



ASTERIA

HOSPITALITY MANAGEMENT BUSINESS SCHOOL

LIVRET PÉDAGOGIQUE

**TITRE RESPONSABLE ETABLISSEMENT
TOURISTIQUE**

Année 2024/2025



DESCRIPTIF DE FORMATION

Le titre RNCP 35527 détenu dans le répertoire nationale des certifications professionnelles (date d'enregistrement de la certification : 24/06/2026) – Niveau 6 « **Titre Responsable Etablissement Touristique** » (code NSF : 334p) s'effectue sur **une années de formation (2 jours par semaine)**. Celles-ci sont découpées en unité d'enseignement contenant pour chacune différentes matières répondant aux attendus des activités de compétences du titre.

ACTIVITÉS VISÉES

Selon le type d'établissement, l'hébergement se présente sous forme de chambres, d'appartements, de mobile 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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- 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.

DÉSIGNATION DU MÉTIER ET DES FONCTIONS

Le/la Titre Responsable Etablissement Touristique est généralement responsable de la politique opérationnelle de son unité organisationnelle, de la gestion des budgets et de l'encadrement. Il articule ses activités dans le cadre de la politique générale de l'entreprise. Il/elle définit et pilote effectivement la stratégie touristique.

Le/la titulaire du « **Titre Responsable Etablissement Touristique** » peut être amené(e) à occuper les fonctions suivantes :

- ✓ 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'hotel-restaurant
- ✓ directeur d'auberge de jeunesse
- ✓ directeur d'hôtel
- ✓ 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
- ✓ ...

LE PUBLIC VISÉ ET LES PRÉQUIS

- Le candidat doit être titulaire d'un diplôme d'un niveau 5.
- Le candidat non titulaire d'un diplôme ou titre susmentionné, mais justifiant de plus de 2 années d'expériences dans d'un domaine similaire peut être admis (Avis de la Commission Pédagogique)

L'admission (quelle que soit la voie) se fait sur dossier, tests écrits et entretien de motivation.

Le candidat à la formation doit attester de son niveau par un diplôme ou une attestation de réussite.

Pour les diplômes étrangers, une attestation du CIEP sera automatiquement à fournir pour attester de l'équivalence du niveau.

NB : un candidat qui ne serait pas en mesure de prouver qu'il remplit les conditions nécessaires d'admission, dans le mois qui suit le démarrage de sa formation, ne pourrait être maintenu au sein de l'établissement dispenseur de la formation.

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- **Un enseignement pratique** : des connaissances acquises grâce à l'alternance des cours, de conférences, d'e-formation, de travail en équipe privilégiant l'autonomie et la responsabilité.
- **Un encadrement performant** : formateurs, conférenciers et consultants spécialisés interviennent en qualité de professionnels pour dispenser un enseignement de haut niveau.
- Un **ordinateur portable** est requis durant votre parcours de formation pour suivre vos cours et pouvoir vous connecter sur des séances de cours en visio (exceptionnelle).
- Vous aurez accès à un compte Office 365 dont l'outil TEAMS pour les éventuels cours en visio (le téléphone portable est proscrit pour suivre les cours).
- Un service de support en ligne sera à votre disposition via un tchat ou via le mail suivant : support@collegedeparis.fr.

TYPES DE STATUTS POSSIBLES

- Une formule d'alternance sous statut salarié : vous êtes salarié de l'entreprise en contrat de professionnalisation ou en contrat d'apprentissage. Vous percevez une rémunération comprise entre 41% et 100% du SMIC conventionné. Votre formation est financée par l'entreprise d'accueil.
- La convention école-entreprise : vous intégrez une entreprise dans le cadre d'un stage longue durée et vous percevez une gratification minimale de 15% du plafond horaire de la Sécurité sociale au prorata du temps passé en entreprise. L'entreprise peut prendre en charge le coût de votre formation.
- La formule initiale : vous acquérez progressivement une expérience professionnelle dans le cadre de stages et vous pouvez percevoir une gratification minimale de 15% du plafond horaire de la Sécurité sociale au prorata du temps passé en entreprise. Les frais de formation sont à votre charge.

L'INSERTION PROFESSIONNELLE

- **Les objectifs**

Favoriser l'emploi en procurant les outils nécessaires à une embauche dans l'entreprise ou la structure d'accueil ou dans une autre entreprise : titre, panel de compétences, preuves d'activité professionnelle (travail collaboratif, initiatives...), connaissances techniques du métier (techniques, stratégiques et politiques), preuves de performance et de résultats, développement (innovations, remise en cause, modernité ...)

