



ÉCOLE SUPÉRIEURE DE TOURISME ET D'ÉVÉNEMENTIEL DE LYON

Les Écoles Vendôme · Groupe École de Commerce de Lyon

Management du Tourisme, de l'Hôtellerie & de l'Événementiel

Programme & Syllabus

Année académique 2026-2027

ITINERA & CONVIVIA

Titres professionnels en cours de demande d'accréditation

estel-lyon.fr

Préambule. Les titres professionnels présentés dans cette plaquette — RNCP42020, RNCP41908 et RNCP42430 — sont **en cours de demande d'accréditation**. Le contenu des blocs de compétences reprend les référentiels officiels de ces titres : il décrit le programme visé et ne vaut pas, à ce jour, habilitation d'ESTEL à les délivrer.

Sommaire

- 1 ESTEL en bref**
Positionnement, spécialités, chiffres clés
- 2 Les trois titres visés**
Niveaux, blocs de compétences
- 3 Organisation pédagogique**
Rythme, trimestres, 15 modules de spécialité
- 4 RNCP42020 en détail**
4 blocs · 12 compétences
- 5 RNCP41908 en détail**
2 blocs · 8 compétences
- 6 RNCP42430**
4 blocs
- 7 Épreuves, examens et jurys**
Durées, dossiers, composition des jurys
- 8 Calendrier 2026-2027**
WEI, vacances, jours fériés, examens
- 9 Débouchés**
Métiers et secteurs accessibles
- 10 Planning détaillé**
Séance par séance, à partir de la mi-octobre
- 11 Applications et site**
Toutprévu, Escale Métier Tourisme, estel-lyon.fr



DÉCOUVRIR

ESTEL en bref



Les métiers du voyage, de l'accueil et de l'événement se pilotent — ESTEL forme ceux qui les dirigent.

ESTEL a pour objectif de former des responsables capables de piloter, développer et représenter un établissement touristique — hôtellerie, événementiel (festivals, congrès, salons, mariages, grands événements), tourisme de destination — avec une approche **100 % management**, sans atelier technique de cuisine.

3

titres professionnels visés

20

compétences
professionnelles détaillées

15

modules de spécialité

1 jour

fixe par semaine, le lundi

Quatre spécialités distinctives



Événementiel

Festivals, salons, congrès, mariages, compétitions : produire et vendre l'événement.



Tourisme durable

Offres responsables, capacité de charge, impact mesuré.



MICE & congrès

Tourisme d'affaires, séminaires, économie de l'événementiel.



Silver tourisme

Voyager et séjourner après 60 ans : un marché en pleine croissance.

Une école lyonnaise



ESTEL fait partie des **Écoles Vendôme**, au sein du **Groupe École de Commerce de Lyon**. Elle est installée au cœur de la Presqu'île, 84 rue de la Charité, 69002 Lyon.

Des cours en présentiel un jour par semaine, un jour de spécialité par mois, et le reste du programme en présentiel ou à distance : un rythme pensé pour l'alternance.



LES DIPLÔMES

Les trois titres visés

Titre visé	Niveau	Titre enregistré le	Valable jusqu'au	Statut ESTEL
RNCP42020 Responsable d'établissement touristique	6 (Bac+3/4)	24/01/2026	24/05/2031	Accréditation en cours
RNCP41908 Responsable de services en établissement touristique	5 (Bac+2)	25/01/2026	31/01/2031	Accréditation en cours
RNCP42430 Chargé de développement touristique territorial	6 (Bac+3/4)	05/06/2026	01/08/2031	Accréditation en cours

Titres du Ministère du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion.

RNCP42020 4 blocs de compétences — niveau 6

- BC01** Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable
- BC02** Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique
- BC03** Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale
- BC04** Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique

RNCP41908 2 blocs de compétences — niveau 5

- BC01** Manager les équipes d'un service d'un établissement touristique
- BC02** Gérer et optimiser le fonctionnement et la qualité d'un service d'un établissement touristique dans une démarche de développement durable

RNCP42430 4 blocs de compétences — niveau 6

- BC01** Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire
- BC02** Participer au développement de l'attractivité du territoire et de ses offres
- BC03** Assurer la faisabilité financière d'une action touristique
- BC04** Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique



LE RYTHME

Organisation pédagogique

Le lundi

Journée fixe en présentiel : tronc du titre RNCP42020, cycle BC01 → BC04, le matin.

