



Référentiel Officiel

Fourni par Educentre, le copilote des apprenants
et des professionnels de la formation

<https://educentre.fr>

REFERENTIEL EMPLOI ACTIVITES COMPETENCES DU TITRE PROFESSIONNEL

Responsable d'établissement touristique

Niveau 6

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	1/52

SOMMAIRE

	Pages
Présentation de l'évolution du titre professionnel	5
Contexte de l'examen du titre professionnel	5
Liste des activités	6
Vue synoptique de l'emploi-type.....	8
Fiche emploi type	9
Fiches activités types de l'emploi	13
Fiches compétences professionnelles de l'emploi	21
Fiche compétences transversales de l'emploi.....	45
Glossaire technique	47
Glossaire du REAC	49

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	3/52

Introduction

Présentation de l'évolution du titre professionnel

La version 2021 du titre professionnel « responsable d'établissement touristique » conserve quatre activités.

- Piloter et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité
- Manager le personnel d'un établissement touristique
- Commercialiser un établissement touristique avec une démarche multicanale
- Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique

Les intitulés et les contenus sont actualisés.

Contexte de l'examen du titre professionnel

L'emploi de responsable d'établissement touristique a été analysé à l'aide de sources documentaires, d'analyse d'offres d'emploi et de statistiques relatives à l'emploi. Des entretiens auprès de professionnels de différents types de structures d'hébergement touristique, des données issues de questionnaires renseignés par des responsables d'établissements touristiques ont apporté des éléments supplémentaires.

Les clientèles touristiques deviennent de plus en plus exigeantes sur la qualité des prestations et sur le rapport qualité prix. L'information est disponible en temps réel sur Internet, les comparateurs de prix et les avis clients sont largement consultés avant un acte d'achat. Le client attend que la « promesse » soit tenue sur place. L'organisation des services doit être irréprochable et le personnel, en grande partie saisonnier, doit être accompagné et formé pour répondre aux attentes et exigences des clients. Le pilotage des services, avec ou sans l'appui de responsables de services, prend une part importante du travail du responsable d'établissement touristique.

L'activité « Piloter et développer les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité » se compose de cinq compétences, correspondant aux cinq services principaux d'un établissement, pour tenir compte de cette évolution.

Le responsable d'établissement touristique arrive souvent dans un établissement où des équipes sont déjà en place. Il doit recruter un personnel complémentaire et saisonnier et faire en sorte que les salariés travaillent en équipe, dans de bonnes conditions de travail et au bénéfice des clients. Les contrats à durée déterminée sont fréquents. Le responsable d'établissement doit identifier les candidats qui ont les compétences les plus adaptées aux besoins de l'établissement, manager au quotidien pour fédérer et fidéliser l'équipe. Il est garant de la bonne gestion administrative du personnel.

L'activité « Manager le personnel d'un établissement touristique » prend en compte ces exigences.

Les établissements touristiques sont désormais rarement indépendants pour leur développement et leur commercialisation : les groupes construisent, achètent ou franchisent des établissements, les indépendants se regroupent dans des chaînes volontaires. Le canal numérique est devenu la règle pour la commercialisation, qui se fait en ligne (en direct ou via une plateforme de réservation), ou par l'intermédiaire d'agences en ligne.

L'activité « Commercialiser un établissement touristique avec une démarche multicanale » tient compte de cette évolution.

Le responsable d'établissement touristique assure la gestion financière opérationnelle de l'établissement et la plupart bénéficie de l'appui d'un service comptabilité et d'une direction d'exploitation. Il suit les dépenses, les ventes de séjours et les ventes additionnelles au jour le jour, renseigne les tableaux de bord et analyse les écarts pour mettre en œuvre des mesures correctives ou d'amélioration. Il prépare le traitement comptable et transmet les pièces au service comptabilité ou à un expert-comptable. Le responsable d'établissement prévoit les investissements, les aménagements et les travaux et argumente les besoins de l'établissement auprès d'un siège, d'un propriétaire, d'un syndic ou d'une banque.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	5/52

L'activité « Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique » regroupe les compétences nécessaires à une bonne gestion.

Liste des activités

Nouveau TP : Responsable d'établissement touristique

Activités :

- Piloter et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité
- Manager le personnel d'un établissement touristique
- Commercialiser les offres d'un établissement touristique avec une démarche multicanale
- Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	6/52

Vue synoptique de l'emploi-type

N° Fiche AT	Activités types	N° Fiche CP	Compétences professionnelles
1	Piloter et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité	1	Organiser le service hébergement et optimiser son fonctionnement
		2	Organiser le service réception et optimiser son fonctionnement
		3	Organiser le service entretien maintenance et optimiser son fonctionnement
		4	Organiser le service restauration bar et optimiser son fonctionnement
		5	Organiser le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local
2	Manager le personnel d'un établissement touristique	6	Recruter les équipes d'un établissement touristique en français et en anglais
		7	Manager les équipes d'un établissement touristique
		8	Assurer la gestion administrative des ressources humaines d'un établissement touristique
3	Commercialiser les offres d'un établissement touristique avec une démarche multicanale	9	Développer et optimiser la commercialisation des offres d'un établissement touristique
		10	Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais
4	Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique	11	Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité d'un établissement touristique
		12	Prévoir les investissements d'un établissement touristique et leur financement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	8/52

FICHE EMPLOI TYPE

Responsable d'établissement touristique

Définition de l'emploi type et des conditions d'exercice

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.

Le responsable d'établissement touristique organise l'accueil des clients et gère les services d'hébergement, de réception et d'entretien-maintenance. En fonction de l'établissement et de ses prestations, il gère les services de restauration, de bar, d'animation et autres services proposés à la clientèle, par exemple des espace bien-être, des boutiques, etc. Il anticipe les besoins, s'assure de la mise en place, de la qualité et de l'attractivité des prestations dans le respect de la promesse faite au client. Il analyse les taux de satisfaction et les indicateurs de performance et met en place des actions pour optimiser le fonctionnement des services.

Selon l'établissement, le responsable d'établissement touristique peut s'appuyer sur des responsables de service.

Le responsable d'établissement touristique gère un établissement recevant du public. A ce titre, il est garant de la sécurité des biens, des clients et du personnel. Il doit faire face à toutes les situations de crises 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 gère le personnel de l'établissement, permanents, saisonniers ou intermittents, dans le cadre légal et conventionnel. Il établit un plan d'embauche et organise les recrutements. Il élabore ou valide les plannings des services, donne des objectifs et contrôle la réalisation et la qualité du travail.

Le responsable d'établissement touristique manage les équipes pour créer une dynamique, motiver et fidéliser les salariés. Il intervient au quotidien pour écouter, expliquer, informer ou recadrer. Il peut gérer des sanctions ou des ruptures de contrats. Il assure la gestion administrative du personnel.

Le responsable d'établissement touristique participe à la commercialisation multicanale de l'établissement par l'élaboration d'offres forfaitaires, groupes ou individuels. Il assure une veille marketing pour proposer des offres attractives, voire innovantes. Il peut intervenir sur la gestion des ventes via les agences en ligne. Il organise la démarche commerciale de l'établissement pour vendre des séjours sur place, fidéliser les clientèles et développer les ventes additionnelles.

Il développe la promotion de l'établissement avec des outils de communication, y compris numériques, de l'animation de son réseau territorial et de la gestion de la réputation de l'établissement.

Le responsable d'établissement touristique prépare, adapte ou négocie le budget prévisionnel. Au quotidien, il suit les dépenses et les ventes, reporte les données sur des tableaux de bord et analyse les résultats et les indicateurs. Il prépare les données pour le traitement comptable. Le responsable d'établissement touristique élabore ou négocie annuellement un plan d'investissement argumenté.

Le responsable d'établissement touristique travaille en général pour un groupe ou pour un propriétaire. 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.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	9/52

Secteurs d'activité et types d'emplois accessibles par le détenteur du titre

Les différents secteurs d'activités concernés sont principalement :

- 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 séniors

Les types d'emplois accessibles sont les suivants :

- 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'hostel
- Directeur de village de gîtes
- Directeur d'hébergement collectif
- Directeur de centre de vacances
- Gardien / gérant de refuge de montagne
- Directeur hôtelier de résidence sénior
- Adjoint de direction d'établissement touristique

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Equivalences avec d'autres certifications (le cas échéant)

Le certificat de compétences professionnelles « Commercialiser un établissement touristique avec une démarche multicanale » du titre professionnel « Responsable d'établissement touristique » est équivalent au certificat de compétences professionnelles « Accompagner le développement marketing d'un territoire » du titre professionnel « Responsable de développement touristique territorial ».

Le certificat de compétences professionnelles « Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique » du titre professionnel « Responsable d'établissement touristique » est équivalent au certificat de compétences professionnelles « Assurer la faisabilité financière d'une action touristique » du titre professionnel « Responsable de développement touristique territorial ».

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	10/52

Le certificat de compétences professionnelles "Manager le personnel en restauration collective" et le certificat de compétences professionnelles "Gérer et contrôler le budget en restauration collective" du titre professionnel "Responsable d'unité de restauration collective" sont réputé acquis par des détenteurs du titre professionnel "Responsable d'établissement touristique".

Liste des activités types et des compétences professionnelles

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

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

2. Manager le personnel d'un établissement touristique

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

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

Développer et optimiser la commercialisation des offres d'un établissement touristique

Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais

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

Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité d'un établissement touristique

Prévoir les investissements d'un établissement touristique et leur financement

Compétences transversales de l'emploi

Gérer les aléas et les situations de crise

Mettre en œuvre une démarche de développement durable à tous les niveaux de l'établissement touristique

Faire preuve de créativité et d'innovation

Utiliser les outils numériques et maintenir sa culture numérique à jour

Niveau et/ou domaine d'activité

Niveau 6 (Cadre national des certifications 2019)

Convention(s) : Convention collective du tourisme social et familial, IDCC 1316 / brochure 3151.

