GESTION MANAGEMENT HOTEL&CO

LE PROGRAMME DE LA FORMATION RET ALTERNANCE (APPRENTISSAGE OU CONTRAT PRO)



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

INTITULÉ DE LA CERTIFICATION* :

« RESPONSABLE ÉTABLISSEMENT TOURISTIQUE »

***Certification délivrée par le Ministère du travail du plein emploi et de l'insertion**

Titre professionnel de niveau 6 (nouvelle classification européenne) soit un Bac +3/+4
Inscrit au RNCP (N°42020)

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 et accessibilité d'un ERP, environnement)

PLANNING DE LA FORMATION

- En formation : 651 heures soit 93 jours
- En entreprise : 1820 heures soit 260 jours (sur une base de 35heures avec possibilité d'être sur 39heures)
- Rythme de l'alternance : se référer au planning de l'alternance

Possibilité d'être en entreprise le week end et jours fériés (en fonction de l'âge du/de la candidat(e) et de la convention collective/des règles applicables)

Possibilité de démarrer dès le mois de janvier 2027 en entreprise. Le planning est aussi modifiable selon les besoins de l'entreprise en accord avec l'alternant(e) et le centre de formation.

Le planning de la semaine est déposé sur notre plateforme en ligne au fur et à mesure de la formation. Les modules ne se suivent pas forcement et varient selon la disponibilité des intervenants, des évènements particuliers (salon, visite entreprise ...) et des demandes/besoins des alternant(e).

PRÉREQUIS : NIVEAU DE CONNAISSANCES PRÉALABLES DEMANDÉ POUR SUIVRE LA FORMATION

- **Aucun prérequis obligatoire**
- **Sur dossier** : étude du CV, du parcours professionnel et entretien de motivation
- **Profil conseillé** :
    - Niveau **BTS Hôtellerie, Restauration et/ou Tourisme**
    - ou niveau **BAC** avec une expérience professionnelle significative (**au moins 3 ans**) dans le secteur HTR
- **Compétences attendues** :
    - Bonnes connaissances en **anglais** (niveau B2 recommandé)
    - Maîtrise des outils bureautiques (**Word, Excel, PowerPoint**)
- **Équipements nécessaires** :
    - Ordinateur avec **caméra intégrée**
    - Connexion Internet stable
    - Outils bureautiques (traitement de texte, tableur)

L'apprenant se doit d'être en tenue professionnelle à la fois en centre et en entreprise.

Il est possible d'effectuer un module de « prérequis » avant l'entrée en apprentissage, soit un stage de 1 à 8 semaines (dates à définir en fonction des disponibilités du candidat). 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 alternants lors de leurs interventions et tracées par des feuilles d'émargement.

MOYENS PEDAGOGIQUES

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



MODULE « INTÉGRATION »

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 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 »

CCP* : Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale.

Séquence 1 : Développer et optimiser la commercialisation des offres

- 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 différentes services (hébergement, petit déjeuner, restauration, bar, animation …)

Séquence 2 : Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais

- 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 « PILOTAGE DES SERVICES »

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

Séquence 1 : Piloter et gérer le service hébergement, optimiser son fonctionnement

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

Séquence 2 : Piloter et gérer le service réception, optimiser son fonctionnement

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

Séquence 3 : Piloter et gérer le service entretien maintenance, 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 : Piloter et gérer le service restauration, bar, optimiser son fonctionnement

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

Séquence 5 : Piloter et gérer 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 « RH ET MANAGEMENT »

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

Séquence 1 : Recruter et intégrer les équipes en français et en anglais

- 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 : Piloter la politique managériale de l'établissement et développer la performance individuelle et collective des équipes

- 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

Séquence 3 : Assurer la gestion administrative des ressources humaines

- Connaitre 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 « GESTION FINANCIÈRE »

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

- Connaître les indicateurs de performance en hôtellerie
- Comprendre un compte de résultat
- Calculer le chiffre d'affaires prévisionnel, les charges fixes et variables et maitriser les coûts
- Maitriser 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 et leur financement dans une démarche de développement durable

- 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 « ANGLAIS »

Séquence 1 : discutions et jeux de rôle

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

Séquence 2 : préparation à l'examen

- Rédiger une offre forfaitaire
- Rédiger une fiche de poste
- Rédiger une procédure



MODULE « PÉRIODE EN ENTREPRISE »

L'immersion en entreprise est très importante. Le choix du lieu de l'alternance et les missions confiées sont essentiels à la réussite du diplôme.

Nous accompagnons chaque apprenant dans la personnalisation de sa candidature lors de la recherche d'alternance en amont de la formation. Nous nous assurons que les missions correspondent aux objectifs définis en amont et réajustons auprès des maitres d'apprentissage/tuteurs si besoin.

NB : Durant les périodes en entreprise, la préparation de l'étude et du dossier professionnel est fortement conseillée

MODULES « NOVATEURS »

- 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

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

- Feuille d'émargement
- ECF (livret d'évaluation)
- Entretiens individuels avec l'alternant en milieu de formation
- Réunion avec les délégués et le groupe d'apprenants
- Livret d'apprentissage : suivi et bilan avec l'entreprise

EXAMEN

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)

Vous pourrez valider un ou plusieurs blocs de compétences. Pour décrocher le titre « Responsable d'établissement touristique », il faudra valider les 4 blocs de compétences concernés. Dans le cas où vous ne validez pas l'ensemble des blocs, une session de rattrapage est prévue.

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.

Les types d'emplois accessibles par le détenteur du titre
 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

PASSERELLES ET EQUIVALENCES

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