

SCHOOL FOR MATE

LIVRET PÉDAGOGIQUE

TP Responsable d'établissement touristique

RNCP42020 · Titre professionnel · Niveau 6

Ce parcours de 550 heures prépare au titre professionnel Responsable d'établissement touristique (RNCP42020, niveau 6) en couvrant les quatre blocs de compétences du référentiel : pilotage des services, management des équipes, optimisation commerciale et gestion d'exploitation. Tout au long des 25 cours, l'apprenant accompagne la nouvelle directrice adjointe d'un village de vacances fictif, de sa prise de poste jusqu'à la présentation de son plan d'investissement au propriétaire.

VOLUME HORAIRE	COURS	BLOCS
550 h	25	4

01 · PRÉSENTATION

La formation en bref

Intitulé	TP Responsable d'établissement touristique
Code	RNCP42020
Type	Titre professionnel
Niveau	Niveau 6
Certificateur	MINISTERE DU TRAVAIL DU PLEIN EMPLOI ET DE L' INSERTION
Durée	550 h, 25 cours
Modalité	Formation à distance (e-learning), tutorat assuré par l'organisme de formation
Formats	SCORM 1.2 / 2004, xAPI, sources éditables
Mise à jour	Novembre 2026
Fin d'enregistrement de la certification	24/05/2031

Le métier et les compétences visées

Le responsable d'établissement touristique assure la gestion globale d'un site proposant des séjours d'au moins une nuit : hôtel, camping, village de vacances, résidence de tourisme, auberge de jeunesse ou refuge. Il pilote les services hébergement, réception et entretien maintenance, ainsi que, selon l'établissement, la restauration, le bar et l'animation. Garant de la sécurité d'un établissement recevant du public, il encadre des équipes permanentes et saisonnières dans le cadre légal et conventionnel. Il développe la commercialisation multicanale, conçoit des forfaits, veille à la réputation en ligne et suit le budget, les indicateurs et les investissements dans une démarche de développement durable. Il rend compte à un groupe ou à un propriétaire et peut travailler en anglais au niveau B2.

Public visé

- Adjoints de direction, chefs de réception ou gouvernants souhaitant accéder à un poste de direction d'établissement touristique
- Salariés expérimentés de l'hôtellerie, de l'hôtellerie de plein air ou des villages de vacances visant une évolution managériale
- Personnes en reconversion professionnelle disposant d'une expérience en tourisme, commerce ou gestion d'équipe
- Exploitants ou futurs repreneurs d'une structure d'hébergement touristique (camping, gîtes, hôtel indépendant)
- Demandeurs d'emploi ou alternants ayant un projet professionnel validé dans le secteur de l'hébergement touristique

Prérequis

- Le référentiel ne fixe pas de prérequis réglementaire : l'organisme de formation définit ses conditions d'accès, généralement un niveau 5 (bac+2) ou une expérience significative dans le tourisme ou l'hôtellerie
- Maîtrise du français écrit et oral permettant la rédaction de dossiers professionnels et la soutenance devant un jury
- Niveau d'anglais permettant de progresser vers le niveau B2 du CECRL visé par le métier
- Aisance avec les outils bureautiques courants (tableur, traitement de texte, diaporama) et les environnements numériques

Objectifs pédagogiques

À l'issue du parcours, l'apprenant est capable de :

- Organiser, piloter et optimiser les services hébergement, réception, entretien maintenance, restauration bar et animation dans une démarche qualité et RSE
- Garantir la sécurité des clients, du personnel et des biens d'un établissement recevant du public et gérer les situations de crise
- Établir un plan d'embauche, recruter et intégrer des équipes permanentes et saisonnières en français et en anglais
- Animer et fidéliser les équipes en développant la performance individuelle et collective dans le respect du cadre légal et conventionnel
- Assurer la gestion administrative du personnel et les relations avec les représentants du personnel
- Concevoir et mettre en œuvre une stratégie de commercialisation multicanale, incluant la tarification et la distribution en ligne
- Construire des offres forfaitaires équilibrées financièrement et les promouvoir en français et en anglais
- Élaborer et suivre le budget d'exploitation à l'aide de tableaux de bord et déclencher des actions correctives
- Bâtir un plan d'investissement hiérarchisé, argumenté et financé dans une démarche de développement durable

02 · FIL ROUGE PÉDAGOGIQUE

Domaine des Quatre Vents

IF

Inès Ferrand

Directrice adjointe nommée pour préparer la reprise de la direction de l'établissement

Village de vacances et hôtellerie de plein air, ouvert d'avril à octobre, en Drôme provençale

Le Domaine des Quatre Vents est un village de vacances familial de 18 hectares appartenant au propriétaire indépendant Bertrand Vasseur. Il propose 42 chambres en bâtiment principal, 85 mobil-homes, 20 chalets, 12 cabanes perchées et 60 emplacements nus, ainsi qu'un restaurant, un bar de piscine, un espace bien-être et un club enfants. L'établissement emploie 14 permanents et jusqu'à 55 saisonniers en haute saison. Depuis deux ans, les avis clients se dégradent, la dépendance aux agences en ligne s'accroît et les charges énergétiques pèsent sur la rentabilité. Le directeur en place part à la retraite dans dix-huit mois. Inès Ferrand, ancienne chef de réception d'un hôtel urbain, est recrutée comme directrice adjointe avec une mission claire : reprendre en main les services, structurer le management, relancer les ventes et présenter un plan d'investissement durable au propriétaire.