Convention collective des hôtels, cafés restaurants (HCR) IDCC 1979 / brochure 3292

Convention collective de l'hôtellerie de plein air IDCC 1631 / brochure 3271

Convention collective nationale de l'immobilier IDCC 1527 / brochure 3090

Convention collective animation IDCC 1518 / brochure 3246

Code(s) NSF :

334p--Gestion touristique et hôtelière

Fiche(s) Rome de rattachement

G1401 Assistance de direction d'hôtel-restaurant

G1402 Management d'hôtel-restaurant

G1403 Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	11/52

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 1

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

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le responsable d'établissement touristique organise, pilote ou met en œuvre plusieurs services dans le respect de la politique d'entreprise, de la promesse faite au client et dans un objectif d'attractivité. Il veille à optimiser le fonctionnement des services dans le respect de la démarche qualité et des enjeux du développement durable, pour contribuer à la satisfaction des clientèles et aux bonnes conditions de travail des salariés. Il s'assure du bon état de l'établissement et de la sécurité de tous les utilisateurs. Il anticipe les dysfonctionnements et prévoit des systèmes d'alertes, des ressources et des protocoles d'urgences.

Le responsable d'établissement touristique définit les besoins en personnel. Il élabore ou valide les plannings de travail dans le cadre légal et conventionnel. Il définit des objectifs de production quantitatifs et qualitatifs. Il veille aux relations fonctionnelles entre les services.

Le responsable d'établissement touristique organise ou supervise la logistique des services. Il contrôle la réalisation et la qualité du travail, les coûts de fonctionnement, l'équilibre financier des services et le respect du cadre légal. Il propose et met en œuvre des mesures correctives ou d'amélioration.

Pour l'hébergement, il organise les plannings de travail. Il veille à adapter ces plannings aux flux d'arrivées et de départs pour garantir la propreté des hébergements à l'arrivée des clients. Il organise la gestion du linge et des produits d'entretien et d'accueil.

Pour la réception, il organise le service en fonction des amplitudes d'ouverture, des temps de présence en relations clients (*front office*), du temps de travail administratif (*back office*) et du travail de nuit. Il organise la gestion de la relation clients, des réclamations et des conflits.

Pour l'entretien maintenance, il met en œuvre les process et les contrôles de la gestion d'un établissement recevant du public (ERP). Il veille au bon état général de l'établissement, des équipements, du matériel et à la sécurité des utilisateurs. Il prévoit et suit les travaux d'entretien, de maintenance, d'aménagements ou de construction dans le respect du cadre légal.

Pour les unités de restauration et bar, il garantit la sécurité sanitaire des aliments en mettant en place le plan de maîtrise sanitaire et en contrôlant le respect des normes d'hygiène et de sécurité. Il élabore ou valide un plan alimentaire et organise les différents modes de service. Il contrôle les coûts de production et la rentabilité. Il analyse les éventuels dysfonctionnements des étapes de la production, de la commande au service.

Pour l'animation, il élabore un projet d'animation créatif en s'appuyant sur le potentiel du territoire et s'assure de la cohérence du programme d'animation avec le projet et avec les attentes des clientèles présentes. Il s'assure de l'attractivité des animations ou des activités, de leur sécurité et de la diffusion des programmes.

Selon la taille de l'établissement, le responsable d'établissement touristique peut être assisté par des responsables de service. Le responsable d'établissement touristique peut également tenir un poste dans un service, à titre ponctuel (remplacement d'un salarié, afflux temporaire...) ou dans un cadre planifié.

Le responsable d'établissement touristique peut bénéficier de l'appui des fonctions supports d'un siège ou d'un propriétaire pour la gestion des services. Il rend compte de son activité et de ses résultats à un directeur d'exploitation ou à un propriétaire. Il est responsable civilement et pénalement de tout incident impliquant un salarié ou un client, dans l'établissement ou dans le cadre des activités programmées.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	13/52

Le responsable d'établissement touristique peut utiliser l'anglais au niveau B2 du CECRL pour la gestion de la relation clients.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type

Gérer les aléas et les situations de crise
Mettre en œuvre une démarche de développement durable à tous les niveaux de l'établissement touristique
Faire preuve de créativité et d'innovation
Utiliser les outils numériques et maintenir sa culture numérique à jour

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	14/52

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 2

Manager le personnel d'un établissement touristique

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le responsable d'établissement touristique s'inscrit dans une culture et des valeurs d'entreprise. Il tient compte du type, de la taille et des standards de l'établissement, de ses prestations et des salariés en place pour recruter et manager des équipes, assurer la gestion administrative du personnel.

Il réalise un plan d'embauche en fonction des dates d'ouverture et du budget prévisionnel. Il rédige et diffuse des offres d'emploi sur tous les canaux pertinents, rédige les guides d'entretiens avec les critères adaptés au fonctionnement de l'établissement.

Le responsable d'établissement touristique organise les recrutements selon l'échéancier du plan d'embauche. Il analyse les candidatures, conduit des entretiens en face à face ou à distance, y compris en anglais. Il sélectionne les candidats, organise des essais professionnels le cas échéant. Il organise l'intégration des salariés et le suivi de la période d'essai.

Le responsable d'établissement touristique définit un style de management adapté à l'établissement et peut faire preuve d'innovation managériale. Il met en œuvre toutes les actions à interaction sociale et à objectif de performance individuelle ou collective, de motivation et fédération des équipes, d'organisation collective inter service.

Il détermine des objectifs quantitatifs et qualitatifs qu'il transmet aux équipes. Il écoute le personnel, le tient informé, gère les relations interpersonnelles au quotidien. Il accompagne les montées en compétences (formation, délégation, nouvelles activités...) et valorise les résultats individuels et collectifs. Il s'assure que chaque salarié porte et transmette les valeurs de l'entreprise.

Le responsable d'établissement touristique organise et anime les projets collectifs, la communication interne et les réunions de service. Il utilise la démarche qualité et la démarche du développement durable dans un objectif managérial.

Le responsable d'établissement touristique assure la gestion administrative du personnel dans le cadre légal et conventionnel : les formalités d'embauche, les contrats de travail, le suivi des heures et des éléments variables de la paie, les ruptures de contrats. Il met en place et suit les dossiers du personnel et les documents obligatoires, adapte le règlement intérieur. Il assure les relations avec les instances représentatives du personnel.

Le responsable d'établissement touristique est autonome pour son management et pour le recrutement dans la limite du prévisionnel. Il peut s'appuyer sur le service de ressources humaines d'un siège ou sur des experts indépendants pour la gestion administrative du personnel.

Le responsable d'établissement touristique est susceptible d'utiliser l'anglais pour le recrutement, au niveau B2 du CECRL.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	15/52

Compétences transversales de l'activité type

Gérer les aléas et les situations de crise

Mettre en œuvre une démarche de développement durable à tous les niveaux de l'établissement touristique

Faire preuve de créativité et d'innovation

Utiliser les outils numériques et maintenir sa culture numérique à jour

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	16/52

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 3

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

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le responsable d'établissement touristique contribue à la commercialisation des séjours de l'établissement et au développement des ventes additionnelles. Il met en œuvre des actions de promotion.

Le responsable d'établissement touristique conçoit des offres forfaitaires, démarché les entreprises et les associations, organise le développement des ventes de séjours sur place, gère les tarifs sur les sites d'agences en ligne. Il organise sa veille marketing, suit les tendances émergentes et confirmées et fait preuve de créativité et d'innovation pour la création ou l'amélioration d'offres touristiques.

Le responsable d'établissement touristique analyse l'offre et la clientèle cible, l'environnement touristique et la concurrence.

En fonction de la culture et de la stratégie de l'entreprise, il élabore des offres en tenant compte du positionnement de l'établissement, de ses cibles clientèles et des tendances des marchés (tourisme durable, *slow* tourisme, tourisme de proximité...). Il s'assure de leur équilibre financier.

Il propose ces offres à la commercialisation dans le cadre légal et les diffuse via un catalogue, un canal numérique, des intermédiaires du voyage ou en direct grâce au fichier client.

Pour la commercialisation des séjours, le responsable d'établissement touristique bénéficie en général de l'appui d'un service commercial, d'un *Yield manager* ou d'une plateforme de réservation interne ou externe.

Le responsable d'établissement touristique développe en autonomie la commercialisation des ventes additionnelles (restauration, bar, boutique, excursions, locations, suppléments, assurances...), avec des objectifs budgétaires. Il suit et analyse les évolutions des ventes, il donne des directives pour leur développement et organise des actions de promotion des ventes. Il met en œuvre une démarche commerciale incitant à la prolongation des séjours et à la fidélisation des clients.

Le responsable d'établissement touristique participe à la promotion de l'établissement en animant les réseaux sociaux et des applications numériques. Il peut actualiser le site Internet et contribuer à la réputation de l'établissement en intervenant sur les sites d'avis, en français et en anglais.

Il réalise ou fait réaliser des documents et outils numériques de communication et de publicité, y compris en anglais. Il conçoit des événements d'envergure locale pour développer la notoriété de l'établissement et affirmer son image. Il met en place des partenariats avec les instances locales du tourisme et les prestataires touristiques sur le territoire.

Le responsable d'établissement touristique peut participer à des salons ou regroupements professionnels ou faire représenter l'établissement par une agence d'attractivité. Il intervient dans les démarches de classement, de labélisation et d'affiliation et peut être force de proposition.

Pour la promotion, le responsable d'établissement touristique bénéficie en général du service marketing d'un siège (*web master, community manager...*), des services d'une chaîne volontaire ou de prestataires externes.