Un titré doit être opérationnel et prouver sa motivation dans le métier préparé. Il doit être capable de répondre aux besoins des entreprises et au niveau attendu. Il doit faire preuve de réflexion, d'analyse, d'innovation, de curiosité, de vision globale. Il doit préparer pendant sa formation son plan de carrière et quitter son école en ayant intégré l'amélioration permanent de son portefeuille de compétences.

Moyens de vérification : Les postes occupés par les titrés

Après la formation (*)

- Satisfaction globale
- Nombre de stagiaires total (toutes promotions confondus)
- Taux d'insertion professionnelle
- Taux d'abandon
- Taux d'obtention du diplôme

Pendant la formation :

- Suivis en entreprise
- Accompagnements personnalisés
- Ateliers Vie Professionnelle (AVP)
- Outils numériques
- Réseau Alumni (RA)

(*) les résultats sont disponibles sur notre site internet : <https://www.asteria-business-school.com/indicateurs-cles/>

Plus d'information sous : <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr/diffusion/accueil>

La CNCP demande l'insertion à la sortie de la formation (6 mois) puis les emplois suivants (situation annuelle), selon ses critères :

✓ Fonction dans le métier / Type de contrat : CDD, CDI / Statut : cadre ou assimilé / Salaires moyens

- **Le suivi**

Dans l'année suivant la date de délivrance du titre, ASTERIA doit contacter les anciens élèves pour l'enquête d'insertion professionnelle. Pour ce faire, le diplômé s'engage à fournir les informations demandées.



ASTERIA

Cycle B3

Titre de niveau 6			
"Titre RESPONSABLE ETABLISSEMENT TOURISTIQUE"			
Activités	Heures FFP*	Evaluations intermédiaires	
ACTIVITES TYPE – Piloter et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité	119,00		
<i>CT : Introduction au bloc de compétences, training et révisions</i>	7		
Organiser le service hébergement et optimiser son fonctionnement	21	CC	
Organiser le service réception et optimiser son fonctionnement	14	CC	
Organiser le service entretien maintenance et optimiser son fonctionnement	14	CC	
Organiser le service restauration bar et optimiser son fonctionnement	14	CC	
Organiser le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local	14	CC	
<i>Anglais LV1</i>	21	CC	
<i>Allemand ou Espagnol LV2</i>	14	CC	
ACTIVITES TYPE – manager le personnel d'un établissement touristique	119,00		
<i>CT : Introduction au bloc de compétences, training et révisions</i>	7		
Recruter les équipes d'un établissement touristique en français et en anglais	21	CC	
Manager les équipes d'un établissement touristique	28	CC	
Assurer la gestion administrative des ressources humaines d'un établissement touristique	28	CC	
<i>Anglais LV1</i>	21	CC	
<i>Allemand ou Espagnol LV2</i>	14	CC	
ACTIVITES TYPE – commercialiser les offres d'un établissement touristique avec une démarche multicanale	105,00		
<i>CT : Introduction au bloc de compétences, training et révisions</i>	7		
Développer et optimiser la commercialisation des offres d'un établissement touristique	35	CC	
Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais	28	CC	

Anglais LV1	21	CC
Allemand ou Espagnol LV2	14	CC
ACTIVITES TYPE – assurer la gestion opérationnelle d’exploitation et prévoir les investissements d’un établissement touristique	126,00	
<i>CT : Introduction au bloc de compétences, training et révisions</i>	7	
Gérer le budget d’exploitation et sécuriser la rentabilité d’un établissement touristique	35	CC
Prévoir les investissements d’un établissement touristique et leur financement	35	CC
Anglais LV1	21	CC
Allemand ou Espagnol LV2	14	CC
Examen Blanc	14	
SOUS TOTAL FFP	469,00	
Kick off de rentrée & Olympiades	14	
Heures de soutien : groupes de niveaux	28	
TOTAL	511,00	

PROGRAMME DE FORMATION

Déroulé pédagogique : voir référentiel.

AMÉNAGEMENTS SPÉCIFIQUES

En fonction de l'avancée pédagogique d'une section, d'un groupe, l'intervenant peut être amené à proposer un aménagement de l'évaluation de fin de module visant l'amélioration de la qualité de l'instruction du module et de l'appréciation des connaissances et compétences des candidats.

Les ateliers de la performance via l'équilibre :

- Atelier de développement des Soft Skills
- Atelier de préparation aux entretiens d'embauche
- Atelier dress-code et présentation
- Atelier de développement personnel
- Atelier d'intelligence émotionnelle
- Atelier technique des sportifs de haut niveau
- Atelier de gestion du stress et équilibre de vie
- Atelier management via le jeu d'échecs
- Team building (Marche orientation, questionnaire Polytechnique, ...)
- Atelier valeurs et partages par le sport
- Atelier découverte des métiers

Les évènements :

- Participation à des challenges
- Création d'évènements associatifs ou non
- Participation aux salons
- Participations aux soirées de gala
- Visites d'entreprises, de grands restaurants et producteurs

Cet aménagement est soumis à acceptation du référent pédagogique du centre dispenseur de la formation, en accord avec le certificateur.

