglais, au minimum au niveau B1 du CECRL, est requise pour interagir avec une clientèle internationale et avec des collaborateurs non francophones.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Manager les équipes d'un service d'un établissement touristique

- Participer au recrutement et intégrer les salariés d'un service
- Piloter les équipes et développer la performance individuelle et collective
- Organiser, gérer et superviser le travail d'un service en français et en anglais

Gérer et optimiser le fonctionnement et la qualité d'un service d'un établissement touristique dans une démarche de développement durable

- Gérer la qualité, la relation clients et la satisfaction clients en français et en anglais.
- Gérer la logistique d'approvisionnement d'un service.
- Optimiser la rentabilité d'un service .
- Contribuer au respect de la sécurité et au suivi des normes d'hygiène.
- Contribuer à la relation interservices.

Blocs de compétences

RNCP41908BC01 — Manager les équipes d'un service d'un établissement touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

- Participer au recrutement et intégrer les salariés d'un service
- Piloter les équipes et développer la performance individuelle et collective
- Organiser, gérer et superviser le travail d'un service en français et en anglais

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session : 00 h 45 min

Le candidat réalise un dossier de présentation d'un projet de management des équipes d'un service d'un établissement touristique.

- Pendant 15 minutes, il présente son projet à l'aide d'un diaporama.
- Pendant 5 minutes, il présente en anglais la procédure de travail rédigée en anglais comme s'il la présentait au salarié concerné.
- 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.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 00 h 45 min

RNCP41908BC02 — Gérer et optimiser le fonctionnement et la qualité d'un service d'un établissement touristique dans une démarche de développement durable

LISTE DE COMPÉTENCES

- Gérer la qualité, la relation clients et la satisfaction clients en français et en anglais
- Gérer la logistique d'approvisionnement d'un service
- Optimiser la rentabilité d'un service
- Contribuer au respect de la sécurité et au suivi des normes d'hygiène
- Contribuer à la relation interservices

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session : 00 h 40 min

Le candidat réalise un dossier de présentation d'un projet de gestion et d'optimisation du fonctionnement et de la qualité d'un service dans une démarche de développement durable.

- 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.

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 00 h 40 min

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Les villages vacances et les hôtels clubs
- L'hôtellerie de plein air
- Les résidences de tourisme
- Les hôtels
- Les auberges de jeunesse et les hostels
- Les bateaux de croisière
- Les résidences seniors

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Responsable de services en établissement touristique
- Responsable métier en établissement touristique
- Responsable hébergement
- Responsable de réception
- Responsable housekeeping
- Responsable propreté des hébergements
- Responsable des services hôteliers
- Responsable de salle

- Responsable de bar
- Responsable de cuisine
- Responsable de restauration
- Responsable entretien maintenance
- Responsable animation

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

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

Le jury du titre est habilité par le représentant territorial compétent du ministère chargé de l'emploi. Il est composé de professionnels du métier concerné par le titre (Art. R 338-6 du Code de l'Éducation).

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/01/2031
Date de dernière délivrance possible	31/01/2032

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41908/>

Où se former

Formations référencées	7
Organismes	3
Régions couvertes	1

Prix indicatif	1 500 € – 7 546 €
Durée	90 – 819 h

Offre de formation — MonCompteFormation (Caisse des Dépôts), licence ouverte.

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	2
Organismes gestionnaires (CFA)	2
Organismes formateurs	2
Régions couvertes	2
Départements couverts	2
Organismes certifiés Qualiopi	2
Sessions	de 10/2026 à 09/2028

Catalogue des formations en apprentissage — réseau des Carif-Oref. Sans frais pour l'alternant : formation financée par l'OPCO de la branche (NPEC).

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	1
Montant total engagé	3 990 €
Coût moyen par dossier	3 990 €
Durée moyenne	830 h
Période	09/2026
France compétences	100 %

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