Un jour par mois

En présentiel, entièrement dédié à un module de spécialité tourisme et événementiel (10 des 15 modules).

Le reste de la semaine

Les 5 autres modules, les blocs du RNCP41908 et du RNCP42430, des ateliers d'approfondissement : séances d'une heure, en présentiel ou à distance.

4 trimestres

T4 oct.–déc. · T1 janv.–mars · T2 avril–juin · T3 juil.–sept. Examens en fin de trimestre pour les trois titres.



LES SPÉCIALITÉS

Les 15 modules de spécialité

Tourisme & Événementiel

Quinze modules de spécialité — cinq d'événementiel, trois d'hôtellerie, sept de tourisme —, au format multimédia premium : voix off intégrale, schémas, études de cas et QCM. Un jour par mois est entièrement consacré à l'un d'eux, en présentiel.

01

HÔTELLERIE

Piloter le service hébergement et la réception

front office, housekeeping, parcours client, PMS, KPI hôteliers, e-réputation

02

ÉVÉNEMENTIEL

Organiser un mariage de A à Z

le métier de wedding planner : rétroplanning, budget, prestataires, jour J

03

ÉVÉNEMENTIEL

Monter un festival

direction, production, régie, sécurité, billetterie, bilan RSE

04

ÉVÉNEMENTIEL

Salons, foires et congrès

modèle économique, commercialisation, logistique, ROI exposant

05

ÉVÉNEMENTIEL

Compétitions sportives et grands événements

organisation, hospitalité, sécurité, bénévoles, héritage territorial

06

TOURISME

Tourisme durable et écotourisme

capacité de charge, offres responsables, impact sans greenwashing

07

HÔTELLERIE

Hôtellerie de luxe

diriger un établissement, expérience client, management haut de gamme

08

HÔTELLERIE

Revenue management pour débutants

RevPAR, segmentation, tarification dynamique, distribution

09

TOURISME

Concevoir et vendre un voyage

tour-operating, forfaitiste, agence, cadre juridique

10

TOURISME

Guides touristiques et gastronomiques

sélection, classements, e-réputation

11

TOURISME

Promotion touristique d'un territoire

offices de tourisme, marketing de destination

12

TOURISME

Économie des centres touristiques

stations balnéaires, de montagne, thermales

13

ÉVÉNEMENTIEL

Économie de l'événementiel

chaîne de valeur, modèles économiques, retombées territoriales

14

TOURISME

Croisières, tourisme fluvial et pèlerinages

produits, opérateurs, réglementation

15

TOURISME

Musées, monuments et patrimoine

accueil, médiation, fréquentation et conservation



TITRE VISÉ • NIVEAU 6

RNCP42020

Responsable d'établissement touristique

BC01 Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable

Le responsable d'établissement touristique pilote ou supervise l'ensemble des services dans le respect de la politique d'entreprise, de la promesse faite au client et dans un objectif d'attractivité. Il veille à optimiser le fonctionnement des services dans le respect de la démarche qualité et des enjeux du développement durable, pour contribuer à la satisfaction des clientèles et aux bonnes conditions de travail des salariés. Il s'assure du bon état de l'établissement et de la sécurité de tous les utilisateurs. Le responsable d'établissement touristique anticipe les besoins en personnel. Il élabore ou valide les plannings de travail dans le cadre légal et conventionnel et coordonne les relations entre les services. Il fixe ou applique des objectifs de performance et contrôle la qualité des prestations, dans le respect des coûts de fonctionnement, de l'équilibre financier et de la conformité réglementaire. Il met en œuvre des modes opératoires et des mesures correctives en cas de dysfonctionnement pour assurer la continuité et l'amélioration du service.

Pour l'hébergement, il adapte les plannings aux flux d'arrivées et départs, gère les recrutements de personnels intermittents et les relations avec des entreprises sous-traitantes ou intérimaires. Il gère ou supervise la logistique du linge et des produits d'entretien et d'accueil et veille à la propreté des hébergements.