ENQUÊTES DE SATISFACTION ET INSERTION PROFESSIONNELLE

Afin de respecter nos engagements qualité notamment vis-à-vis de notre label QUALIOPi, des enquêtes de satisfaction concernant les modules de formation ainsi que l'enquête de satisfaction globale seront administrées tout au long de l'année, de façon nominative et obligatoire.

Chaque stagiaire devra obligatoirement compléter les enquêtes de satisfaction qu'il recevra de la part du service pédagogique afin d'être accepté dans la salle de formation du bloc de compétences ou module suivant.

A l'issue de la formation, tous les stagiaires (salariés ou non) s'engagent à répondre aux enquêtes de satisfaction qui leur sont envoyées par mail à chaque fin d'année ainsi qu'aux enquêtes d'insertion professionnelle envoyée annuellement pendant cinq ans.

MISE EN PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Une période d'immersion en entreprise est obligatoire peu importe le statut du candidat. Le stage pratique obligatoire doit être intervenu avant la/les date(s) de rendu(s) des travaux de fin d'études, selon le calendrier imposé et communiqué par le Responsable d'examen.

Pour les candidats en alternance (contrat de professionnalisation / contrat d'apprentissage) : une période de 5 mois continus minimum par année de formation, à raison de 3 jours par semaine minimum d'immersion sur toute la durée de l'alternance.

Pour les candidats en formation initiale (convention école-entreprise / formation continue) : une période de 13-14 semaines en stage alterné par année de formation, à raison de 3 jours par semaine minimum, soit l'équivalent de 8 semaines continues.

Cette période d'immersion en entreprise permettra aux candidats d'appliquer en pratique les aspects théoriques de la formation suivie et de démontrer leurs compétences développées dans les domaines du titre.

NB : en cas d'interruption de l'immersion professionnelle, le candidat s'engage à tenir informé l'établissement sous 48h00 afin que le service en charge de l'accompagnement puisse faire le point sur la situation et évaluer les besoins complémentaires en immersion.

MODALITÉS DE VALIDATION

Les compétences des candidats (VAE ou issus de la formation) sont évaluées par un jury composé de deux professionnels habilités au vu :

- a) d'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s)
- b) d'un dossier faisant état des pratiques professionnelles du candidat
- c) des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation
- d) d'un entretien final.

SECTEUR D'ACTIVITE ET TYPE D'EMPLOI

Secteurs d'activités :

Le/la titulaire du « **Titre Responsable Etablissement Touristique** » peut être amené(e) à occuper les fonctions suivantes :

- ✓ 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 d'hôtel
- ✓ 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
- ✓ ...

Suite de parcours : réaliser un Ms dans un secteur spécifique ou insertion dans la vie professionnelle.

Exemple de Ms : MODA « manager opérationnel d'activités.

VOIES D'ACCES

Le cas échéant, prérequis à la validation des compétences :

- Le candidat doit être titulaire d'un diplôme d'un niveau 5.
- Le candidat non titulaire d'un diplôme ou titre susmentionné, mais justifiant de plus de 2 années d'expériences dans d'un domaine similaire peut être admis (Avis de la Commission Pédagogique)
- L'admission se fait sur dossier et tests écrits et entretien de motivation.

Pour plus de plus amples informations, veuillez-vous référer à la fiche RNCP35527 : <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35527/>

ABSENCES EN FORMATION / EN EVALUATION

Cette partie complète le règlement intérieur

Absence en formation

Seront considérées comme absences justifiées les arrêts de travail (ou certificats médicaux pour les apprenants en formation initiale), l'hospitalisation du candidat, les congés payés et acte de décès de filiation directe (père, mère, frère, sœur) si le délai de 48h00 de transmission du justificatif est respecté.

Nb : si l'arrêt de travail intervient sur des jours de formation, l'original doit être transmis à l'employeur et seulement la version numérique à l'organisme de formation.

Pour toute autre absence, le candidat devra quand même communiquer un justificatif pour que le service administratif puisse notifier le motif de l'absence dans « l'espace étudiant » afin d'assurer le suivi pédagogique.

Absence en évaluation

Comme indiqué dans la partie « Modalités de validation », le candidat doit être présent à l'ensemble de ses évaluations de fin de module et de fin de bloc. En cas d'absence, le candidat serait sanctionné par un zéro sauf en cas d'hospitalisation du candidat, d'arrêt de travail d'une durée supérieure à 15 jours ou en cas de décès d'un proche de filiation directe (père, mère, frère, sœur).