Le responsable d'établissement touristique communique en anglais au niveau B2 du CECRL.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	17/52

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

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

Compétences transversales de l'activité type

Mettre en œuvre une démarche de développement durable
Faire preuve de créativité et d'innovation
Utiliser les outils numériques et maintenir sa culture numérique à jour

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	18/52

FICHE ACTIVITÉ TYPE N° 4

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

Définition, description de l'activité type et conditions d'exercice

Le responsable d'établissement touristique prépare, adapte ou négocie un budget prévisionnel et s'engage à le respecter. En fin d'exercice, il présente, justifie et argumente le budget réalisé. Il établit le plan d'investissement et élabore un plan de financement.

Le responsable d'établissement touristique assure le suivi quotidien des dépenses et des recettes sur place. Il renseigne des tableaux de bord et intègre les données fournies par un service comptable. Il analyse les résultats, contrôle les indicateurs et calcule les écarts significatifs. Il met en œuvre des mesures correctives si nécessaire (maîtrise des charges, mesures d'économies, développement des ventes et du chiffre d'affaires, modifications tarifaires). Il reporte les données sur des tableaux de bord qu'il transmet à sa hiérarchie le cas échéant, avec ses commentaires.

Le responsable d'établissement touristique prépare les données pour le traitement comptable : gestion des encaissements, facturations, rapprochements, saisie ou classement des pièces comptables. Il transmet ces données au service comptabilité de son entreprise ou à un expert-comptable.

Le responsable d'établissement touristique contrôle régulièrement les soldes débiteurs, les compteurs d'énergie et fluides et les volumes des commandes. Il met en œuvre des actions correctives le cas échéant.

Le responsable d'établissement touristique identifie les besoins en investissement et établit un cahier des charges pour la demande de devis. Il chiffre le plan d'investissement et élabore un plan de financement en analysant les bilans comptables ou le budget prévisionnel d'investissement, en évaluant les possibilités d'auto financement, d'emprunt, de subventions et autres financements. Il propose un échéancier pour tenir compte des contraintes financières de l'entreprise, des contraintes de fermeture de l'établissement pendant les travaux et de la perte d'exploitation occasionnée.

Il calcule la rentabilité de l'investissement et le temps de retour sur investissement. Il présente, justifie et argumente sa proposition auprès des financeurs (siège, propriétaire, banque...).

Pour cette activité, le responsable d'établissement touristique peut s'appuyer sur le service comptabilité d'un siège ou sur un prestataire externe. Il rend des comptes auprès de sa hiérarchie.

Réglementation d'activités (le cas échéant)

Sans objet

Liste des compétences professionnelles de l'activité type

Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité d'un établissement touristique
Prévoir les investissements d'un établissement touristique et leur financement

Compétences transversales de l'activité type

Gérer les aléas et les situations de crise
Mettre en œuvre une démarche de développement durable
Faire preuve de créativité et d'innovation
Utiliser les outils numériques et maintenir sa culture numérique à jour

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	19/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 1

Organiser le service hébergement et optimiser son fonctionnement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des prestations hébergement, des taux d'occupation et des flux d'arrivées-départs, et afin de contribuer à la satisfaction client tout en veillant aux bonnes conditions de travail des salariés : définir le nombre de salariés permanents et intermittents nécessaires. Organiser les plannings de travail des salariés et des sous-traitants dans le cadre légal et conventionnel. Organiser la logistique des matériels et des produits, l'éventuelle sous-traitance, la gestion du linge et gérer les coûts. Rédiger ou adapter des procédures de travail y compris visuelles, dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité et les faire appliquer. Contrôler régulièrement la propreté et le bon état de l'hébergement.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence peut s'exercer avant ou après saison (hivernage et déshivernage). En saison cette compétence s'exerce de manière quotidienne ou hebdomadaire. Le recours à la sous-traitance et aux contrats de prestation (ménage, blanchisserie) est fréquent.

Critères de performance

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.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser et définir des prestations hébergement

Rédiger ou adapter une fiche de poste de gouvernant et d'employé d'étage

Calculer le nombre d'équivalents temps plein nécessaires pour assurer la prestation permanente

Calculer les besoins en personnel intermittent (extras, CDD intermittents, sous-traitance)

Calculer la masse salariale et les coûts de sous-traitance du service hébergement

Réaliser un planning de travail prévisionnel du service hébergement, incluant la sous-traitance

Optimiser la masse salariale du service hébergement

Rédiger et adapter une procédure de travail pour différents types d'unités d'hébergements, y compris visuelle

Faire appliquer une procédure de travail

Organiser un système d'information avec les services réception et entretien maintenance

Contrôler la qualité du travail des salariés et des sous-traitants

Contrôler la propreté des différentes unités d'hébergement et des communs de l'hébergement

Organiser les états des lieux des unités d'hébergement

Définir une gamme de matériels et de produits pour l'hébergement, y compris conformes au développement durable

Utiliser un outil de gestion de l'hébergement y compris numérique

Utiliser et mettre à jour une mercuriale

Négocier des tarifs

Réaliser et mettre en œuvre les outils de suivi des prestations et des dysfonctionnements

Gérer une réclamation client relative à l'hébergement

Gérer un conflit client relatif à l'hébergement

Analyser la satisfaction clients et définir des mesures correctives

Analyser ou adapter un référentiel qualité ou une charte qualité

Mettre en œuvre la démarche qualité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	21/52

Analyser les risques et les dangers du service hébergement et mettre à jour le document unique (DUER)
Adapter les postes de travail et les conditions d'accueil des clients aux personnes en situation de handicap

Anticiper les embauches en fonction des rotations arrivées départs
Gérer les aléas et les situations de crise

Expliquer une tâche

Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement

Former un salarié sur son poste de travail

Adapter son vocabulaire à son interlocuteur

Prendre des initiatives et des décisions dans le cadre défini de sa délégation

Connaissance des différents types d'hébergement et de leurs particularités

Connaissance des techniques de nettoyage

Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de santé au travail

Connaissance de la méthode RABC (Risk Analysis Bio-contamination Control)

Connaissance des matériels et des produits, dont les produits conformes au développement durable

Connaissance des produits d'accueil et des fournisseurs

Connaissance de la démarche de traitement d'une chambre à blanc et en recouche

Connaissance des méthodes et matériels de nettoyage des communs

Connaissance des temps de travail par type d'hébergement

Connaissance des contrats d'extras et intermittents

Connaissance des opérateurs et des contrats de sous-traitance ménage et blanchisserie

Connaissance des techniques de gestion des stocks (commande, livraison, stockage, sorties, inventaire...)

Connaissance des outils de suivi, y compris numériques, des responsables hébergement ou gouvernants (objets trouvés, clés ou cartes, contrôles...)

Connaissance des règles et fonctionnements de la SACEM et de la SPRE et de la taxe sur l'audiovisuel

Connaissance des règles de l'accueil des mineurs.

Connaissance du droit du travail et des conventions collectives

Connaissance de la prévention des risques physiques et psycho sociaux

Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.

Connaissance du concept de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

Connaissance des normes et réglementation d'accessibilité.

Connaissance des principes de non-discrimination

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	22/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 2

Organiser le service réception et optimiser son fonctionnement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des standards de l'établissement et des prévisionnels de remplissage et afin de fluidifier les flux, de contribuer à la satisfaction des clients et aux bonnes conditions de travail du personnel : définir les amplitudes d'ouverture de la réception et le nombre de salariés nécessaires par tranche horaire. Organiser le système d'information inter services en utilisant des outils numériques. Mettre en œuvre une démarche qualité, la gestion de la relation clients et des réclamations. Paramétrer un logiciel de réservation et, le cas échéant, déterminer la tarification. Organiser le travail de jour et de nuit dans le cadre légal et conventionnel, rédiger et faire appliquer des procédures d'accueil et contrôler la qualité du travail.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce avec des salariés en période d'ouverture, elle peut s'exercer seul en période de fermeture. La compétence s'exerce en partie en présence des clients, en face à face ou à distance (front office), et en partie hors de la présence des clients pour l'administration et le traitement des dossiers clients (back office). La compétence s'exerce à l'aide d'un logiciel de réservation, en général couplé à une plateforme de réservation en ligne.

Critères de performance

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.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser et définir les fonctionnements du service réception
Rédiger ou adapter une fiche de poste de chef de réception, de réceptionniste et de réceptionniste de nuit ou *night audit*
Calculer le nombre d'équivalents temps plein nécessaires
Calculer la masse salariale du service réception
Réaliser un planning de travail du service réception
Rédiger, adapter et faire appliquer une procédure de travail en réception (réservation, caisse, facturation...)
Rédiger et faire appliquer une procédure d'accueil téléphonique et en face à face
Contrôler le traitement des dossiers clients
Contrôler la main courante et la clôture de journée
Organiser les afflux de clientèle des jours arrivées départs
Organiser l'accueil et la logistique d'un séminaire
Contrôler la qualité du travail des salariés et des sous-traitants (agents de sécurité)
Paramétrer un logiciel de réservation dans le cadre des conditions générales de vente
Réaliser une grille tarifaire
Mettre à jour des tarifications et des promotions
Mettre à jour les affichages obligatoires relatifs aux tarifs, au classement, aux affiliations, aux plans...
Organiser un espace d'information touristique
Contrôler et analyser les indicateurs des activités (hébergement, petits déjeuners, restauration, boutique...)
Utiliser une application numérique de gestion du *Yield management*
Contrôler et optimiser le planning d'occupation des hébergements