Chaque cours se termine par une mise en situation dans cette entreprise : l'apprenant accompagne Inès dans des situations professionnelles réalistes, de plus en plus complexes, jusqu'à la préparation des épreuves.

La progression

1. Bloc 1 : Inès réalise un diagnostic de chaque service, redéfinit les standards de l'hébergement et de la réception, sécurise la maintenance et l'ERP, relance la restauration et construit une animation tournée vers le territoire.
2. Bloc 2 : Inès prépare la saison en bâtissant le plan d'embauche, recrute des saisonniers français et étrangers, organise les plannings et installe un management qui fidélise les équipes tout en gérant les situations RH délicates.
3. Bloc 3 : Inès réduit la dépendance aux agences en ligne, met en place une politique tarifaire dynamique, conçoit des forfaits groupes et développe la notoriété du Domaine en France comme à l'international.
4. Bloc 4 : Inès construit le budget de la saison suivante, pilote les indicateurs d'exploitation, réduit les charges énergétiques et présente à Bertrand Vasseur un plan d'investissement hiérarchisé avant sa prise de fonction de directrice.

03 · ARCHITECTURE

Organisation du parcours

Le parcours est construit sur les blocs de compétences du référentiel officiel : chaque bloc regroupe les cours qui préparent à son évaluation.

N°	Bloc et cours	Durée
RNCP42020BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable		**198 h**
1	Les fondamentaux du pilotage d'un établissement touristique	22 h
2	Piloter et gérer le service hébergement	22 h
3	Optimiser le fonctionnement du service hébergement	22 h
4	Piloter et gérer le service réception	22 h
5	Optimiser le service réception et la satisfaction client	22 h
6	Piloter et optimiser le service entretien maintenance	22 h
7	Sécurité, hygiène et gestion de crise en établissement recevant du public	22 h
8	Piloter et optimiser le service restauration bar	22 h
9	Piloter le service animation et développer l'ancrage local	22 h
RNCP42020BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique		**132 h**
10	Anticiper les besoins et bâtir le plan d'embauche	22 h
11	Recruter et intégrer les équipes en français et en anglais	22 h
12	Organiser le travail et planifier les services	22 h
13	Piloter la politique managériale et développer la performance des équipes	22 h
14	Animer la communication interne et réguler les relations	22 h
15	Assurer la gestion administrative des ressources humaines	22 h
RNCP42020BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale		**110 h**
16	Construire la stratégie commerciale multicanale de l'établissement	22 h
17	Optimiser les revenus : tarification et distribution en ligne	22 h
18	Concevoir des forfaits et vendre aux groupes	22 h
19	Développer les ventes sur place, les ventes additionnelles et la fidélisation	22 h
20	Promouvoir l'établissement en français et en anglais et piloter l'e-réputation	22 h

RNCP42020BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique		**110 h**
21	Les bases de la gestion d'un établissement touristique	22 h
22	Préparer et négocier le budget prévisionnel	22 h
23	Suivre l'exploitation avec des tableaux de bord	22 h
24	Maîtriser les charges dans une démarche de développement durable	22 h
25	Prévoir les investissements et leur financement	22 h
Total du parcours		**550 h**

Répartition des modalités pédagogiques

Chaque sous-chapitre s'ouvre sur une vidéo de 3 à 5 minutes. La vidéo représente 30 % du volume horaire, complétée par du cours texte enrichi, des infographies, des études de cas, des mises en situation et des QCM.



