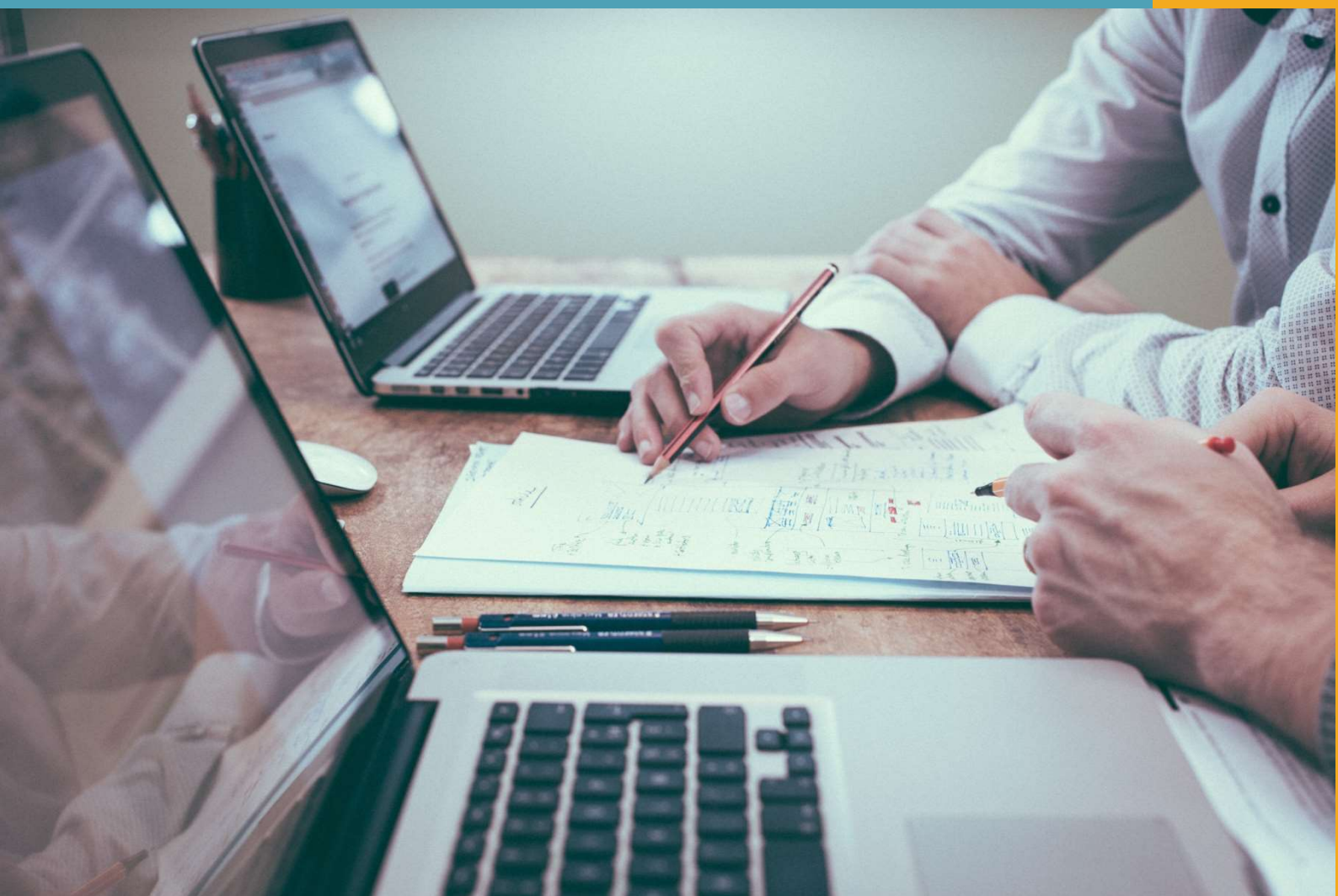




**MH** <sup>cap</sup> GESTION  
MANAGEMENT  
HOTEL&CO

## LE PROGRAMME DE LA FORMATION



43, Rue Carnot  
74 000 Annecy  
Contact : 07 82 31 09 41  
[contact@gmh-formations.com](mailto:contact@gmh-formations.com)