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	23/52

Gérer une réclamation client en français et en anglais
 Gérer un conflit client en français et en anglais
 Analyser la satisfaction clients et définir des mesures correctives
 Analyser ou adapter un référentiel qualité ou une charte qualité de l'accueil
 Mettre en œuvre la démarche qualité
 Analyser les risques et les dangers du service réception et mettre à jour le document unique (DUER)
 Adapter les postes de travail et les conditions d'accueil des clients aux personnes en situation de handicap

Anticiper l'ouverture des réservations, les promotions
 Anticiper les afflux de clientèle
 Gérer les aléas et les situations de crise

Former un salarié sur son poste de travail
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
 Gérer son stress
 Savoir écouter
 Représenter l'entreprise et inciter le personnel à représenter l'entreprise
 Collaborer avec un siège ou une centrale de réservation
 Prendre des initiatives et des décisions dans le cadre défini de sa délégation

Connaissance des différents types d'établissement de leurs particularités en termes d'accueil
 Connaissance des protocoles et techniques d'accueil des différents types d'établissement touristique
 Connaissance des techniques de gestion de conflits
 Connaissance des fonctionnements des logiciels de réservation et des indicateurs disponibles
 Connaissance des fonctionnements des centrales de réservation des groupes
 Connaissance des fonctionnements des intermédiaires du voyage, des OTA et des Tours Opérateurs
 Connaissance de l'environnement informatique des PMS et Channel Manager
 Connaissance des enquêtes de fréquentation de l'INSEE
 Connaissance des droits et devoirs relatifs aux règlements et aux différents types de paiement
 Connaissance des mécanismes de change
 Connaissance des bases du code de la consommation
 Connaissance des contrats de prestation sous-traitant pour les agents de sécurité
 Connaissance du vocabulaire touristique en anglais (niveau B2 du CECRL)
 Connaissance de la prévention des risques physiques et psycho sociaux
 Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.
 Connaissance des normes et réglementation d'accessibilité
 Connaissance des principes de non-discrimination
 Connaissance du concept de la responsabilité sociale des entreprises (RSE)
 Connaissance du droit du travail et des conventions collectives

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	24/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 3

Organiser le service entretien maintenance et optimiser son fonctionnement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction du type d'établissement touristique et de ses infrastructures et afin de maintenir l'établissement en bon état et de garantir la sécurité des clients et du personnel : vérifier la conformité des équipements par rapport aux obligations réglementaires et aux assurances, mettre en œuvre des mesures correctives le cas échéant. Mettre en place un plan de maintenance et d'entretien, prévoir et suivre les travaux et les aménagements, anticiper les dysfonctionnements et prévoir des moyens et des protocoles d'urgence. Organiser le travail des équipes d'entretien-maintenance et des prestataires externes en veillant à leur sécurité et contrôler le travail et le bon état des équipements. Mettre en œuvre des mesures de gestion durable.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en période d'ouverture comme en période de fermeture avec notamment la mise en œuvre et le suivi de travaux. Elle s'exerce avec l'appui du service patrimoine d'un siège ou d'un propriétaire. La compétence implique la relation avec des prestataires externes de différents corps de métier du bâtiment et des travaux publics. L'habilitation électrique BSBE Manœuvre est demandée.

Critères de performance

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

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Réaliser un audit ou un contrôle technique de l'établissement, de ses infrastructures et de ses équipements
Rédiger ou adapter une fiche de poste de responsable technique et de technicien de maintenance
Rédiger un plan de maintenance et d'entretien avec un échéancier
Calculer les besoins en temps de travail en fonction des établissements (équipements, surfaces...)
Calculer la masse salariale et les coûts externes prévisionnels
Réaliser le planning du service entretien maintenance
Rédiger ou faire rédiger ou mettre à jour des procédures d'entretien maintenance
Contrôler les installations techniques et les interventions réalisées sur ces installations
Prévoir des travaux et des aménagements en tenant compte des besoins des utilisateurs
Négocier des tarifs
Suivre les travaux et les aménagements
Mettre à jour le registre de sécurité et le registre d'accessibilité
Vérifier les points de contrôle d'une commission de sécurité et réaliser les mesures correctives
Faire des demandes de devis pour des interventions, des travaux ou des aménagements
Mettre en œuvre un hivernage et un déshivernage
Traiter et négocier avec un assureur
Elaborer un fichier de prestataires d'entretien maintenance et d'urgences
Mettre en place une veille technique (matériels, équipements, produits, techniques)
Mettre en œuvre la démarche qualité
Mettre en œuvre des mesures de développement durable
Mettre en œuvre les règles de l'accessibilité
Adapter les postes de travail et les conditions d'accueil des clients aux personnes en situation de handicap

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	25/52

Analyser les risques et les dangers du service entretien maintenance et mettre à jour le document unique (DUER)

Anticiper les travaux d'entretien et de maintenance
Réaliser un échéancier en tenant compte des priorités
Réaliser des autocontrôles
Mettre en place des mesures d'urgences
Organiser sa veille juridique

Former un salarié sur son poste de travail
Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
Garder son calme en cas de problème technique grave
Collaborer avec un siège, avec un propriétaire ou avec un prestataire externe (artisans, spa...)
Prendre des initiatives et des décisions dans le cadre défini de sa délégation

Connaissance des normes et réglementations des établissements recevant du public (ERP)
Connaissance des normes de qualité environnementale
Connaissance des responsabilités civiles et pénales du responsable d'établissement touristique
Connaissance des affichages obligatoires
Connaissance des formations relatives à l'hygiène et à la sécurité des équipements
Connaissance des normes et gestion du traitement des eaux (plan d'eau, piscine, spa, canalisations...)
Connaissance des normes et règles des parcs aquatiques et des structures gonflables
Connaissance de base des règles de construction et des éléments de construction, y compris l'éco construction
Connaissance de base des normes et fonctionnements des réseaux (VRD)
Connaissance des normes de sécurité des jeux et espaces pour les enfants
Connaissance de base de la gestion des travaux
Connaissance des garanties et des réserves
Connaissance des fonctionnements avec les propriétaires et Syndics pour les travaux et rénovations
Connaissance des techniques et règles d'installations et désinstallations des locatifs (Mobil Homes, bungalows toilés, roulotte...)
Connaissance de base de l'entretien des espaces verts et des opérateurs sous-traitants (élagages, taille...)
Connaissance des organismes vérificateurs et certificateurs (Apave, Veritas ...)
Connaissance de base des contrats d'entretien et de maintenance
Connaissance de base des contrats d'assurance
Connaissance de la prévention des risques physiques et psycho sociaux
Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.
Connaissance des normes et réglementation d'accessibilité
Connaissance du concept de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)
Connaissance du droit du travail et des conventions collectives

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	26/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 4

Organiser le service restauration bar et optimiser son fonctionnement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des prestations de restauration et des standards des unités de restauration et de bar : élaborer ou valider les plannings de travail en optimisant les plages horaires, organiser le service en salle. Réaliser ou valider le plan alimentaire et les fiches techniques. Contrôler la mise en œuvre du plan de maîtrise sanitaire, la gestion de l'économat, les ratios de production, la qualité et l'attractivité des prestations. Proposer des mesures correctives le cas échéant, afin de garantir la sécurité alimentaire de la production, sa rentabilité, contribuer à la satisfaction des clients et aux bonnes conditions de travail du personnel.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans le cadre de toute unité de restauration et de bar (restaurant, snack bar, *food truck*...). La compétence implique des relations avec les fournisseurs et avec les instances de contrôle. Pour les établissements qui proposent la restauration et le bar dans leurs prestations, le permis hygiène et l'attestation hygiène en restauration commerciale sont demandés.

Critères de performance

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.

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser et définir les fonctionnements des unités de restauration et de bar
Rédiger ou adapter une fiche de poste de responsable de restauration, de chef, de cuisinier, de plongeur, d'économ
Rédiger ou adapter une fiche de poste de barman
Rédiger ou adapter une fiche de poste de responsable de salle et de serveur
Calculer le nombre d'équivalents temps plein nécessaires en cuisine, en salle et au bar
Calculer la masse salariale du service restauration bar
Réaliser un planning de travail du service restauration bar (production et service)
Organiser le service en salle et au bar
Organiser la gestion des buffets
Rédiger, adapter et faire appliquer une procédure de travail en salle
Contrôler la qualité du travail des salariés
Calculer des effectifs (clients, salariés, commensaux...)
Organiser et superviser un inventaire
Calculer et analyser les coûts de production, les ratios et coefficients, les primes alimentaires
Analyser les dysfonctionnements, les défauts de rentabilité et leurs causes et mettre en œuvre des mesures correctives
Paramétrer et utiliser une caisse enregistreuse
Utiliser et mettre à jour une mercuriale
Négocier des tarifs et des conditions de reprise
Superviser la logistique économat et gestion des stocks (commandes, livraisons, stocks...)
Contrôler une livraison et organiser la réception des marchandises
Mettre en œuvre les mesures anti gaspillage
Actualiser le plan de maîtrise sanitaire (PMS)
Actualiser et contrôler les affichages réglementaires
Assurer l'archivage numérique des traçabilités

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	27/52

Contrôler le respect des normes HACCP et mettre en œuvre des mesures correctives
 Mettre en œuvre la démarche qualité et communiquer auprès des clients
 Mettre en œuvre les mesures du développement durable dont la gestion des déchets
 Analyser les risques et les dangers du service restauration et mettre à jour le document unique (DUER)
 Adapter les postes de travail et les conditions d'accueil des clients aux personnes en situation de handicap

Anticiper les besoins en fonction des effectifs
 Donner les objectifs de réalisation des menus au chef de cuisine
 Faire appliquer l'organisation rationnelle du travail (ORT)
 Gérer l'archivage des documents papier ou numérisés
 Gérer les aléas et les situations de crise
 Organiser sa veille juridique

