

Responsable d'établissement touristique

RNCP42020 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	TP — Titre professionnel
Code(s) NSF	334p
Formacode(s)	42627, 42766
Code(s) ROME	G1401, G1402
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	24/05/2031

Certificateur(s)

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

Partenaires habilités

56 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 54 à former et organiser l'évaluation et 2 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
ACADEMIE DES METIERS CENTRE DE FORMATION	88977538300033	Former et organiser l'évaluation
ACTION FIRST	41436247500025	Former et organiser l'évaluation
ADG	52004190600048	Former et organiser l'évaluation
AEROKONSULT	85249551400089	Former et organiser l'évaluation
AFPA ENTREPRISES	82409268800012	Former
AFPA ENTREPRISES	82409268800137	Former
AGENCE NATIONALE POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE DES ADULTES	82422814200702	Former et organiser l'évaluation
ANTEE FORMATION	47960778000042	Former et organiser l'évaluation
ASS FORMATIO APPRENTIS COMMERCE SERVICES	31281559000038	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION INSTITUT LIMAYRAC	77694486000019	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 56 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp42020-responsable-d-etablissement-touristique/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le responsable d'établissement touristique gère une structure qui propose des séjours d'au moins une nuit, avec un hébergement et des services associés.

Selon le type d'établissement, l'hébergement se présente sous forme de chambres, d'appartements, de mobil homes, de bungalows toilés, de cabanes dans les arbres ou tout autre type d'hébergement, regroupés dans un bâtiment ou dispersés sur une surface variable. Les établissements peuvent être ouverts à l'année ou en saisons.

ACTIVITÉS VISÉES

Le responsable d'établissement touristique assure la gestion globale d'un site d'hébergement touristique, dans le respect des objectifs de qualité, de rentabilité et de satisfaction client.

Il pilote les services opérationnels d'hébergement, de réception et d'entretien maintenance et, dans certains établissements, de restauration, d'animation et d'autres services (bien être, boutique...). Selon l'établissement, il peut s'appuyer sur des responsables de services.

Il s'assure de la mise en place des prestations, de leur qualité et de leur attractivité dans le respect de la promesse faite au client et de la politique RSE de l'établissement.

Il encadre les équipes et optimise la performance économique et qualitative des différents services. Il organise le travail dans le cadre légal et conventionnel et coordonne les relations entre les services. Il fixe ou applique des objectifs de performance et contrôle la qualité des prestations. Il met en œuvre des modes opératoires et des mesures correctives en cas de dysfonctionnement pour assurer la continuité et l'amélioration du service.

Le responsable d'établissement touristique gère un établissement recevant du public. A ce titre, il est garant de la sécurité des clients, du personnel et des biens et met en œuvre la prévention des risques sur son établissement. Il doit faire face à toutes les situations de crise et aux urgences. Il s'assure du bon état de l'établissement et du respect des règles d'hygiène et de sécurité.

Le responsable d'établissement touristique pilote la stratégie managériale de l'établissement. Il gère le personnel permanent, saisonnier ou intermittent, dans le cadre légal et conventionnel.

Il établit un plan d'embauche, organise les recrutements, l'intégration des salariés et le suivi de la période d'essai. Il élabore ou valide les plannings des services et donne des objectifs et des consignes de production et de qualité.

Le responsable d'établissement touristique manage les équipes pour créer une dynamique, impliquer et fidéliser les salariés en favorisant la montée en compétences et la performance collective. Il intervient au quotidien pour écouter, expliquer, informer ou recadrer. Il anime des projets collectifs, organise la communication interne et interservices dans le respect du droit à la déconnexion, organise et anime des réunions de service. Il régule les relations interpersonnelles. Il peut gérer des sanctions ou des ruptures de contrats. Il assure la gestion administrative du personnel et les relations avec les représentants du personnel dans le cadre légal.

Le responsable d'établissement touristique développe la stratégie de commercialisation sur son établissement et pilote la mise en œuvre d'actions visant à optimiser les taux d'occupation ou les revenus, à accroître les ventes additionnelles et à renforcer la notoriété de l'établissement. Il s'appuie sur une démarche multicanale et une approche orientée client.

Il conçoit des forfaits à la demande d'un groupe, pour un catalogue ou dans un but de prospection et veille à leur équilibre financier.

Il peut intervenir sur la gestion des ventes via les agences en ligne ou la mise en œuvre de stratégies tarifaires ou promotionnelles. Il organise et promeut la démarche commerciale de l'établissement pour vendre des séjours sur place, fidéliser les clientèles et développer les ventes annexes.

Il participe à la promotion de l'établissement avec des outils de communication, y compris numériques, par l'animation de son réseau territorial et en veillant à la réputation de l'établissement sur les réseaux sociaux.

Le responsable d'établissement touristique prépare, adapte ou négocie le budget prévisionnel. Il suit au quotidien les charges, les taux d'occupation et les ventes de séjours et le chiffre d'affaires des ventes annexes. Il reporte les données sur des tableaux de bord et analyse les résultats et les indicateurs. Il met en œuvre des actions correctives de maîtrise des charges ou d'optimisation des revenus si nécessaire. Il prépare les données pour le traitement comptable. Il anticipe les besoins en investissement pour la pérennisation ou le développement de l'activité dans un cadre de développement durable, élabore ou négocie annuellement un plan d'investissement hiérarchisé et argumenté.