# INTITULÉ DE LA CERTIFICATION\* :

## « RESPONSABLE ÉTABLISSEMENT TOURISTIQUE »

\*Certification délivrée par le Ministère chargé de l'emploi

Titre professionnel de niveau 6 (nouvelle classification européenne) - Inscrit au RNCP

---



### PROGRAMME DETAILLE DE LA FORMATION

*Le planning de la semaine est affiché dans le centre chaque lundi. Les modules ne se suivent pas forcément et varient selon la disponibilité des intervenants, des évènements particuliers (salon, visite entreprise ...) et des demandes des stagiaires.*



### PRÉREQUIS : NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES DEMANDÉ POUR SUIVRE LA FORMATION

Niveau bac ou avec une expérience professionnelle d'au moins 3 ans et si possible dans le secteur HTR (Hôtellerie, restauration, tourisme). Connaissances en anglais (lire et comprendre le sens global d'une conversation et parler de façon explicite) et en informatique (Word, Excel et Power point).

Possibilité d'effectuer un module prérequis, soit un stage de 4 semaines du 05 septembre au 30 septembre 2022. Ce module est proposé aux personnes n'ayant pas assez d'expérience en hôtellerie. Ce module comprend une aide à la recherche de stage, la définition des objectifs, la réalisation de la convention, un suivi hebdomadaire et un bilan de stage.



## MODALITES D'ENCADREMENT

La formation se déroule sous la responsabilité d'une formatrice référente. Celle-ci est associée avec des intervenants qualifiés. L'identité et la qualité des membres de l'équipe pédagogique sont portées à la connaissance des stagiaires lors de leurs interventions et tracées par des feuilles d'émargement.



## ORGANISATION DE LA FORMATION

- Date de début : 03/10/2022
- Date de fin : 16/06/2023
- Durée hebdomadaire : 35h00
- Durée totale : 168 jours soit 1176 h
- Durée dans le centre : 128 jours soit 896 h
- Durée en entreprise : 40 jours soit 280 h  
*Période de stage : 30 janvier au 24 mars 2023*
- Fermeture du centre : 19 décembre 2022 au 01 janvier 2023
- Les jours fériés : 1<sup>er</sup> novembre et 11 novembre 2022 ; 10 avril, 1<sup>er</sup> mai, 8 mai, 18 mai et 29 mai 2023



## MOYENS PEDAGOGIQUES

- Cours théorique en présentiel dans une salle plénière avec écran et paper board
- Support de cours papier et numérisé
- Période de stage
- Participation aux salons et forums professionnels
- Travail en autonomie et travail en groupe
- Exemples de cas concrets et étude de cas
- Brainstorming
- Visite entreprise
- Participation salon, forum ...
- Exercices écrits et quizz
- Mise en situation et jeux de rôle

*Nous demandons aux stagiaires d'apporter leur propre PC portable et d'être en tenue professionnelle*



## OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Être en mesure de diriger un établissement touristique et hôtelier comportant des services complémentaires de restauration et de loisirs
- Être capable de définir la politique marketing et le plan d'actions commerciales d'un établissement touristique en utilisant le concept d'orientation client
- Être capable d'organiser, d'animer et de manager une équipe de permanents et de saisonniers en intégrant les déterminants de la gestion d'équipe
- Être en mesure de gérer le budget de fonctionnement et d'investissements d'un établissement hôtelier
- Être capable de mettre en place, piloter et contrôler les différents services d'un établissement touristique et d'en assurer le contrôle qualité
- Être capable de respecter et de faire respecter les réglementations en vigueur (droit du travail, aspects juridiques, hygiène, sécurité, environnement)



## MODULE « INTÉGRATION » - (1 SEMAINE) :

### Séquence 1 : se repérer, trouver sa place et se projeter

- Accueil administratif et présentation de l'organisation du centre et des intervenants
- S'approprier les outils informatiques
- S'approprier la méthode « Wall Street » (cours d'anglais)
- S'approprier les objectifs de la formation et les conditions d'examen
- Présentation du secteur HTR et du vocabulaire spécifique
- S'inscrire dans une perspective emploi

### Séquence 2 : s'intégrer avec le reste du groupe

- Intégrer son groupe et sa formation
- Election des délégués
- Définition de la charte du groupe