Gérer les conflits interpersonnels
 Faire preuve de diplomatie
 Former un salarié sur son poste de travail
 Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
 Etablir et entretenir des relations avec les administrations de contrôle
 Représenter l'entreprise et inciter le personnel à représenter l'entreprise
 Collaborer avec un siège ou avec un prestataire externe
 Prendre des initiatives et des décisions dans le cadre défini de sa délégation

Connaissance de la réglementation relative à l'alimentation et la nutrition : programme national de l'alimentation et de la nutrition (PNA, PNNS), loi Agriculture et alimentation (dite loi "Égalim")
 Connaissance des principes de base de la gestion de production
 Connaissance de base des procédés de fabrication, des techniques de cuisson et des types de liaison
 Connaissance de la méthodologie de conception des plans alimentaires
 Connaissance du contenu du plan de maîtrise sanitaire
 Connaissance des risques et dangers microbiologiques, chimiques et physiques en restauration
 Connaissance de la réglementation sur les allergies alimentaires
 Connaissance du dossier de demande d'agrément sanitaire
 Connaissances des organismes de contrôle
 Connaissance des règles de la restauration collective
 Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire
 Connaissance des règles de l'équilibre alimentaire
 Connaissance des différentes techniques de service et de gestion des buffets
 Connaissance des règles de la vente à emporter
 Connaissance des fournisseurs de la profession
 Connaissance des gammes de produits alimentaires
 Connaissance des colisages
 Connaissance des ratios et coefficients de la profession
 Connaissance des modes de calcul des prix de revient de la matière première
 Connaissance des logiciels spécifiques de gestion de la restauration
 Connaissance des techniques de gestion de conflit
 Connaissance des filières d'approvisionnement locales
 Connaissance des nouvelles tendances et habitudes alimentaires
 Connaissance des matériels et équipements de la restauration
 Connaissance des différents taux de TVA applicables à la restauration
 Connaissance des outils numériques utilisés pour le service
 Connaissance de la prévention des risques physiques et psycho sociaux
 Connaissance des normes et réglementation d'accessibilité
 Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable
 Connaissance du concept de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)
 Connaissance du droit du travail et des conventions collectives

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	28/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 5

Organiser le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction du projet de l'établissement, de ses infrastructures et du potentiel du territoire : analyser les besoins et les attentes des clientèles et rédiger un projet d'animation. Elaborer ou valider un programme d'animation ou d'activités, les plannings de travail et la communication interne et externe. Solliciter des prestataires externes et rédiger des conventions en tenant compte de l'équilibre financier. Contrôler la qualité et l'attractivité des prestations, afin de contribuer à la satisfaction des clients et aux bonnes conditions de travail des salariés, de garantir la sécurité des clients, et de favoriser les bonnes relations avec l'environnement local.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce dans le cadre d'un établissement incluant l'animation adultes et enfants, organisant des séminaires ou incentive incluant un programme d'activités, proposant des activités non incluses dans le séjour, éventuellement accessibles aux clientèles extérieures.

Critères de performance

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

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Rédiger ou adapter une fiche de poste de responsable animation, d'animateur adultes et d'animateur enfants

Analyser les attentes et les besoins d'une clientèle cible

Analyser les moyens techniques et le potentiel du territoire pour la réalisation d'animations ou d'activités

Elaborer ou valider un projet d'animation

Elaborer ou valider un programme d'animation

Elaborer ou valider un projet d'excursion intégrant des prestations externes

Gérer un espace séminaire

Gérer un Spa en interne ou en sous-traitance

Elaborer ou valider un budget d'animation

Contrôler la sécurité d'une installation

Contrôler la sécurité d'une situation d'animation

Réaliser un outil de communication, y compris numérique

Réaliser le planning de travail du service animation

Calculer le seuil de rentabilité d'une animation ou d'une activité

Rédiger une convention avec un prestataire externe

Négocier des tarifs

Mettre en œuvre la démarche qualité

Analyser les risques et les dangers du service animation et mettre à jour le document unique (DUER)

Adapter les postes de travail et les activités aux personnes en situation de handicap

Anticiper les périodes de forte demande en animation

Gérer les aléas et les situations de crise

Réagir en temps réel aux conditions climatiques ou techniques

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	29/52

Organiser sa veille juridique et sur les tendances en animation

S'intégrer dans un environnement local

Former les animateurs aux valeurs de l'entreprise

Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement

Représenter l'entreprise et inciter le personnel à représenter l'entreprise

Collaborer avec un siège ou avec un prestataire externe

Prendre des initiatives et des décisions dans le cadre défini de sa délégation

Connaissance des législations et réglementations Jeunesse et Sport

Connaissance des législations et réglementations pour l'accueil des mineurs

Connaissance des législations et réglementations des transports collectifs

Connaissance de la législation sur la commercialisation des produits touristiques

Connaissance des attentes, besoins et comportements des clientèles selon leur typologie

Connaissance du matériel d'animation (son, lumière, outils numériques...)

Connaissance des règles et fonctionnements de la SACEM et de la SPRE et de la taxe sur l'audiovisuel

Connaissance des techniques d'animation adultes et enfants

Connaissance des activités sportives et culturelles pouvant s'intégrer dans un programme

Connaissance des tendances et des nouvelles activités

Connaissance des techniques d'élaboration d'un projet pédagogique

Connaissance des conditions d'embauche d'intermittents du spectacle et du GUSO

Connaissance de la prévention des risques physiques et psycho sociaux

Connaissance des normes et réglementation d'accessibilité

Connaissance des principes de non-discrimination

Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable

Connaissance du concept de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

Connaissance du droit du travail et des conventions collectives

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	30/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 6

Recruter les équipes d'un établissement touristique en français et en anglais

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction du type d'établissement, des besoins prévisionnels en salariés et du budget, afin d'assurer la production en disposant d'une équipe aux compétences techniques et relationnelles complémentaires : réaliser un plan d'embauche et un plan de recrutement. Organiser et développer son réseau de prestataires pour l'emploi et son fichier de candidats dans le cadre légal. Rédiger et diffuser des offres d'emploi en fonction des fiches de poste de l'établissement, analyser des candidatures. Rédiger un guide d'entretien, conduire des entretiens d'embauche en face à face ou à distance, en français et en anglais. Sélectionner des candidats, organiser des essais professionnels, l'intégration d'un salarié et le suivi de la période d'essai.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce toute l'année et en particulier en intersaison ou avant la haute saison avec l'embauche de saisonniers. Cette compétence peut s'exercer avec l'appui du service ressources humaines d'un siège. Elle peut concerner des salariés extérieurs à l'entreprise (sous-traitants). Elle implique des relations avec les services de l'emploi.

Critères de performance

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)

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Calculer les besoins prévisionnels en personnel

Calculer les équivalents temps plein nécessaires et le nombre de postes associés

Gérer et alimenter un fichier de candidats dans le cadre légal

Rédiger ou analyser une fiche de poste

Rédiger un plan d'embauche et l'échéancier de recrutement

Rédiger une offre d'emploi ciblée et attractive

Définir les supports adaptés aux différentes offres d'emploi

Evaluer les coûts de recrutement par rapport aux enjeux

Définir des critères de recrutement et élaborer un guide d'entretien

Analyser une candidature et vérifier les informations fournies dans le cadre légal

Organiser et conduire les entretiens

Evaluer la poly compétence d'un salarié

Sélectionner les candidats dans une vision d'équipe aux compétences complémentaires

Réaliser ou actualiser un livret d'accueil des salariés permanents et saisonniers

Organiser l'intégration des salariés

Organiser la période d'essai en intégrant les formations et les contrôles

Intégrer un salarié en situation de handicap

Anticiper les recrutements saisonniers

Organiser sa veille juridique et sociologique

Prendre des initiatives et des décisions dans le cadre défini de sa délégation

Ecouter dans une attitude de neutralité ou de bienveillance

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	31/52

Appréhender une personnalité

Utiliser des techniques de communication et de questionnement en entretien d'embauche

Connaissance des besoins, attitudes et comportements des salariés du tourisme

Connaissance de la méthode de calcul des équivalents temps plein

Connaissance des différents types de contrats et des spécificités des contrats saisonniers et intermittents (extras, vacataires, CDD ou CDI intermittents...)

Connaissance des règles et usages pour les avantages en nature (indemnités repas, logement...)

Connaissance des réseaux de diffusion des offres emploi, y compris numériques

Connaissance du règlement général de la protection des données (RGPD) pour la gestion et la conservation des fichiers

Connaissance des prestataires de l'emploi, institutionnels, associatifs et privés

Connaissance des techniques d'entretien et de questionnement

Connaissance des obligations légales pour le recrutement et pour la diffusion des offres d'emploi

Connaissance des logiciels de mise en page et de présentation graphique

Connaissance des règlements intérieurs

Connaissance des aides à l'emploi, des contrats d'apprentissages et contrats de professionnalisation

Connaissance des enjeux, des objectifs et des méthodes de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Carrières (GPEC)

Connaissance du vocabulaire touristique en anglais (niveau B2 « Avancé » du CECRL)

Connaissance des obligations et des avantages du recrutement de personnes en situation de handicap

Connaissance des principes de non-discrimination

Connaissance du concept de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

Connaissances des règles du droit du travail et des conventions collectives

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	32/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 7

Manager les équipes d'un établissement touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction des valeurs de l'entreprise et des équipes en place, afin d'impliquer, fédérer et fidéliser une équipe et pour contribuer à la satisfaction des clientèles et à la réalisation des objectifs de production. : définir un style de management adapté. Présenter le projet d'entreprise en donnant des objectifs quantitatifs et qualitatifs. Concevoir et mettre en œuvre des projets collectifs. Ecouter les salariés, expliquer, former, déléguer, accompagner la montée en compétence. Valoriser les résultats individuels et collectifs. Mettre en place la communication interne et les réunions de service. Organiser des moments de partage et veiller aux bonnes conditions de travail et aux conditions de vie des salariés logés. Gérer les relations interpersonnelles et les éventuels conflits.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce quotidiennement en période d'ouverture et en période de fermeture lorsque l'équipe compte des salariés permanents. Elle s'exerce en général avec des équipes présentes en partie, à l'arrivée du responsable d'établissement touristique et avec des saisonniers. Elle s'exerce avec des équipes de 2 à plus de 60 personnes dont une partie peut être logée dans l'établissement.