Le responsable d'établissement touristique travaille en général pour un groupe ou pour un propriétaire. Il met en œuvre des mesures de gestion durable, veille au respect de l'accessibilité universelle pour les clients et pour le

personnel et intègre dans sa pratique et celle de ses équipes les outils ou process numériques pour le fonctionnement et la communication.

Il peut bénéficier des fonctions supports d'un siège, d'une chaîne volontaire ou d'experts indépendants. Il rend compte à sa hiérarchie ou au propriétaire.

Dans le cadre de sa délégation, le responsable d'établissement touristique représente l'entreprise et travaille en autonomie. Il travaille en général les week-ends et les jours fériés et peut travailler en soirée.

Le responsable d'établissement touristique peut utiliser l'anglais au niveau B2 du CECRL.

La formation aux premiers secours (PSC1), l'attestation hygiène en restauration et le permis d'exploitation sont conseillés.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable

- Piloter et gérer le service hébergement, optimiser son fonctionnement
- Piloter et gérer le service réception, optimiser son fonctionnement
- Piloter et gérer le service entretien maintenance, optimiser son fonctionnement
- Piloter et gérer le service restauration bar, optimiser son fonctionnement
- Piloter et gérer le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local

Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique

- Recruter et intégrer les équipes en français et en anglais
- Piloter la politique managériale de l'établissement et développer la performance individuelle et collective des équipes
- Assurer la gestion administrative des ressources humaines

Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale

- Développer et optimiser la commercialisation des offres
- Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais

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

- Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité
- Prévoir les investissements et leur financement dans une démarche de développement durable

Blocs de compétences

RNCP42020BC01 — Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable

LISTE DE COMPÉTENCES

- Piloter et gérer le service hébergement, optimiser son fonctionnement
- Piloter et gérer le service réception, optimiser son fonctionnement
- Piloter et gérer le service entretien maintenance, optimiser son fonctionnement
- Piloter et gérer le service restauration bar, optimiser son fonctionnement
- Piloter et gérer le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local

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 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.

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

RNCP42020BC02 — Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

- Recruter et intégrer les équipes en français et en anglais
- Piloter la politique managériale de l'établissement et développer la performance individuelle et collective des

équipes

- Assurer la gestion administrative des ressources humaines

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 pour 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 la fiche de poste rédigée en anglais comme s'il la présentait à un candidat en entretien d'embauche.

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

RNCP42020BC03 — Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale

LISTE DE COMPÉTENCES

- Développer et optimiser la commercialisation des offres
- Promouvoir un établissement touristique et ses offres 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 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 la promotion de l'offre forfaitaire rédigée en anglais comme s'il présentait l'offre à un responsable de groupe.

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

RNCP42020BC04 — Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique

LISTE DE COMPÉTENCES

- Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité
- Prévoir les investissements et leur financement dans une démarche de développement durable

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 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.

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

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Les villages de vacances et les hôtels clubs
- L'hôtellerie de plein air
- Les résidences de tourisme
- L'hôtellerie
- Les auberges de jeunesse et les hostels
- Les villages de gîtes
- Les hébergements collectifs
- Les centres de vacances
- Les refuges de montagne
- Les bateaux de croisières maritimes et fluviaux

- Les résidences seniors
- Les conciergeries

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Responsable de structure d'hébergement touristique
- Exploitant de structure d'hébergement touristique
- Gérant de structure d'hébergement touristique
- Gestionnaire de structure d'hébergement touristique
- Directeur de structure d'hébergement touristique
- Directeur de village de vacances
- Directeur de club de vacances / d'hôtel club
- Directeur de résidence de tourisme
- Directeur de camping
- Directeur d'hôtellerie de plein air
- Directeur de parc résidentiel de loisirs
- Directeur d'hôtel / d'hôtel-restaurant
- Directeur d'auberge de jeunesse
- Directeur d'hostels
- Directeur de village de gîtes
- Directeur d'hébergement collectif
- Directeur de centre de vacances
- Gardien / gérant de refuge de montagne
- Directeur hôtelier de résidence seniors
- Adjoint de direction d'établissement touristique

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).

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	12 000 €
Selon la branche	6 000 € – 12 000 €
Prise en charge	Branches concernées
12 000 €	Valeur par défaut · 209 branches
9 291 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
8 500 €	CPNE de l'immobilier
6 500 €	CPNEFP Agences de voyages et tourisme
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	24/05/2031
Date de dernière délivrance possible	24/05/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2024	235	0	83 %	82 %
2023	225	0	73 %	63 %
2022	163	1	86 %	65 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP35527

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)
RNCP35527

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/42020/>

Où se former

Formations référencées	37
Organismes	10
Régions couvertes	4
Prix indicatif	500 € – 9 600 €
Durée	462 – 2604 h

Se former en apprentissage

Formations en apprentissage	22
Organismes gestionnaires (CFA)	17
Organismes formateurs	18
Régions couvertes	10
Départements couverts	16
Organismes certifiés Qualiopi	18
Formations à distance	2
Sessions	de 09/2024 à 08/2029

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

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	45
Parcours menés à terme	3
Taux d'achèvement	7 %
Période	06/2026 – 09/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	44
Montant total engagé	149 393 €
Coût moyen par dossier	3 395 €
Durée moyenne	479 h
Période	05/2026 – 08/2026
France compétences	89 %
Reste à charge titulaire	9 %
France Travail	2 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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