## **MODULE « MARKETING ET COMMERCIALISATION » - (4 SEMAINES) :**

### **CCP\* : Commercialiser les offres d'un établissement touristique avec une démarche multicanale**

#### **Séquence 1 : Développer et optimiser la commercialisation des offres d'un établissement touristique**

- Introduction à la création d'entreprise
- Réaliser une étude de marché : recueillir, analyser et synthétiser des données (étude de la concurrence...)
- Définir le MIX marketing (produit, prix, publicité, distribution), le positionnement et la cible client
- Identifier le SWOT (forces / faiblesses de l'établissement et opportunités / menaces de l'environnement)
- Définir une politique de prix et mettre en place le Yield Management
- Définir la distribution (OTA, FIT et ventes directes)
- Optimiser le chiffre d'affaires des différents services (hébergement, petit déjeuner, restauration, bar, animation ...)

#### **Séquence 2 : Promouvoir un établissement touristique et ses offres**

- Introduction à la communication digitale (SEO/SEA)
- Comprendre le tunnel de vente et les canaux d'acquisition
- Créer et actualiser un site internet
- Mettre en place un plan d'actions commerciales
- Créer et animer les réseaux sociaux
- Vendre et construire une argumentation commerciale sur les produits et services de l'établissement
- Réaliser des négociations commerciales
- Gérer la e-réputation

#### **Séquence 3 : Rédaction de l'étude**

- Préparation de l'étude en vue de l'examen

\*CCP: Les titres professionnels sont composés de blocs de compétences dénommés « certificats de compétences professionnelles »



## **MODULE « GESTION FINANCIÈRE » - (4 SEMAINES) :**

**CCP\*:** Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique

**Séquence 1 :** Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité d'un établissement touristique

- Connaître les indicateurs de performance en hôtellerie
- Comprendre un compte de résultat
- Calculer le chiffre d'affaires prévisionnel, les charges fixes et variables et maîtriser les coûts
- Maîtriser la gestion des stocks
- Comprendre les mécanismes de la TVA
- Définir le seuil de rentabilité
- Créer et analyser des comptes de résultat en apportant des actions correctives

**Séquence 2 :** Prévoir les investissements d'un établissement touristique et leur financement

- Comprendre le mécanisme des différents types de sociétés
- Principes d'acquisition des murs et d'un fond de commerce
- Savoir établir un bilan et comprendre les relations de celui-ci avec le compte de résultats
- Comprendre les amortissements
- Comprendre la capacité d'auto financement
- Comprendre les emprunts et le crédit-bail
- Analyser un bilan et apporter des actions correctives

**Séquence 3 :** Rédaction de l'étude

- Préparation de l'étude en vue de l'examen

\*CCP: Les titres professionnels sont composés de blocs de compétences dénommés « certificats de compétences professionnelles »



## **MODULE « RH ET MANAGEMENT » - (4 SEMAINES) :**

### **CCP\* : Manager le personnel d'un établissement touristique**

#### **Séquence 1 : Recruter les équipes d'un établissement touristique**

- Analyser les besoins en personnel (ETP)
- Budgétiser et optimiser la masse salariale
- Rédiger des fiches de postes en fonction des besoins
- Rédiger des offres d'emploi et diffusion de celles ci
- Effectuer des entretiens d'embauche et intégrer son personnel

#### **Séquence 2 : Manager les équipes d'un établissement touristique**

- Définir son style de management et de délégation
- Organiser et animer des réunions
- Manager et motiver une équipe
- Gérer les conflits interpersonnels
- Gestion du changement
- Animer les entretiens individuels et établir des plans de formation
- Recadrage du personnel

#### **Séquence 3 : Assurer la gestion administrative des ressources humaines d'un établissement touristique**

- Connaître les principes fondamentaux en matière de santé, sécurité et conditions de travail
- Les affichages obligatoires
- Le contrat de travail : formation, exécution et rupture
- Législation de la sous traitance
- Le temps de travail
- Le CSE
- Savoir lire un bulletin de salaire

#### **Séquence 4 : Rédaction de l'étude**

- Préparation de l'étude en vue de l'examen

**\*CCP : Les titres professionnels sont composés de blocs de compétences dénommés « certificats de compétences professionnelles »**