5 compétence(s) professionnelle(s)

Compétence 1 Piloter et gérer le service hébergement, optimiser son fonctionnement

MISE EN ŒUVRE

En fonction des prestations hébergement, des taux d'occupation et des flux d'arrivées-départs, et afin de contribuer à la satisfaction client tout en veillant aux bonnes conditions de travail des salariés : déterminer les besoins en personnel permanents, saisonniers et intermittents. Elaborer les plannings de travail des salariés et des sous-traitants dans le cadre légal et conventionnel en tenant compte, le cas échéant, des personnes en situation de handicap. Coordonner le travail du service hébergement avec les autres services de l'établissement. Mettre en place la gestion logistique des matériels, des produits, du linge et, le cas échéant, de la sous-traitance, en veillant à la maîtrise des coûts associés et à la mise en œuvre d'une gestion durable. Concevoir ou adapter des procédures de travail y compris visuelles, dans le respect des normes d'hygiène et de sécurité et veiller à leur application. Réaliser des contrôles réguliers pour s'assurer de la propreté, du bon état de l'hébergement et du respect de l'accessibilité universelle.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Le nombre de salariés permanents, saisonniers et intermittents est adapté à la charge de travail et aux volumes des arrivées départs
- Les plannings sont conformes aux besoins du service et respectent les règles légales et conventionnelles
- Les plannings tiennent compte des conditions de travail des salariés et de leurs éventuelles contraintes
- La démarche du développement durable est appliquée pour la gestion des matériels et des produits
- Les procédures de travail sont adaptées à l'établissement, à ses prestations et aux employés concernés.

SAVOIR-FAIRE

- Analyser les besoins en personnel en fonction de l'activité (taux d'occupation, flux et horaires des arrivées et des départs)
- Analyser, définir et formaliser des prestations hébergement différenciées
- Concevoir ou adapter une fiche de poste de gouvernant et d'employé d'étage

- Calculer le nombre d'équivalents temps plein nécessaires pour assurer la prestation permanente
- Calculer les besoins en personnel intermittent (extras, CDD intermittents, sous-traitance) en fonction des prestations et des flux
- Coordonner les prestations de sous-traitance
- Calculer la masse salariale et les coûts de sous-traitance du service hébergement
- Réaliser un planning de travail prévisionnel du service hébergement, incluant la sous-traitance
- Optimiser la masse salariale du service hébergement
- Rédiger et adapter une procédure de travail, y compris visuelle, pour différents types d'unités d'hébergements
- Rédiger une procédure de travail, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Former les responsables de service ou le personnel aux bonnes pratiques et à l'application des procédures
- Contrôler la qualité du travail des salariés et des sous-traitants
- Contrôler la propreté des différentes unités d'hébergement et des communs de l'hébergement
- Organiser les états des lieux des unités d'hébergement
- Définir une gamme de matériels et de produits pour l'hébergement, y compris conformes au développement durable
- Utiliser un outil de gestion de l'hébergement, y compris numérique
- Utiliser et mettre à jour une mercuriale
- Négocier des tarifs
- Analyser les indicateurs de performance et les retours clients pour apporter des ajustements
- Réaliser et mettre en œuvre les outils de suivi des prestations et des dysfonctionnements
- Gérer une réclamation client relative à l'hébergement
- Gérer un conflit client relatif à l'hébergement
- Analyser ou adapter un référentiel qualité ou une charte qualité
- Mettre en œuvre la démarche qualité pour le service hébergement
- Identifier les dangers et analyser les risques du service hébergement et mettre à jour le document unique (DUER)
- Adapter les postes de travail et les conditions d'accueil des clients aux personnes en situation de handicap
- Utiliser des systèmes numériques de traduction orale avec des salariés non francophones
- Anticiper les embauches en fonction des rotations arrivées départs et des fluctuations de l'activité
- Organiser un système d'information avec les services réception et entretien maintenance
- Organiser la coopération entre les équipes internes et externes et entre le service hébergement et les autres services
- Organiser et planifier le travail en fonction des périodes de fermeture de l'établissement (hivernage, déshivernage).
- Gérer les aléas et les situations de crise
- Respecter un roulement équitable dans les plannings et équilibrer les horaires
- Prendre en compte les compétences individuelles dans l'organisation du travail
- Adapter l'organisation du travail aux fluctuations d'activité et aux imprévus
- Expliquer une procédure ou une tâche
- Donner des objectifs clairs, atteignables et mesurables
- Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
- Former un salarié sur son poste de travail
- Adapter son mode de communication en fonction des profils des salariés et des sous-traitant