- Vidéos : 165 h
- Cours texte et infographies : 173 h
- Études de cas et mises en situation : 135 h
- QCM et évaluations : 77 h

Contenu des cours

RNCP42020BC01 · 198 h

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

Cours 1 · Les fondamentaux du pilotage d'un établissement touristique — 22 h

OBJECTIFS

- Situer l'établissement dans son environnement touristique, réglementaire et concurrentiel
- Réaliser un diagnostic global des services dans une démarche qualité et RSE

ÉVALUATION FORMATIVE

QCM de fin de cours et étude de cas : rédaction d'un diagnostic forces et faiblesses d'un établissement à partir d'un dossier documentaire

CONTENUS

- Panorama des formes d'hébergement touristique et des modèles d'exploitation (groupe, propriétaire, chaîne volontaire)
- Classements, labels et référentiels qualité du secteur
- La promesse client et la chaîne de valeur d'un séjour
- Démarche RSE et gestion durable : principes et indicateurs
- Accessibilité universelle pour les clients et le personnel
- Méthodologie du diagnostic de services et de l'audit qualité
- Rôle, délégation et reporting du responsable vis-à-vis de sa hiérarchie

Fil rouge · Lors de sa première semaine au Domaine des Quatre Vents, Inès réalise un diagnostic flash de l'ensemble des services et rédige une note de synthèse pour Bertrand Vasseur.

Cours 2 · Piloter et gérer le service hébergement — 22 h

OBJECTIFS

- Organiser le service hébergement selon le type d'unités et la saisonnalité
- Définir et contrôler les standards de propreté et de présentation des hébergements

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation : élaboration d'une grille de contrôle qualité et d'un planning de remise en état un samedi de rotation

CONTENUS

- Organisation d'un service hébergement : chambres, mobil-homes, chalets, hébergements insolites
- Fiches de poste et rôle de la gouvernance
- Standards de remise en état et check-lists de contrôle
- Planification des départs, arrivées et recouches
- Gestion du linge, des produits d'accueil et des stocks
- Hygiène, produits d'entretien et prévention des risques professionnels
- Coordination hébergement, réception et maintenance

Fil rouge · Face à des avis clients pointant la propreté des mobil-homes, Inès reconstruit avec la gouvernante les check-lists de remise en état et organise une tournée de contrôle.

Cours 3 · Optimiser le fonctionnement du service hébergement

22 h

OBJECTIFS

- Mesurer la productivité et la qualité du service hébergement à l'aide d'indicateurs
- Mettre en œuvre des mesures correctives et des pratiques durables

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas chiffrée : analyse d'indicateurs et présentation de trois actions correctives argumentées

CONTENUS

- Indicateurs du service hébergement : temps de remise en état, taux de non-conformité, coût par unité
- Analyse des réclamations et des questionnaires de satisfaction
- Démarche d'amélioration continue appliquée à l'hébergement
- Achats responsables, réduction des déchets et des consommations
- Externalisation ou internalisation du linge et du nettoyage
- Adaptation des hébergements aux clientèles en situation de handicap
- Outils numériques de suivi des chambres et des interventions

Fil rouge · Inès compare le coût de la blanchisserie interne et d'un prestataire extérieur et propose un plan de réduction des produits chimiques pour la prochaine saison.

Cours 4 · Piloter et gérer le service réception

22 h

OBJECTIFS

- Organiser l'accueil, les réservations et la facturation au sein du service réception
- Garantir une relation client de qualité en français et en anglais

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle filmé : accueil d'un client anglophone et traitement d'une demande de modification de séjour

CONTENUS

- Missions et organisation de la réception selon le type d'établissement
- Logiciel de gestion hôtelière et de réservation : fonctionnalités clés
- Process d'arrivée, de séjour et de départ
- Encaissements, taxe de séjour et clôture de caisse
- Accueil des clientèles internationales en anglais
- Gestion de la main courante et des consignes
- Réception et sécurité : contrôle des accès, objets trouvés, registre des clients

Fil rouge · Inès réorganise l'accueil des arrivées du samedi qui génère des files d'attente de plus d'une heure, en créant un process de pré-enregistrement en ligne.

Cours 5 · Optimiser le service réception et la satisfaction client

22 h

OBJECTIFS

- Traiter les réclamations et transformer les insatisfactions en leviers de fidélisation
- Optimiser les process de réception grâce aux outils numériques

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : rédaction d'une procédure de traitement des réclamations et QCM de fin de cours

CONTENUS

- Parcours client et moments de vérité
- Méthodes de traitement des réclamations et gestes commerciaux
- Mesure de la satisfaction : questionnaires, avis, indicateurs
- Digitalisation de la réception : borne, clé connectée, messagerie client
- Rôle de la réception dans les ventes additionnelles
- Procédures écrites et modes opératoires
- Plan d'action qualité de la réception

Fil rouge · Un client mécontent d'une cabane perchée menace de publier un avis négatif : Inès accompagne le réceptionniste dans le traitement de la réclamation puis formalise une procédure.

Cours 6 · Piloter et optimiser le service entretien maintenance

22 h

OBJECTIFS

- Organiser la maintenance préventive et curative des bâtiments, équipements et espaces extérieurs
- Optimiser les coûts et la durabilité des interventions

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation : élaboration d'un planning de maintenance préventive et d'un tableau de suivi des contrôles réglementaires

CONTENUS

- Organisation du service technique et des espaces verts
- Plan de maintenance préventive et carnet d'entretien
- Gestion des demandes d'intervention et priorisation
- Relations avec les prestataires et contrats de maintenance
- Contrôles réglementaires périodiques
- Maîtrise des consommations d'eau et d'énergie
- Préparation de l'ouverture et de la fermeture saisonnière

Fil rouge · Avant l'ouverture d'avril, Inès construit avec le responsable technique le plan de maintenance préventive des 85 mobil-homes et de la piscine.