Critères de performance

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

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser et présenter un projet d'entreprise
Déterminer des objectifs de production
Contrôler des objectifs de production
Concevoir et mettre en œuvre un projet collectif, dont les projets de développement durable
Mettre en œuvre et animer un groupe de travail
Déterminer des objectifs de qualité et de satisfaction clients
Négocier des avantages pour les salariés
Organiser les conditions et les règles de vie pour les salariés logés dans l'établissement
Elaborer un plan de formation
Evaluer les compétences d'un salarié et son potentiel d'évolution
Mettre en œuvre des actions de formation en interne
Organiser le parcours d'un saisonnier dans un objectif de fidélisation
Manager un prestataire externe ou un sous traitant (bien-être, animation, ménage, entretien...)
Mettre en œuvre un schéma et un processus de communication interne
Conduire un entretien individuel et collectif
Gérer un conflit, recadrer, faire émerger des solutions
Organiser et animer une réunion de service
Organiser un moment de partage
Traiter et utiliser les résultats d'enquêtes de satisfaction, de notations et d'avis clients dans un objectif managérial
Utiliser la démarche qualité dans un objectif managérial
Utiliser la démarche développement durable dans un objectif managérial

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	33/52

Déléguer et contrôler une délégation
Organiser sa veille juridique et sa veille sur les évolutions des méthodes de management

Former un salarié sur son poste de travail
Représenter l'entreprise et inciter le personnel à représenter l'entreprise
Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
Ecouter, questionner avec bienveillance
Savoir garder la juste distance
Savoir être équitable
Adapter sa communication à son interlocuteur
Prendre des initiatives et des décisions dans le cadre défini de sa délégation

Connaissance des différentes fonctions du manager
Connaissance des styles de management
Connaissance des techniques de développement personnel
Connaissance de base de la sociologie du travail
Connaissance des techniques de communication verbales et non verbales
Connaissance des besoins, attitudes et comportements des salariés du tourisme, y compris les salariés en situation de handicap
Connaissance des profils de génération
Connaissance des techniques d'entretiens individuels et collectifs
Connaissance des techniques de négociation
Connaissance des techniques de gestion de la relation interpersonnelle et des conflits
Connaissance des outils de la conduite de projets et de l'animation des groupes de travail
Connaissance des outils d'organisation et en particulier numérique
Connaissance de la méthodologie de conduite du changement
Connaissance des enjeux, des objectifs et des méthodes de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Carrières (GPEC)
Connaissance des formations tourisme hôtellerie restauration et des possibilités de financement des formations
Connaissance des techniques et outils de la communication interne
Connaissance des techniques d'organisation et d'animation des réunions
Connaissance des techniques de motivation
Connaissance des techniques de gestion du stress et des émotions
Connaissance des techniques de gestion du temps
Connaissance des enquêtes de satisfaction et de motivation
Connaissance du traitement statistique des enquêtes de satisfaction
Connaissance des résultats qualité sur les réseaux numériques
Connaissance des principes de non-discrimination
Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.
Connaissance du concept de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	34/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 8

Assurer la gestion administrative des ressources humaines d'un établissement touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction du droit du travail et des procédures internes de l'entreprise, assurer les formalités d'embauche et de période d'essai. Etablir les contrats de travail, gérer les évolutions, les ruptures de contrats et les sanctions. Rapprocher les plannings réalisés et les plannings prévisionnels, traiter le suivi des heures et des éléments variables de la paie.

Gérer les documents obligatoires de la gestion du personnel et faire appliquer le règlement intérieur. Assurer les relations avec les instances représentatives du personnel, afin de répondre aux obligations légales et conventionnelles et de contribuer au traitement administratif et social des dossiers du personnel.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce tout au long de l'année avec des échéances mensuelles et des variations saisonnières. Pour l'exercer, le responsable d'établissement peut s'appuyer sur le service ressources humaines d'un siège, sur des prestataires externes, des associations et institutions spécialisées ou des fédérations professionnelles.

Critères de performance

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

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Réaliser une déclaration préalable à l'embauche (DPAE)

Analyser et expliquer un contrat de travail

Rédiger un contrat de travail ou un avenant

Gérer une période d'essai

Expliquer un bulletin de salaire

Appliquer une sanction

Rédiger un avertissement

Gérer une rupture de contrat

Contrôler les temps de travail

Suivre et traiter les heures réalisées, les repos hebdomadaires et les congés

Traiter les éléments variables de la paie (heures complémentaires ou supplémentaires, retards, absences, avantages en nature...)

Analyser les indicateurs sociaux

Actualiser les affichages obligatoires

Renseigner et suivre le registre du personnel et les dossiers du personnel

Animer une réunion avec les instances représentatives du personnel

Conduire un entretien annuel d'évaluation avec un salarié

Conduire un entretien professionnel avec un salarié

Rédiger un compte rendu d'entretien

Informers les saisonniers sur leurs droits (formation, chômage, logement...) et leurs devoirs (rupture de contrat)

Anticiper une embauche en fonction des besoins

Anticiper une rupture de contrat

Organiser sa veille juridique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	35/52

Organiser et classer ses dossiers avec rigueur

Faire preuve de diplomatie

Faire preuve de fermeté

Savoir expliquer

Adapter son vocabulaire à son interlocuteur

Collaborer avec le service ressources humaines d'un siège ou avec un prestataire externe

Prendre des initiatives et des décisions dans le cadre défini de sa délégation

Connaissance des formalités administratives liées à l'embauche

Connaissance des différents types de contrats, des spécificités des contrats saisonniers et de la modulation des temps de travail

Connaissance des avantages en nature (indemnités repas, logement...)

Connaissance des obligations employeurs concernant les mutuelles et les prévoyances

Connaissance des obligations employeurs concernant la médecine du travail

Connaissance des OPCA tourisme hôtellerie restauration, de leurs fonctions et de leurs prestations

Connaissance des règles de l'accueil et de la rémunération de stagiaires

Connaissance des différents types de sanctions et du cadre d'application

Connaissance des procédures de rupture de contrat

Connaissance des procédures prudhommales

Connaissance des règles pour l'embauche de personnel étranger (Communauté Européenne et hors CE).

Connaissance des institutions représentatives du personnel et de leurs attributions

Connaissance du règlement général sur la protection des données (RGPD)

Connaissance des règlements intérieurs

Connaissance des aides à l'emploi

Connaissance des éléments constitutifs d'un bulletin de salaire

Connaissance des obligations et des avantages du recrutement de personnes en situation de handicap

Connaissance des principes de non-discrimination

Connaissance du concept de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

Connaissance du droit du travail et des conventions collectives

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	36/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 9

Développer et optimiser la commercialisation des offres d'un établissement touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des prévisionnels d'occupation, des perspectives budgétaires et de la situation des marchés : identifier le potentiel de l'établissement et de son environnement. Evaluer la concurrence et positionner une offre. Concevoir des offres forfaitaires ciblées, vérifier leur équilibre financier et les mettre en marché. Mettre en œuvre une démarche commerciale incitant à la prolongation des séjours et à la fidélisation des clients. Définir des offres additionnelles et dynamiser les ventes. Appliquer une politique de *Yield management* ou de promotion, afin de sécuriser et développer les taux d'occupation et les revenus de l'établissement.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce toute l'année et en particulier en avant saison. Elle utilise des outils numériques de positionnement concurrentiel et de commercialisation. Pour cette compétence, le responsable d'établissement touristique peut s'appuyer en général sur le service commercial d'un siège, d'une chaîne volontaire ou d'une plateforme de réservation publique ou privée.

Critères de performance

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

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser des prévisionnels d'occupation

Analyser la situation des marchés et le contexte économique et social

Analyser les clientèles d'un établissement touristique et ses clientèles cibles

Analyser le potentiel d'un établissement touristique

Analyser l'environnement touristique et les données sur les clientèles du territoire

Analyser la concurrence d'un établissement touristique et de ses offres

Positionner une offre touristique et définir ses clientèles cibles

Gérer une labélisation, un classement ou une affiliation

Concevoir une offre forfaitaire groupes ou individuels, y compris pour le tourisme de proximité

Concevoir une offre itinérante en partenariat

Réaliser la cotation d'une offre forfaitaire

Calculer le seuil de rentabilité d'une offre forfaitaire

Définir des ventes additionnelles et leur rentabilité

Analyser une grille tarifaire

Définir une démarche commerciale de promotion des ventes et de fidélisation

Déterminer des objectifs de ventes additionnelles (restauration, bar, boutique, excursions, locations, suppléments, assurances...)