SAVOIRS

- Connaissance des différents types d'hébergement et de leurs particularités
- Connaissance des besoins et des attentes des différentes typologies de clientèles
- Connaissance des équipements et des matériels de nettoyage et de désinfection
- Connaissance des techniques de nettoyage et de désinfection
- Connaissance des règles d'hygiène, de sécurité et de santé au travail
- Connaissance de la méthode RABC (Risk Analysis Bio-contamination Control)
- Connaissance des produits de nettoyage et de désinfection, dont les produits conformes au développement durable
- Connaissance des produits d'accueil et des fournisseurs
- Connaissance de la démarche de traitement d'une chambre à blanc et en recouche

- Connaissance des temps de travail par type d'unité d'hébergement
- Connaissance des contrats d'extras et d'intermittents
- Connaissance des opérateurs et des contrats de sous-traitance ménage et blanchisserie
- Connaissance du fonctionnement et des contrats des agences d'intérim
- Connaissance du calcul de la masse salariale (Net et Brut, cotisations patronales et salariales)
- Connaissance des calculs d'écarts entre prévisionnels et réalisés
- Connaissance des techniques de gestion des stocks (commande, livraison, stockage, sorties, inventaire...)
- Connaissance des outils de suivi, y compris numériques, des responsables hébergement ou gouvernants (objets trouvés, clefs ou cartes, contrôles...)
- Connaissance des règles et fonctionnements de la SACEM et de la SPRE et de la taxe sur l'audiovisuel (télévisions des hébergements)
- Connaissance des règles de l'accueil des mineurs
- Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle
- Connaissance du droit du travail et des conventions collectives
- Connaissance des règles du droit à la déconnexion
- Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable et la transition énergétique.
- Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
- Connaissance de l'article L1132-1 du code du travail relatif aux discriminations à l'embauche et au travail
- Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
- Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
- Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER)
- Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
- Connaissance du passeport prévention

Compétence 2

Piloter et gérer le service réception, optimiser son fonctionnement

MISE EN ŒUVRE

A partir des standards de l'établissement et des prévisionnels de remplissage et afin de fluidifier les flux, de contribuer à la satisfaction des clients et aux bonnes conditions de travail du personnel : déterminer les amplitudes d'ouverture de la réception et le nombre de salariés nécessaires par tranche horaire. Elaborer les plannings et organiser le travail des équipes de jour et de nuit dans le cadre légal et conventionnel en tenant compte des activités de front office et de back office. Mettre en place un système d'information inter services pour assurer la coordination des services et la fluidité du « parcours client ». Déployer une démarche qualité centrée sur la gestion de la relation clients, en veillant à la qualité des interactions, à la personnalisation de l'accueil, au respect de l'accessibilité universelle, à l'optimisation de la gestion des flux et au traitement des retours et des réclamations. Configurer un logiciel de réservation et, le cas échéant, déterminer la tarification. Elaborer des procédures d'accueil, veiller à leur application et contrôler régulièrement la qualité de l'accueil.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Le nombre de salariés par tranche horaire est adapté aux besoins du service
- Le système d'information inter service est organisé et utilise des outils numériques
- Le parcours client est identifié et formalisé
- Les plannings sont conformes aux besoins du service et respectent les règles légales et conventionnelles
- Les plannings tiennent compte des conditions de travail des salariés et de leurs éventuelles contraintes
- Les procédures d'accueil sont adaptées à l'établissement et à ses standards et contribuent à la démarche qualité