Cours 7 · Sécurité, hygiène et gestion de crise en établissement recevant du public

22 h

OBJECTIFS

- Appliquer la réglementation des établissements recevant du public et la prévention des risques
- Organiser la réponse aux urgences et aux situations de crise

ÉVALUATION FORMATIVE

Simulation de crise sur scénario et QCM réglementaire

CONTENUS

- Réglementation ERP : catégories, obligations, registre de sécurité
- Sécurité incendie, évacuation et formation du personnel
- Sécurité des piscines, aires de jeux et activités
- Risques naturels et plan de sauvegarde
- Prévention des risques professionnels et document unique
- Gestion de crise : cellule, communication, retour d'expérience
- Premiers secours et coordination avec les services d'urgence

Fil rouge · Une alerte orages violents est déclenchée un soir d'août : Inès doit organiser la mise à l'abri de 600 vacanciers et gérer la communication de crise.

Cours 8 · Piloter et optimiser le service restauration bar

22 h

OBJECTIFS

- Organiser le fonctionnement du restaurant et du bar dans le respect des règles d'hygiène
- Optimiser la rentabilité et l'attractivité de l'offre de restauration

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas chiffrée : calcul de ratios de restauration et proposition d'une offre optimisée

CONTENUS

- Formules de restauration en établissement touristique : buffet, carte, demi-pension, snacking
- Hygiène alimentaire et plan de maîtrise sanitaire
- Réglementation des débits de boissons et permis d'exploitation
- Coût matière, ratios et fiches techniques
- Approvisionnement local et lutte contre le gaspillage alimentaire
- Coordination cuisine, salle et bar
- Indicateurs de performance de la restauration

Fil rouge · Le coût matière du restaurant du Domaine dépasse l'objectif : Inès analyse les fiches techniques avec le chef et propose une carte courte valorisant les producteurs de la Drôme.

Cours 9 · Piloter le service animation et développer l'ancrage local

22 h

OBJECTIFS

- Concevoir et organiser un programme d'animation adapté aux clientèles
- Développer des partenariats territoriaux renforçant l'attractivité de l'établissement

ÉVALUATION FORMATIVE

Projet guidé : rédaction d'une partie du dossier de projet de développement des services, avec retour formateur

CONTENUS

- Rôle de l'animation dans la satisfaction et la fidélisation
- Conception d'un programme d'animation par public et par saison
- Encadrement réglementaire des activités et du club enfants
- Budget et évaluation de l'animation
- Acteurs du territoire : office de tourisme, producteurs, prestataires de loisirs
- Construction de partenariats et d'offres locales
- Autres services : bien-être, boutique, location

Fil rouge · Inès construit un programme d'animation de juillet associant le club enfants, une soirée producteurs et des sorties encadrées avec des prestataires locaux.

RNCP42020BC02 · 132 h

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

Cours 10 · Anticiper les besoins et bâtir le plan d'embauche

22 h

OBJECTIFS

- Évaluer les besoins en personnel permanent, saisonnier et intermittent
- Construire un plan d'embauche conforme au cadre légal et conventionnel

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : construction d'un plan d'embauche chiffré et QCM sur les contrats de travail

CONTENUS

- Organigramme et dimensionnement des équipes selon l'activité
- Contrats de travail du secteur : CDI, CDD saisonnier, intermittent
- Conventions collectives applicables aux établissements touristiques
- Calcul des besoins à partir des prévisions d'occupation
- Plan d'embauche et calendrier de recrutement
- Logement du personnel saisonnier
- Égalité, non-discrimination et emploi des personnes handicapées

Fil rouge · À partir des prévisions d'occupation, Inès calcule les effectifs nécessaires pour juillet et août et présente son plan d'embauche au directeur.

Cours 11 · Recruter et intégrer les équipes en français et en anglais

22 h

OBJECTIFS

- Rédiger des fiches de poste et des offres d'emploi en français et en anglais
- Conduire des entretiens de recrutement et organiser l'intégration et le suivi de la période d'essai

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle filmé : présentation orale en anglais d'une fiche de poste à un candidat, sur le modèle de l'épreuve

CONTENUS

- Rédaction d'une fiche de poste et d'une offre d'emploi
- Rédaction d'une fiche de poste en anglais
- Canaux de sourcing et marque employeur
- Conduite d'entretien de recrutement en français et en anglais
- Grille d'évaluation des candidats
- Parcours d'intégration et livret d'accueil
- Suivi et bilan de la période d'essai

Fil rouge · Inès recrute un animateur néerlandophone et une réceptionniste britannique : elle rédige la fiche de poste en anglais et mène les entretiens en visioconférence.

