
Programme de Formation

TP Responsable de services en établissement touristique RNCP41908

Organisation

Durée : 511 heures

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique



Public visé

- Demandeur d'emploi
- Apprenants en alternance:
Contrat d'Apprentissage pour les moins de 30 ans et contrat de professionnalisation
- Salariés
- Demandeur d'emploi en reconversion professionnelle
- Entrepreneurs individuels



Objectifs pédagogiques

Le responsable de services en établissement touristique encadre et pilote un ou plusieurs services au sein d'un établissement touristique : services hébergement, réception, cuisine, salle, animation, entretien maintenance...

Il veille à la qualité des prestations, à l'optimisation des performances économiques et à la satisfaction des clients, en contribuant à une coordination efficace des équipes et des services.

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/41908/>



Description

Manager les équipes d'un service d'un établissement touristique

- Participer au recrutement et intégrer les salariés d'un service
- Piloter les équipes et développer la performance individuelle et collective
- Organiser, gérer et superviser le travail d'un service en français et en anglais
- Gérer et optimiser le fonctionnement et la qualité d'un service d'un établissement touristique dans une démarche de développement durable
- Gérer la qualité, la relation clients et la satisfaction clients en français et en anglais.
- Gérer la logistique d'approvisionnement d'un service.
- Optimiser la rentabilité d'un service .
- Contribuer au respect de la sécurité et au suivi des normes d'hygiène.
- Contribuer à la relation interservices.



Prérequis

Baccalauréat





Modalités pédagogiques

Le mode de fonctionnement est axé sur une alternance de contenus théoriques et de mises en situations pratiques.

Les modalités pédagogiques utilisés sont diversifiés selon les objectifs visés



Moyens et supports pédagogiques

L'EMSAT utilise plateforme e-learning permettant les classes virtuelles, le suivis individualisés des apprenants, la mise en place de QUIZZ, d'évaluation

Abonnements à des revues professionnelles (O.T, management, journal de l'animation...)

Tout apprenant a accès à un DRIVE en lien avec sa formation avec mise à disposition des ressources pédagogiques, des contenus de cours, les corrections des évaluations...



Modalités d'évaluation et de suivi

Présentation d'un projet réalisé en amont de la session : 01 h 00 min

Le candidat réalise un dossier de présentation d'un projet de gestion et de développement d'un service d'un établissement touristique.

Pendant 20 minutes, il présente son projet à l'aide d'un diaporama.

Pendant 35 minutes, le jury interroge le candidat à propos de sa présentation.

Pendant 5 minutes, il présente en anglais la procédure de travail rédigée en anglais comme s'il la présentait au salarié concerné.

Entretien technique : 00 h 40 min

Le jury interroge le candidat sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la présentation du projet et en particulier

- le droit du travail (temps de travail, repos, modularisation)
- l'organisation du stockage pour un service
- la sécurité et l'hygiène pour un service
- le fonctionnement et les contraintes des autres services

Le jury dispose d'un guide d'entretien.

L'entretien technique se déroule obligatoirement après la présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Entretien final : 00 h 20 min

Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie la compréhension du métier et de son contexte d'exercice par le candidat

Durée totale de l'épreuve pour le candidat : 02 h 00 min