SAVOIR-FAIRE

- Analyser et déterminer les amplitudes d'ouverture et le fonctionnement du service réception
- Analyser les besoins en personnel en fonction des prévisions d'occupation, des flux et des horaires d'arrivée départ et calculer le nombre d'équivalents temps plein nécessaires
- Concevoir ou adapter une fiche de poste de chef de réception, de réceptionniste et de réceptionniste de nuit ou de night audit
- Calculer la masse salariale du service réception
- Réaliser un planning de travail du service réception intégrant les activités de front office et de back office
- Rédiger, adapter et faire appliquer une procédure de travail en réception (réservation, caisse, facturation...)
- Rédiger, adapter ou actualiser une procédure d'accueil téléphonique et en face à face et la faire appliquer
- Rédiger une procédure de travail, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Contrôler le traitement des dossiers clients
- Contrôler les données d'un logiciel de réservation ou d'un PMS (système de gestion hôtelière)
- Organiser les flux de clientèle des jours arrivées départs
- Gérer une situation de surbooking
- Organiser l'accueil et la logistique d'un séminaire ou d'un groupe
- Contrôler la qualité du travail des salariés et des sous-traitants (agents de sécurité)
- Configurer un logiciel de réservation dans le cadre des conditions générales de vente
- Réaliser une grille tarifaire
- Mettre à jour des tarifications et des promotions
- Mettre à jour les affichages obligatoires relatifs aux tarifs, au classement, aux affiliations, aux plans...
- Organiser un espace d'information touristique
- Contrôler et analyser les indicateurs des activités (hébergement, petits déjeuners, restauration, boutique...).
- Utiliser une application numérique de gestion du Yield management
- Contrôler et optimiser le planning d'occupation des hébergements
- Gérer une réclamation client en français et en anglais
- Gérer un conflit client en français et en anglais
- Analyser ou adapter un référentiel qualité ou une charte qualité de l'accueil
- Mettre en œuvre une démarche qualité pour le service réception
- Identifier les dangers et analyser les risques du service réception et mettre à jour le document unique (DUE)
- Adapter les postes de travail et les conditions d'accueil des clients aux personnes en situation de handicap
- Utiliser des systèmes numériques de traduction orale avec des salariés non francophones
- Anticiper l'ouverture des réservations, les promotions
- Gérer les aléas et les situations de crise
- Organiser la coopération entre le service réception et les autres services
- Respecter un roulement équitable dans les plannings et équilibrer les horaires
- Prendre en compte les compétences individuelles dans l'organisation du travail
- Adapter l'organisation du travail aux fluctuations d'activité et aux imprévus
- Collaborer avec un siège ou une centrale de réservation
- Former un salarié sur son poste de travail (formation aux prestations, aux techniques d'accueil, aux outils, à l'environnement touristique...)
- Gérer son stress
- Expliquer une procédure ou une tâche
- Donner des objectifs clairs, atteignables et mesurables
- Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
- Adapter son mode de communication en fonction des profils
- Langues)

SAVOIRS

- Connaissance des différents types d'établissement de leurs particularités en termes d'accueil
- Connaissance des besoins et des attentes des différentes typologies de clientèles
- Connaissance des protocoles et techniques d'accueil des différents types d'établissement touristique
- Connaissance des techniques de réponses aux avis et réclamations clients

- Connaissance des techniques de communication bienveillante
- Connaissance de la gestion des relations interpersonnelles et des conflits
- Connaissance de base de la communication non violente et de la médiation
- Connaissance des politiques de compensation et des gestes commerciaux
- Connaissance des réglementations liées aux droits des consommateurs et à la responsabilité des opérateurs
- Connaissance des outils et des applications numériques pour la gestion de la satisfaction clients
- Connaissance des fonctionnements des logiciels de réservation et des indicateurs disponibles
- Connaissance des fonctionnements des centrales de réservation des groupes
- Connaissance des fonctionnements des intermédiaires du voyage, des OTA et des Tours Opérateurs
- Connaissance de l'environnement informatique des PMS et Channel Manager
- Connaissance des enquêtes de fréquentation de l'INSEE
- Connaissance des mécanismes de la taxe de séjour
- Connaissance des droits et devoirs relatifs aux règlements et aux différents types de paiement
- Connaissance des mécanismes de change
- Connaissance des calculs d'écarts entre prévisionnels et réalisés
- Connaissance du calcul de la masse salariale (Net et Brut, cotisations patronales et salariales)
- Connaissance des contrats de prestation sous-traitant pour les agents de sécurité
- Connaissance du vocabulaire touristique en anglais (niveau B2 du CECRL)
- Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle
- Connaissance du droit du travail et des conventions collectives
- Connaissance des règles du droit à la déconnexion
- Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable et la transition énergétique
- Connaissance de la réglementation sur l'accessibilité des établissements touristiques
- Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
- Connaissance de l'article L1132-1 du code du travail relatif aux discriminations à l'embauche et au travail
- Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
- Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
- Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER)
- Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
- Connaissance du passeport prévention
- Connaissance de l'anglais au niveau B2 du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les