Cours 12 · Organiser le travail et planifier les services

22 h

OBJECTIFS

- Élaborer ou valider des plannings conformes à la réglementation du temps de travail
- Fixer des objectifs et des consignes de production et de qualité

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique : construction d'un planning hebdomadaire conforme et justification des choix

CONTENUS

- Durée du travail, repos, heures supplémentaires et travail le week-end
- Construction de plannings par service
- Outils numériques de planification
- Adaptation des effectifs à l'activité réelle
- Fixation d'objectifs et consignes de production
- Coordination interservices
- Contrôle du respect des plannings et des temps de travail

Fil rouge · La semaine du 15 août, Inès doit adapter les plannings de la restauration et de l'hébergement après deux absences imprévues, sans dépasser les durées maximales.

Cours 13 · Piloter la politique managériale et développer la performance des équipes

22 h

OBJECTIFS

- Définir une politique managériale qui implique et fidélise les salariés
- Développer les compétences individuelles et la performance collective

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas et jeu de rôle : conduite d'un entretien de recadrage

CONTENUS

- Styles de management et posture du responsable
- Motivation, reconnaissance et fidélisation des saisonniers
- Délégation et management des responsables de service
- Entretiens annuels et entretiens professionnels
- Plan de développement des compétences
- Écouter, expliquer, recadrer : situations du quotidien
- Qualité de vie et conditions de travail

Fil rouge · Le taux de retour des saisonniers est faible au Domaine : Inès conçoit un dispositif de fidélisation et prépare les entretiens professionnels de ses chefs de service.

Cours 14 · Animer la communication interne et réguler les relations

22 h

OBJECTIFS

- Organiser la communication interne et interservices dans le respect du droit à la déconnexion
- Animer des réunions, des projets collectifs et réguler les tensions

ÉVALUATION FORMATIVE

Mise en situation : préparation et animation simulée d'une réunion de service

CONTENUS

- Outils de communication interne et numérique
- Droit à la déconnexion et charte d'usage
- Préparation et animation de réunions de service
- Conduite de projet collectif
- Prévention et gestion des conflits
- Prévention du harcèlement et des risques psychosociaux
- Management d'équipes multiculturelles

Fil rouge · Un conflit entre la cuisine et la salle dégrade le service du soir : Inès organise une médiation puis lance un projet collectif de réorganisation du passe.

Cours 15 · Assurer la gestion administrative des ressources humaines

22 h

OBJECTIFS

- Réaliser la gestion administrative du personnel de l'embauche à la sortie
- Gérer les procédures disciplinaires, les ruptures de contrat et les relations avec les représentants du personnel

ÉVALUATION FORMATIVE

Projet guidé : rédaction d'une partie du dossier de projet de management, avec retour formateur, et QCM juridique

CONTENUS

- Formalités d'embauche, registre du personnel et dossier salarié
- Éléments variables de paie et transmission au gestionnaire
- Absences, congés et arrêts de travail
- Pouvoir disciplinaire et procédure de sanction
- Ruptures de contrat : fin de CDD, démission, licenciement, rupture conventionnelle
- Comité social et économique : obligations et dialogue social
- Obligations de santé au travail

Fil rouge · Inès doit gérer l'abandon de poste d'un saisonnier et préparer la réunion du CSE consacrée à l'organisation de la prochaine saison.

RNCP42020BC03 · 110 h

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

Cours 16 · Construire la stratégie commerciale multicanale de l'établissement

22 h

OBJECTIFS

- Analyser le marché, les clientèles et la concurrence de l'établissement
- Définir un positionnement et un plan d'actions commerciales multicanal

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : diagnostic commercial et plan d'actions sur un établissement donné

CONTENUS

- Étude de marché et segmentation des clientèles
- Analyse concurrentielle et positionnement
- Canaux de vente : direct, agences en ligne, tour-opérateurs, comités d'entreprise
- Plan d'actions commerciales
- Approche orientée client et personas
- Indicateurs de performance commerciale

Fil rouge · Inès constate que la majorité des réservations du Domaine passent par des agences en ligne et construit un plan pour développer la vente directe.