Analyser la satisfaction des clientèles par rapport à une nouvelle offre, séjour ou additionnelle

Dynamiser une force de vente, en interne et en externe

Contractualiser ou conventionner avec des prestataires externes

Commercialiser une offre touristique via un fichier client, via des réseaux numériques, un catalogue de groupe, un intermédiaire du voyage, des OTA (On Line Travel Agencies), une conciergerie de destination

Analyser l'historique des ventes sur plusieurs périodes

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	37/52

Analyser les potentiels de vente en fonction de l'actualité d'un territoire (événements, météo)
Gérer la tarification en fonction de l'offre et de la demande selon les principes du *Yield* management

Anticiper les promotions en fonction des prévisionnels
Organiser sa veille sur les tendances et évolutions des marchés
Organiser sa veille sur les évolutions du e-tourisme et du m-tourisme

Convaincre
Adapter son vocabulaire à son interlocuteur
Informier le personnel sur les résultats économiques
Donner des consignes orales ou écrites, individuellement et collectivement

Connaissance de l'organisation du tourisme en France et des partenaires institutionnels sur les territoires
Connaissance de la démarche marketing
Connaissance de la démarche de servuction
Connaissance des typologies de clientèles, besoins, attentes et comportements
Connaissance des techniques d'étude de marché
Connaissance des labels et classements, de leurs critères et de leur mode d'obtention
Connaissance de la segmentation des clientèles
Connaissance de la conception des offres touristiques
Connaissance des calculs de rentabilité et seuils de rentabilité
Connaissance des charges fixes et des charges variables
Connaissance des techniques du *Yield* management
Connaissance des intermédiaires du voyage (agences, OTA, autocaristes, TO, CE...), de leurs fonctionnements et des modalités de contractualisation
Connaissance des sites de commercialisation professionnels et collaboratifs (BtoC, CtoC, plateformes et places de marché)
Connaissance des réseaux numériques de commercialisation, dont le PMS (Property Management System) et le Channel Manager
Connaissance des lois et décrets sur la commercialisation des produits touristiques
Connaissance de base de la gestion d'une boutique
Connaissance du règlement de la gestion de la protection des données (RGPD)
Connaissance des applications du e-tourisme et du m-tourisme
Connaissance des techniques de vente
Connaissance avancée du tableur
Connaissance des techniques de présentation orale
Connaissance des techniques de présentation visuelle (dont diaporama)
Connaissance des techniques de communication en direction des personnes en situation de handicap
Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.
Connaissance du concept de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	38/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 10

Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

En fonction de l'établissement et de ses offres touristiques, du budget communication et du positionnement marketing : actualiser et animer le site Internet, les réseaux sociaux, utiliser des applications numériques. Gérer la réputation sur Internet et les relations médias. Réaliser des documents et outils numériques de communication et de publicité, y compris en anglais, ou les faire réaliser. Identifier les partenaires politiques et touristiques du territoire, créer ou développer des relations durables avec son réseau. Créer des événements, participer à des salons professionnels, afin de développer la notoriété, l'image, la fidélisation des clientèles et l'attractivité de l'établissement.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce tout au long de l'année et en particulier en intersaison. Elle s'exerce en collaboration avec les services marketing d'un siège ou avec un prestataire externe (agence de communication, web master...).

Critères de performance

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)

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser les attentes des clientèles
Analyser l'attractivité et la fonctionnalité d'un site Internet
Animer un site Internet et des réseaux sociaux
Promouvoir une labellisation, un classement ou une affiliation
Rédiger un contenu touristique pour un support numérique
Rédiger une newsletter ou un blog
Utiliser la communication narrative (story telling)
Gérer les avis clients
Rédiger un communiqué de presse
Référencer des sites portails
Réaliser un document de communication en français et en anglais, en respectant une charte graphique
Réaliser un cahier des charges pour un document ou un outil numérique de communication
Inventorier les partenaires potentiels sur un territoire
S'inscrire dans un réseau territorial et agir en tant qu'ambassadeur du territoire
S'inscrire dans un réseau de conciergerie de destination
Organiser un événement local
Préparer une participation à un salon ou un *workshop*
Calculer un budget communication
Collaborer avec des influenceurs
Utiliser un fichier client dans le cadre légal (RGPD)
Analyser les résultats d'une action de promotion

Réaliser un échéancier de communication
Organiser sa veille marketing

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	39/52

Gérer une relation avec des élus de collectivités territoriales
Gérer les relations presse et médias

Connaissance de l'organisation du tourisme en France et des partenaires institutionnels sur les territoires
Connaissance des labels et classements, de leurs critères et de leur mode d'obtention
Connaissance des techniques de la communication visuelle
Connaissance des outils de communication papier et numériques, e-tourisme et m-tourisme
Connaissance des ressorts et des outils de fidélisation
Connaissance des référencement
Connaissance des méthodes d'organisation des événements et de la méthode « QQQCCP
Connaissance des techniques de réalisation des dossiers de presse et des communiqués de presse
Connaissance des coûts de réalisation et d'édition des outils de communication
Connaissance des salons professionnels
Connaissance du règlement de la gestion de la protection des données (RGPD)
Connaissance avancée du tableur
Connaissance des règles du droit à l'image et des droits d'auteur
Connaissance des techniques de présentation orale
Connaissance des techniques de présentation visuelle (dont diaporama)
Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable.
Connaissance du concept de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)
Connaissance des techniques de communication en direction des personnes en situation de handicap
Connaissance du vocabulaire touristique en anglais (niveau B2 « Avancé » du CECRL)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	40/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 11

Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité d'un établissement touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir d'un budget réalisé N-1, des objectifs commerciaux prévisionnels et du contexte économique et social, afin de stabiliser ou améliorer le résultat financier : analyser les données et élaborer un budget prévisionnel équilibré N. Préparer les données pour le traitement comptable et suivre les recettes et les dépenses. Analyser les indicateurs et les écarts par rapport au prévisionnel et par rapport à l'année précédente. Mettre en œuvre des mesures correctives de maîtrise des charges ou de développement des ventes et des bénéfices. Présenter le budget réalisé en fin d'exercice à sa hiérarchie.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce avec l'appui du service comptabilité-gestion d'un siège ou d'un expert-comptable. L'utilisation du tableur est généralisée. L'utilisation de logiciels de saisie est fréquente.

Critères de performance

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

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Analyser un budget ou un compte de résultat

Calculer des montants de charges et de produits

Réaliser un budget prévisionnel, faire varier des hypothèses et déterminer le point d'équilibre

Défendre ou argumenter un budget prévisionnel

Présenter un budget réalisé

Saisir des dépenses dans les grandes rubriques du plan comptable ou dans la nomenclature de l'entreprise

Concevoir ou renseigner un tableau de bord financier (reporting) et justifier les résultats

Argumenter une dépense

Rapprocher les commandes et les factures

Gérer les flux monétaires sur le site et contrôler les caisses

Préparer des remises en banque

Paramétrer les caisses et les taux de TVA

Gérer les taxes de séjour

Gérer les débiteurs

Calculer et analyser des écarts

Calculer et analyser des ratios et des coefficients, les indicateurs de suivi de performance

Calculer et analyser la capacité d'autofinancement, brute et nette

Calculer les dotations aux amortissements

Calculer et analyser l'excédent brut d'exploitation (EBE) / résultat brut d'exploitation (RBE)

Définir des mesures correctives

Mettre en œuvre des mesures d'économie dans le cadre du développement durable

Anticiper les échéances

Classer les documents comptables

Anticiper les besoins en trésorerie

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	41/52

Travailler avec un responsable administratif et financier, un expert-comptable ou un responsable d'exploitation

Prendre des initiatives et des décisions dans le cadre de sa délégation

Connaissance des comptes de charges et de produits d'un établissement touristique

Connaissance des charges fixes et des charges variables

Connaissance des calculs de rentabilité et seuils de rentabilité

Connaissance des mécanismes et taux de TVA

Connaissance des techniques d'analyse de gestion

Connaissances des principaux ratios et indicateurs de la profession selon le type d'établissement

Connaissance de la gestion de la trésorerie

Connaissance avancée du tableur, y compris les graphiques

Connaissance des techniques de présentation orale

Connaissance des techniques de présentation visuelle (dont diaporama)

Connaissance du plan comptable de l'industrie hôtelière, de l'hôtellerie de plein air et des villages vacances

Connaissance des bases de la comptabilité et du traitement des pièces comptables

Connaissance des bases de la fiscalité

Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	42/52

FICHE COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE N° 12

Prévoir les investissements d'un établissement touristique et leur financement

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir des objectifs de développement, des moyens financiers d'un établissement touristique et des besoins des utilisateurs, réaliser et chiffrer un plan d'investissement. Déterminer les moyens de financement et calculer le retour sur investissement. Présenter et argumenter un plan d'investissement auprès de financeurs en utilisant des outils de présentation graphique, afin d'assurer la réalisation d'un projet de développement, de maintenir ou d'accroître la valeur du patrimoine.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce avec l'appui du service financier d'un siège, d'un propriétaire, d'une association de gestion, d'une chambre consulaire, d'une collectivité territoriale ou d'un prestataire externe. Pour l'exercer, le responsable d'établissement touristique peut être en relation avec un responsable du patrimoine, un architecte ou un programmiste.

Critères de performance

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

Savoir-faire techniques, savoir-faire organisationnels, savoir-faire relationnels, savoirs

Définir les besoins en investissements
Analyser les besoins des utilisateurs
Réaliser un plan d'investissement
Faire des demandes de devis selon un cahier des charges
Inventorier les financements potentiels (auto financement, emprunts, subventions, financements participatifs, partenaires, associés...)
Lire et comprendre un bilan
Lire et comprendre un prévisionnel de trésorerie
Calculer un retour sur investissements
Calculer la dotation aux amortissements
Calculer le coût d'un emprunt
Rédiger une demande de subvention
Présenter et argumenter un projet de développement et d'investissement
Utiliser des outils de présentation graphique
Intégrer les mesures de développement durable pour aménager, construire ou investir dans les équipements.