DROIT DE RÉSERVE DE L'ÉTABLISSEMENT

L'établissement se réserve le droit d'apporter des modifications exceptionnelles à l'ensemble des éléments préinscrits en fonction de directives émanant de la Direction Générale d'ASTERIA Business School ou pour des cas particuliers et individuels avec accord de la Direction des Etudes.

Toute modification sera notifiée par écrit à l'ensemble des candidats.

LISTE DES FOURNITURES SCOLAIRES

La liste vous sera communiquée en amont de l'entrée en formation. Chaque stagiaire devra être en possession de ses affaires scolaires le jour de la rentrée et durant toute l'année pour chaque cours concerné. Le matériel pour la partie Théorique sera fourni par l'établissement scolaire (tablier, matériel de cuisine ...). Un ordinateur portable est requis.

NOS FORMATEURS

Tous nos formateurs sont des professionnels, issues pour la plupart du secteur de la restauration, de l'hôtellerie ou du tourisme.

DELAI D'ACCES

Le délai d'accès maximum est de 4mois entre votre demande et l'entrée en formation.

LIEUX DE FORMATION

Asteria – Campus d'Alsace

PARTIE THÉORIQUE

Espace B'COWORKER : 23 rue de la HAYE 67300 Schiltigheim

PARTIE PRATIQUE :

Lycée Charles de Foucauld : Allée d'Athènes 67300 SCHILTIGHEIM ou le restaurant Crocodile : 10 Outre, 67000 Strasbourg.

Asteria – Campus de Paris

PARTIE THÉORIQUE :

RUNGIS ACADEMIE : 3 rue de Caducée 94550 CHEVILLY LARUE

PARTIE PRATIQUE :

RUNGIS ACADEMIE : 3 rue de Caducée 94550 CHEVILLY LARUE

TARIF

Formation prise en charge intégralement pour les apprentis par l'OPCO de l'entreprise.

Formation initiale : 5900€ TTC (Frais d'inscription offert)

DÉBOUCHES PROFESSIONNELS

Le diplôme préparé est conçu pour une insertion professionnelle, en particulier dans les établissements à vocation gastronomique mais aussi dans des groupes hôteliers ou unités de production. Que ce soit en France ou à l'étranger, le marché de l'emploi est très favorable et en plein développement (industrie hôtelière, restauration traditionnelle et collective, ...)

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES



Les entretiens individuels préalables à la formation permettent d'envisager avec les personnes en situation de handicap, les éventuels ajustements à apporter à la formation pour que celle-ci se déroule dans les meilleures conditions possibles pour le stagiaire.

Un livret handicap peut vous être communiqué sur demande.

Vous pouvez contacter notre référente handicap Mme BOCH Sabrina au :

- Téléphone : (+33) 03 39 64 01 72

DOCUMENTS FOURNIS A L'ENTREE DE VOTRE FORMATION

- ✓ Le livret pédagogique de votre formation
- ✓ Le livret d'accueil
- ✓ La liste des intervenants de l'année en cours (via l'accès à ALMA MATER – plateforme pédagogique)
- ✓ Le planning (via l'accès à ALMA MATER – plateforme pédagogique)
- ✓ Le règlement intérieur de l'établissement
- ✓ La fiche de renseignements médicale
- ✓ Le livret handicap
- ✓ Le guide pratique de l'alternance
- ✓ La liste des services d'aides aux étudiants et des guides du logement
- ✓ La charte diversité
- ✓ L'info CVEC
- ✓ L'attestation de droit à l'image
- ✓ Le guide de l'alternance
- ✓ Des documents TRE
- ✓ La présentation de l'interface ALMA MATER
- ✓ Les infos complémentaires santé
- ✓ La liste du matériel pédagogique mis à disposition (compte Office 365, ALMA MATER etc...)
- ✓ Le processus de gestion des abandons
- ✓ La politique de confidentialité RGPD

L'ensemble de ces documents seront disponibles sur votre interface ALMA MATER – rubrique DOCUMENTS.

CONTACT

Asteria – Campus Alsace

Tél. : 03 39 64 01 75

Asteria – Campus de Paris

Tél. : 03 39 64 01 75

<https://www.asteria-business-school.com>

- *LinkedIn* : <https://www.linkedin.com/company/asteria-business-school/>
- *Facebook* : <https://www.facebook.com/ecoleasteria/>
- *Instagram* : <https://www.instagram.com/ecoleasteria/>
- *Twitter* : https://twitter.com/Asteria_BS

Bonne rentrée à toutes et à tous,

La DIRECTION