Cours 17 · Optimiser les revenus : tarification et distribution en ligne

22 h

OBJECTIFS

- Mettre en œuvre une stratégie tarifaire et promotionnelle pour optimiser le taux d'occupation et le revenu
- Gérer la distribution via les agences en ligne et les outils de gestion des canaux

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice chiffré : calcul d'indicateurs et proposition d'une grille tarifaire argumentée

CONTENUS

- Principes du yield et du revenue management
- Indicateurs : taux d'occupation, prix moyen, revenu par unité disponible
- Grilles tarifaires, saisonnalité et restrictions de séjour
- Agences en ligne : contrats, commissions, parité tarifaire
- Gestionnaire de canaux et moteur de réservation
- Actions promotionnelles et leur évaluation

Fil rouge · Inès revoit la grille tarifaire des cabanes perchées, très demandées le week-end, et paramètre des durées minimales de séjour en haute saison.

Cours 18 · Concevoir des forfaits et vendre aux groupes

22 h

OBJECTIFS

- Concevoir des forfaits équilibrés financièrement pour un groupe, un catalogue ou la prospection
- Négocier et présenter une offre à un responsable de groupe en français et en anglais

ÉVALUATION FORMATIVE

Jeu de rôle filmé : présentation orale en anglais d'une offre forfaitaire à un responsable de groupe, sur le modèle de l'épreuve

CONTENUS

- Typologie des forfaits et des clientèles groupes
- Construction d'un forfait : prestations, partenaires, logistique
- Calcul du prix de revient, de la marge et du prix de vente
- Rédaction d'un devis et des conditions de vente
- Rédaction d'une offre forfaitaire en anglais
- Présentation et négociation avec un responsable de groupe

Fil rouge · Une association de randonneurs allemande sollicite un séjour d'une semaine en mai : Inès construit le forfait, calcule sa rentabilité et présente l'offre en anglais.

Cours 19 · Développer les ventes sur place, les ventes additionnelles et la fidélisation

22 h

OBJECTIFS

- Organiser la démarche commerciale sur place pour vendre des séjours et des prestations annexes
- Mettre en place des actions de fidélisation des clientèles

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas et QCM : construction d'un plan de ventes additionnelles avec objectifs par service

CONTENUS

- Ventes additionnelles et ventes croisées : restauration, bien-être, activités, boutique
- Implication des équipes dans la démarche commerciale
- Techniques de vente adaptées aux équipes en contact client
- Fichier clients et respect de la protection des données
- Programmes de fidélisation et relances
- Suivi du chiffre d'affaires des ventes annexes

Fil rouge · Inès forme la réception et le bar à proposer les soins de l'espace bien-être et lance une offre de réservation anticipée pour les clients en fin de séjour.

Cours 20 · Promouvoir l'établissement en français et en anglais et piloter l'e-réputation

22 h

OBJECTIFS

- Concevoir des actions de promotion avec des outils de communication, notamment numériques, en français et en anglais
- Animer le réseau territorial et veiller à la réputation de l'établissement sur les réseaux sociaux

ÉVALUATION FORMATIVE

Projet guidé : rédaction d'une partie du dossier de projet de développement commercial, avec retour formateur

CONTENUS

- Plan de communication et calendrier éditorial
- Site internet, référencement et contenus
- Réseaux sociaux : choix des plateformes et animation
- Gestion des avis clients et réponses en français et en anglais
- Supports promotionnels en anglais
- Animation du réseau territorial et relations avec l'office de tourisme
- Mesure de l'efficacité des actions de communication

Fil rouge · Inès met en place une routine de réponse aux avis en français et en anglais et organise avec l'office de tourisme un accueil d'influenceurs voyage.

RNCP42020BC04 · 110 h

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

Cours 21 · Les bases de la gestion d'un établissement touristique

22 h

OBJECTIFS

- Lire et interpréter les documents de gestion d'un établissement touristique
- Calculer les principaux ratios de rentabilité du secteur

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice chiffré : calcul de ratios et commentaire écrit d'un compte de résultat

CONTENUS

- Compte de résultat et bilan : lecture opérationnelle
- Charges fixes, charges variables et seuil de rentabilité
- Soldes intermédiaires de gestion
- Ratios spécifiques à l'hébergement touristique
- Masse salariale et ratio de productivité
- Préparation des données pour le traitement comptable

Fil rouge · Inès analyse les comptes des trois dernières saisons du Domaine pour comprendre la baisse de la marge malgré un chiffre d'affaires stable.

Cours 22 · Préparer et négocier le budget prévisionnel

22 h

OBJECTIFS

- Construire un budget prévisionnel d'exploitation par service
- Adapter et négocier le budget avec la hiérarchie ou le propriétaire

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : élaboration d'un budget prévisionnel sur tableur et présentation argumentée

CONTENUS

- Méthodologie de construction budgétaire
- Prévisions de chiffre d'affaires par activité
- Budget des charges de personnel et des charges d'exploitation
- Mensualisation et saisonnalité du budget
- Scénarios et hypothèses
- Présentation et négociation du budget

Fil rouge · Inès construit le budget de la saison prochaine en intégrant la nouvelle grille tarifaire et le plan d'embauche, puis le défend devant Bertrand Vasseur.