## **MODULE « PILOTAGE DES SERVICES » - (4 SEMAINES) :**

### **CCP\* : Piloter et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité**

#### **Séquence 1 : Organiser le service hébergement et optimiser son fonctionnement**

- La sous traitance ménage et linge
- Etablir un cahier des charges
- Contrôler les chambres et les parties communes

#### **Séquence 2 : Organiser le service réception et optimiser son fonctionnement**

- Savoir rédiger des procédures
- L'écosystème d'information en hôtellerie et les logiciels
- Gestion des réclamations clients

#### **Séquence 3 : Organiser le service entretien maintenance et optimiser son fonctionnement**

- La sécurité dans un établissement touristique
- Le rôle du technicien et le suivi de maintenance des équipements
- Audit qualité et mesures correctives

#### **Séquence 4 : Organiser le service restauration, bar et optimiser son fonctionnement**

- Gestion du Petit déjeuner, de la restauration et du bar
- Gestion de la prime alimentaire
- Les normes HACCP

#### **Séquence 5 : Organiser le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local**

- Rédaction de contrat de partenariat
- Gestion du service animation

#### **Séquence 6 : Rédaction de l'étude**

- Préparation de l'étude en vue de l'examen

**\*CCP : Les titres professionnels sont composés de blocs de compétences dénommés « certificats de compétences professionnelles »**





## MODULE « ANGLAIS » - (3 SEMAINES) :

Cours d'anglais adaptés au niveau de chacun. Les cours sont animés et encadrés par ©Wall Street English.

### Séquence 1 : logiciel Wall Street

- Leçons et encounters



### Séquence 2 : discussions et jeux de rôle

- Vocabulaire hôtelier
- Prise de réservation
- Gestion des réclamations clients en réception
- Répondre aux commentaires clients sur Internet

### Séquence 3 : préparation à l'examen

- Rédiger un document de présentation ou une offre commerciale
- Rédiger une fiche de poste
- Rédiger un questionnaire de satisfaction
- Préparation aux questions du jury

### Séquence 4 : passage du « Linguaskill »

- Certification Linguaskill (*non obligatoire car ne fait pas partie de la certification*)



## MODULE « PÉRIODE DE STAGE » - (8 SEMAINES) :

*Période de stage : du 30 janvier au 24 mars 2023*

L'immersion en stage est très importante. Le choix du stage et les missions confiées sont essentiels à la réussite du diplôme.

Nous accompagnons chaque stagiaire dans la personnalisation de sa candidature lors de la recherche de stage. Nous nous assurons que les missions correspondent aux objectifs définis en amont et réajustons auprès des maîtres de stages si besoin.

**NB : Durant le stage, la préparation de votre étude et de votre dossier professionnel est fortement conseillée**



## MODULES « NOVATEURS » - (3 SEMAINES) :

- Atelier théâtre
- Atelier de développement personnel
- Nouveaux concepts hôteliers et nouvelles technologies hôtelières
- Prise en compte environnementale et sociétale (RSE)
- Visite entreprise, forum, salon
- Optimisation des écrits professionnels et des présentations orales



## MODULES « PRÉPARATION ET CERTIFICATION » - (3 SEMAINES) :

2 semaines sont consacrées à la finalisation de l'étude professionnelle, du dossier professionnel et à la préparation de l'oral. La dernière semaine est consacrée au passage de la certification.

Durée totale de l'épreuve : 2h20

Oral devant un jury habilité : 2h20 (présentation de l'étude et du dossier professionnel suivi d'un entretien technique et d'un entretien final)



## MOYENS DE SUIVI DE L'EXECUTION DE LA FORMATION ET APPRECIATION DES RESULTATS

- Feuille d'émargement
- ECF (livret d'évaluation)
- Entretiens individuels avec le stagiaire en milieu de formation
- Réunion avec les délégués et le groupe d'apprenants
- Bilan de stage



## SUITE ET DEBOUCHES DU PARCOURS

À l'issue de sa formation, le titulaire du titre « **Responsable établissement touristique** » peut s'orienter vers un MBA ou un Master en hôtellerie, restauration et tourisme.