Anticiper des investissements
Prendre des initiatives et des décisions dans le cadre défini de sa délégation

Argumenter et convaincre

Connaissance des comptes de charges et de produits d'un établissement touristique
Connaissance de base du bilan
Connaissance du plan de trésorerie
Connaissance des différents moyens de financement

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	43/52

Connaissance des calculs de retour sur investissement
Connaissance des mécanismes de calcul des annuités d'emprunt
Connaissance des mécanismes de calcul des dotations aux amortissements
Connaissance des bases de la construction et de l'éco construction
Connaissance de base de la programmation des aménagements et des travaux prenant en compte les besoins des utilisateurs
Connaissance des fonctionnements des Syndics
Connaissance avancée du tableur
Connaissance des techniques de présentation orale
Connaissance des techniques de présentation visuelle (dont diaporama)
Connaissance du plan comptable de l'industrie hôtelière, de l'hôtellerie de plein air et des villages vacances
Connaissance des bases de la comptabilité
Connaissance des bases de la fiscalité
Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable
Connaissance du concept de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE)
Connaissance des normes et réglementation d'accessibilité

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	44/52

FICHE DES COMPÉTENCES TRANSVERSALES DE L'EMPLOI TYPE

Gérer les aléas et les situations de crise

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre de la gestion quotidienne d'un établissement touristique, anticiper les difficultés potentielles et mettre en place des systèmes d'alerte (communication interne, SMS, alertes sur les suivis des indicateurs...).

Mettre en place des ressources d'urgence (fichier d'extras, de prestataires, stocks, numéros d'urgence, protocoles d'urgence et partenaires à joindre...).

Analyser rapidement une situation, ses enjeux et son urgence, prendre une décision et appliquer ou faire appliquer une procédure adaptée à la situation.

Analyser une gestion de crise et mettre en œuvre, le cas échéant, des modifications de fonctionnement ou de communication.

Critères de performance

Les systèmes d'alerte sont prévus

Les ressources d'urgence sont prévues

Les protocoles d'urgence sont définis

Mettre en œuvre une démarche de développement durable à tous les niveaux de l'établissement touristique

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

Dans le cadre d'un projet d'entreprise, formaliser une démarche de développement durable pour l'établissement.

Analyser les mesures envisageables pour chaque service, chiffrer les coûts et les économies attendues, mesurer les impacts environnementaux et techniques générés par ces mesures.

Faire des choix techniques et commerciaux, réaliser des investissements et élaborer des procédures.

Sensibiliser ou former le personnel aux mesures mises en place et contrôler leur bonne application.

Sensibiliser les clients au respect de la démarche du développement durable et intégrer la démarche à la communication interne et externe de l'établissement.

Critères de performance

La démarche de développement durable de l'établissement est formalisée

Les coûts et les économies attendues sont chiffrés

Les actions de sensibilisation du personnel et des clients sont prévues

Faire preuve de créativité et d'innovation

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A partir du potentiel de l'établissement et de son environnement, analyser les tendances sociologiques et techniques, émergentes et confirmées. Repérer les phénomènes de mode. Rester agile par rapport aux événements imprévus qui ont des incidences majeures sur l'activité de l'établissement.

Utiliser les techniques de créativité pour imaginer une politique de l'offre, une politique commerciale, une politique de communication, une politique managériale, une politique de gestion de la relation clients.

Evaluer les avantages, les inconvénients, les possibilités techniques, financières et humaines et formaliser un nouveau projet. Tester et mettre en œuvre le cas échéant.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	45/52

Critères de performance

Les tendances sociologiques et techniques sont analysées.
Les techniques de créativité sont utilisées
Les nouveaux projets sont formalisés

Utiliser les outils numériques et maintenir sa culture numérique à jour

Description de la compétence – processus de mise en œuvre

A l'aide d'outils numériques fixes et nomades et dans le cadre de la réglementation en vigueur sur les usages du numérique, organiser sa veille (technologique, commerciale, juridique...), gérer ses réseaux professionnels et sociaux, produire des documents (tableur, texte, PAO...), intégrer le numérique dans les offres produits (circuits GPS, réalité augmentée...), optimiser le fonctionnement des services (tablettes, applications sur smartphone, logiciels...), développer ses compétences en autonomie (tutoriels, Mooc), gérer des projets collectifs en présentiel et à distance (outils d'organisation, de partage et de communication).

Organiser la sensibilisation et la formation du personnel aux outils numériques.

Critères de performance

Les outils numériques permettent d'améliorer les performances globales du fonctionnement de l'établissement
Les différents usages du numériques sont intégrés dans le fonctionnement des services et dans les offres produits
La sensibilisation et la formation du personnel sont prévues

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	46/52

Glossaire technique

Intermédiaires du voyage

Les intermédiaires du voyage sont tous les organismes immatriculés (Atout France) qui peuvent commercialiser un séjour ou un voyage forfaitaire pour le compte d'un opérateur (agences de voyages, tour-opérateurs, autocaristes, office de tourisme immatriculé dans le cadre de son territoire...).

OTA

On line Travel Agency. Ce sont les agences de voyage en ligne qui commercialisent les hébergements touristiques sur leur plateforme moyennant commission.

Personnel

Le terme est utilisé ici pour toute personne intervenant sur l'établissement, salariés permanents, saisonniers, temporaires, intermittents ou faisant partie d'une entreprise sous-traitante (ménage, espaces verts, animation...).

Prestataires touristiques

Le terme est employé ici au sens large et représente tous les opérateurs qui peuvent proposer une prestation dans le cadre d'un forfait touristique : domaines de la culture, du sport, de l'économie et de l'artisanat, de l'agriculture, de l'environnement...

Programmiste

Intervenant avant même l'architecte, le programmiste évalue la faisabilité d'un projet de construction ou d'aménagement selon les coûts, les contraintes sociales et environnementales, l'utilisation des équipements. Il est le garant d'un ouvrage de qualité qui répondra aux besoins des utilisateurs et aux différentes normes en vigueur, tout en respectant le budget fixé. (ONISEP)

Salariés

Le terme est utilisé pour qualifier les seuls salariés de l'établissement, quels que soient leurs statuts, à l'exception des salariés des entreprises sous-traitantes.

Servuction

Production de services, organisation matérielle et humaine pour la conception et la réalisation de services.

Unité d'hébergement

Le terme est utilisé pour décrire une chambre, un appartement, un mobil home et toute structure dans laquelle on peut dormir et qui est commercialisée de manière privative ou partagée (auberges de jeunesse).

Utilisateurs (besoins des utilisateurs)

Les utilisateurs d'un établissement touristique sont les clients, le personnel, les fournisseurs, les prestataires externes.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	47/52

Glossaire du REAC

Activité type

Une activité type est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches (ce qu'il y a à faire dans l'emploi) dont les missions et finalités sont suffisamment proches pour être regroupées. Elle renvoie au certificat de compétences professionnelles (CCP).

Activité type d'extension

Une activité type d'extension est un bloc de compétences qui résulte de l'agrégation de tâches qui constituent un domaine d'action ou d'intervention élargi de l'emploi type. On la rencontre seulement dans certaines déclinaisons de l'emploi type. Cette activité n'est pas dans tous les TP. Quand elle est présente, elle est attachée à un ou des TP. Elle renvoie au certificat complémentaire de spécialisation (CCS).

Compétence professionnelle

La compétence professionnelle se traduit par une capacité à combiner un ensemble de savoirs, savoir-faire, comportements, conduites, procédures, type de raisonnement, en vue de réaliser une tâche ou une activité. Elle a toujours une finalité professionnelle. Le résultat de sa mise en œuvre est évaluable.

Compétence transversale

La compétence transversale désigne une compétence générique commune aux diverses situations professionnelles de l'emploi type. Parmi les compétences transversales, on peut recenser les compétences correspondant :

- à des savoirs de base,
- à des attitudes comportementales et/ou organisationnelles.

Critère de performance

Un critère de performance sert à porter un jugement d'appréciation sur un objet en termes de résultat(s) attendu(s) : il revêt des aspects qualitatifs et/ou quantitatifs.

Emploi type

L'emploi type est un modèle d'emploi représentatif d'un ensemble d'emplois réels suffisamment proches, en termes de mission, de contenu et d'activités effectuées, pour être regroupées : il s'agit donc d'une modélisation, résultante d'une agrégation critique des emplois.

Référentiel d'Emploi, Activités et Compétences (REAC)

Le REAC est un document public à caractère réglementaire (visé par l'arrêté du titre professionnel) qui s'applique aux titres professionnels du ministère chargé de l'emploi. Il décrit les repères pour une représentation concrète du métier et des compétences qui sont regroupées en activités dans un but de certification.

Savoir

Un savoir est une connaissance mobilisée dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi qu'un processus cognitif impliqué dans la mise en œuvre de ce savoir.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	49/52

Savoir-faire organisationnel

C'est un savoir et un savoir-faire de l'organisation et du contexte impliqués dans la mise en œuvre de l'activité professionnelle pour une ou plusieurs personnes.

Savoir-faire relationnel

C'est un savoir comportemental et relationnel qui identifie toutes les interactions socioprofessionnelles réalisées dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle pour une personne. Il s'agit d'identifier si la relation s'exerce : à côté de (sous la forme d'échange d'informations) ou en face de (sous la forme de négociation) ou avec (sous la forme de travail en équipe ou en partenariat, etc.).

Savoir-faire technique

Le savoir-faire technique est le savoir procéder, savoir opérer à mobiliser en utilisant une technique dans la mise en œuvre de la compétence professionnelle ainsi que les processus cognitifs impliqués dans la mise en œuvre de ce savoir-faire.

Titre professionnel

La certification professionnelle délivrée par le ministre chargé de l'emploi est appelée « titre professionnel ». Ce titre atteste que son titulaire maîtrise les compétences, aptitudes et connaissances permettant l'exercice d'activités professionnelles qualifiées. (Article R338-1 et suivants du Code de l'Education).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date de Validation	Date de mise à jour	Page
RET	REAC	TP-01408	01	31/03/2021	19/01/2021	50/52

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."