Cours 23 · Suivre l'exploitation avec des tableaux de bord

22 h

OBJECTIFS

- Concevoir et alimenter des tableaux de bord de suivi d'exploitation
- Analyser les écarts et mettre en œuvre des actions correctives

ÉVALUATION FORMATIVE

Exercice pratique : construction d'un tableau de bord et rédaction d'une note d'analyse des écarts

CONTENUS

- Choix des indicateurs clés par service
- Conception d'un tableau de bord sur tableur
- Suivi quotidien des taux d'occupation, des ventes et des charges
- Analyse des écarts budgétaires
- Actions correctives d'optimisation des revenus et de maîtrise des charges
- Reporting à la hiérarchie

Fil rouge · Mi-juillet, le tableau de bord révèle un dérapage de la masse salariale en restauration : Inès analyse l'écart et ajuste l'organisation.

Cours 24 · Maîtriser les charges dans une démarche de développement durable

22 h

OBJECTIFS

- Identifier les principaux leviers de réduction des charges d'exploitation
- Intégrer les enjeux environnementaux dans la gestion quotidienne

ÉVALUATION FORMATIVE

Étude de cas : plan d'actions de maîtrise des charges chiffré et QCM

CONTENUS

- Cartographie des charges d'un établissement touristique
- Énergie et eau : suivi des consommations et leviers d'économie
- Politique d'achats et négociation fournisseurs
- Gestion des déchets et économie circulaire
- Sensibilisation des équipes et des clients
- Labels environnementaux et valorisation de la démarche

Fil rouge · Inès engage un plan de réduction des consommations énergétiques de la piscine et des chalets, et renégocie le contrat de fourniture de produits d'entretien.

Cours 25 · Prévoir les investissements et leur financement

22 h

OBJECTIFS

- Anticiper les besoins d'investissement pour pérenniser et développer l'activité
- Élaborer un plan d'investissement hiérarchisé, argumenté et financé dans un cadre de développement durable

ÉVALUATION FORMATIVE

Projet guidé : rédaction d'une partie du dossier de projet de gestion d'exploitation et oral blanc de 15 minutes

CONTENUS

- Identification des besoins : renouvellement, mise aux normes, développement
- Accessibilité et transition énergétique dans les projets d'investissement
- Critères de hiérarchisation des investissements
- Calcul de rentabilité : retour sur investissement et délai de récupération
- Modes de financement : autofinancement, emprunt, crédit-bail, aides publiques
- Rédaction et présentation d'un plan d'investissement annuel

Fil rouge · Avant sa prise de fonction de directrice, Inès présente au propriétaire un plan d'investissement hiérarchisé incluant le remplacement de mobil-homes et l'installation de panneaux solaires.

05 · CONFORMITÉ AU RÉFÉRENTIEL

Couverture des compétences

Correspondance entre les compétences du référentiel France Compétences et les cours du parcours.

Compétence	Bloc	Cours
Piloter et gérer le service hébergement, optimiser son fonctionnement	RNCP42020BC01	1, 2, 3
Piloter et gérer le service réception, optimiser son fonctionnement	RNCP42020BC01	1, 4, 5
Piloter et gérer le service entretien maintenance, optimiser son fonctionnement	RNCP42020BC01	1, 6, 7
Piloter et gérer le service restauration bar, optimiser son fonctionnement	RNCP42020BC01	1, 8
Piloter et gérer le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local	RNCP42020BC01	1, 9
Recruter et intégrer les équipes en français et en anglais	RNCP42020BC02	10, 11
Piloter la politique managériale et développer la performance individuelle et collective	RNCP42020BC02	12, 13, 14
Assurer la gestion administrative des ressources humaines	RNCP42020BC02	10, 12, 15
Développer et optimiser la commercialisation des offres	RNCP42020BC03	16, 17, 18, 19
Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais	RNCP42020BC03	18, 20
Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité	RNCP42020BC04	21, 22, 23, 24
Prévoir les investissements et leur financement dans une démarche de développement durable	RNCP42020BC04	24, 25

Évaluations formatives

Chaque sous-chapitre se conclut par un QCM d'auto-évaluation permettant à l'apprenant de vérifier sa compréhension immédiate. Chaque cours comporte en outre une évaluation formative contextualisée dans le fil rouge du Domaine des Quatre Vents : étude de cas chiffrée, mise en situation, simulation de crise ou jeu de rôle filmé. Les exercices en anglais (fiche de poste, offre forfaitaire, réponses aux avis) sont intégrés aux cours concernés. Les derniers cours de chaque bloc proposent un projet guidé correspondant à une partie du dossier attendu à la certification. Les résultats sont tracés sur la plateforme et permettent au formateur de l'organisme de formation d'assurer un suivi individualisé et d'adapter l'accompagnement.

Modalités de certification

Bloc	Modalité d'évaluation
RNCP42020BC01	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session (40 minutes) : le candidat réalise un dossier de présentation d'un projet de gestion et de développement des services d'un établissement touristique. Il le présente pendant 15 minutes à l'aide d'un diaporama, puis le jury l'interroge pendant 25 minutes, à l'aide d'un guide de questionnement, sur sa présentation et sur les aspects non évalués lors de celle-ci.

RNCP42020BC02	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session (45 minutes) : le candidat réalise un dossier de présentation d'un projet de management pour un établissement touristique. Il le présente pendant 15 minutes à l'aide d'un diaporama, le jury l'interroge pendant 25 minutes sur sa présentation et sur les aspects non évalués, puis le candidat présente en anglais pendant 5 minutes la fiche de poste rédigée en anglais, comme s'il la présentait à un candidat en entretien d'embauche.
RNCP42020BC03	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session (45 minutes) : le candidat réalise un projet de développement commercial d'un établissement touristique. Il le présente pendant 15 minutes à l'aide d'un diaporama, le jury l'interroge pendant 25 minutes sur sa présentation et sur les aspects non évalués, puis le candidat présente en anglais pendant 5 minutes la promotion de l'offre forfaitaire rédigée en anglais, comme s'il présentait l'offre à un responsable de groupe.
RNCP42020BC04	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session (40 minutes) : le candidat réalise un dossier de présentation d'un projet de gestion d'exploitation et de développement d'un établissement touristique. Il le présente pendant 15 minutes à l'aide d'un diaporama, puis le jury l'interroge pendant 25 minutes à propos de sa présentation et sur les aspects non évalués lors de celle-ci.

Le parcours est construit autour des quatre dossiers de projet attendus à la certification. Le fil rouge fournit un établissement de référence sur lequel l'apprenant s'entraîne avant de transposer la démarche à son propre établissement de stage ou d'alternance. Les projets guidés des cours 9, 15, 20 et 25 constituent des trames de dossier pour chaque bloc, et des conseils de construction de diaporama et de gestion du temps de parole sont proposés. Les jeux de rôle filmés des cours 11 et 18 reproduisent les séquences orales en anglais de 5 minutes des blocs 2 et 3. L'organisme de formation, responsable de l'organisation de la certification, peut s'appuyer sur ces livrables pour mettre en place des oraux blancs avec questionnement de jury.

Moyens pédagogiques et débouchés

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme e-learning en marque blanche accessible 24 h/24, sur ordinateur, tablette et smartphone, avec suivi de la progression et traçabilité des connexions
- Une vidéo de 3 à 5 minutes par sous-chapitre, représentant 30 % du volume horaire du parcours
- Cours textes enrichis, infographies, fiches synthèse et glossaire du vocabulaire professionnel en français et en anglais
- Études de cas et mises en situation fondées sur le fil rouge du Domaine des Quatre Vents
- Modèles et outils téléchargeables : check-lists qualité, trames de planning, fiche de poste bilingue, grilles tarifaires, tableaux de bord et budget sur tableur
- QCM d'auto-évaluation par sous-chapitre et évaluations formatives par cours, corrigées et commentées
- Trames de dossiers de projet et guides de préparation aux épreuves orales, mobilisables par les formateurs de l'organisme de formation

Débouchés et évolutions

- Responsable ou directeur de structure d'hébergement touristique
- Directeur de village de vacances, de club de vacances ou d'hôtel club
- Directeur de camping, d'hôtellerie de plein air ou de parc résidentiel de loisirs
- Directeur d'hôtel ou d'hôtel-restaurant, de résidence de tourisme ou de résidence séniors
- Directeur d'auberge de jeunesse, d'hostel, de centre de vacances ou gérant de refuge de montagne
- Adjoint de direction d'établissement touristique

Accessibilité

Contenus sous-titrés en français, contrastes conformes WCAG AA, navigation au clavier sur les écrans interactifs. L'organisme de formation qui diffuse le parcours adapte les modalités d'accompagnement aux personnes en situation de handicap avec son référent handicap.

Livrables fournis à l'organisme de formation

- Package SCORM 1.2 / 2004 et xAPI, compatible avec les principaux LMS
- Sources éditables des cours, scripts vidéo et banques de QCM
- Livret apprenant et grilles d'évaluation
- Licence marque blanche à vie, stagiaires illimités, maintenance 24 mois

School For Mate
On crée vos formations, vous n'avez plus qu'à les diffuser.

contact@schoolformate.com · catalogue-2026-sfm.netlify.app

Référentiel RNCP42020 consulté sur francecompetences.fr (export officiel du 4 novembre 2026). La délivrance de la certification relève exclusivement du certificateur et de l'organisme de formation habilité. Document non contractuel, susceptible d'évoluer avec le référentiel.