Compétence 3

Piloter et gérer le service entretien maintenance, optimiser son fonctionnement

MISE EN ŒUVRE

En fonction du type d'établissement touristique et de ses infrastructures et afin de maintenir l'établissement en bon état en garantissant la sécurité des clients et du personnel : contrôler la conformité des équipements par rapport aux obligations réglementaires et aux exigences des assurances, mettre en œuvre des mesures correctives le cas échéant. Mettre en place un plan de maintenance, d'entretien et de sécurité conforme aux obligations d'un établissement recevant du public, mettre en œuvre les contrôles annuels et préparer les commissions de sécurité. Prévoir et suivre les travaux et les aménagements en tenant compte des besoins des utilisateurs, dont ceux des personnes en situation de handicap. Anticiper les dysfonctionnements et prévoir des moyens et des protocoles d'urgence. Planifier et coordonner le travail des équipes d'entretien-maintenance et des prestataires externes en veillant à leur sécurité et à la continuité du service. Vérifier régulièrement la qualité des interventions et des travaux réalisés ainsi que l'état du bâti, des équipements, et des espaces extérieurs le cas échéant. Intégrer des pratiques de gestion durable dans l'organisation et la réalisation des interventions et des aménagements.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Les obligations réglementaires en entretien et maintenance sont respectées
- La liste des contrôles de sécurité annuels et des points de contrôles pour une commission de sécurité est établie
- Les aménagements prévus sont adaptés aux utilisateurs de l'espace aménagé
- Les mesures de gestion durable sont prévues
- Le planning des travaux et aménagements sur l'année est réalisé
- Les protocoles d'urgence sont prévus

SAVOIR-FAIRE

- Réaliser ou organiser un audit ou un contrôle technique de l'établissement, de ses infrastructures et de ses équipements
- Réaliser ou organiser un contrôle technique des matériels de prévention incendie et des systèmes d'évacuation
- Organiser un protocole d'urgence sécurité et mettre en œuvre une simulation
- Elaborer ou adapter une fiche de poste de responsable technique et de technicien de maintenance
- Elaborer un plan de maintenance et d'entretien avec un échéancier
- Calculer les besoins en temps de travail en entretien et en maintenance en fonction des établissements (équipements, surfaces...)
- Calculer la masse salariale et les coûts externes prévisionnels
- Réaliser le planning du service entretien maintenance
- Elaborer ou faire élaborer ou mettre à jour des procédures d'entretien maintenance
- Rédiger une procédure de travail, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Contrôler les installations techniques et les interventions réalisées sur ces installations
- Prévoir des travaux et des aménagements en tenant compte des besoins des utilisateurs
- Suivre les travaux et les aménagements
- Mettre à jour le registre de sécurité, le registre d'accessibilité
- Vérifier les points de contrôle d'une commission de sécurité et réaliser les mesures correctives
- Faire des demandes de devis pour des interventions, des travaux ou des aménagements
- Négocier des tarifs
- Mettre en œuvre la gestion des stocks de matériels, outils et fournitures
- Planifier et mettre en œuvre un hivernage et un déshivernage
- Traiter et négocier avec un assureur
- Elaborer un fichier de prestataires d'entretien maintenance et d'urgences
- Mettre en place une veille technique (matériels, équipements, produits, techniques)
- Mettre en œuvre une démarche qualité et suivre les indicateurs qualité
- Mettre en œuvre des mesures de gestion durable (eau, énergies, traitement des déchets, assainissement, produits...) et de transition énergétique
- Mettre en œuvre les règles de l'accessibilité universelle et contrôler le respect des règles
- Adapter les postes de travail et les conditions d'accueil des clients aux personnes en situation de handicap
- Identifier les dangers et analyser les risques du service entretien maintenance et mettre à jour le document unique d'évaluation des risques (DUER)
- Utiliser des systèmes numériques de traduction orale avec des salariés non francophones
- Organiser et coordonner le travail du service entretien maintenance avec les autres services
- Gérer les aléas et les situations de crise
- Anticiper les travaux d'entretien et de maintenance en tenant compte des fluctuations de l'activité
- Réaliser un échéancier en tenant compte des priorités
- Réaliser des autocontrôles
- Mettre en place des protocoles d'urgences
- Organiser sa veille juridique
- Former un salarié sur son poste de travail
- Donner des objectifs clairs, atteignables et mesurables
- Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
- Garder son calme en cas de problème technique grave
- Collaborer avec un siège, avec un propriétaire, avec un prestataire externe (artisans, spa...), avec une collectivité territoriale ou avec un Syndic de copropriétaire

SAVOIRS

- Connaissance des normes et réglementations des établissements recevant du public (ERP)
- Connaissance des normes de qualité environnementale
- Connaissance des responsabilités civiles et pénales du responsable d'établissement touristique
- Connaissance des affichages obligatoires
- Connaissance des formations relatives à l'hygiène et à la sécurité des équipements
- Connaissance des normes et gestion du traitement des eaux (plan d'eau, piscine, spa, canalisations...)
- Connaissance des normes et règles des parcs aquatiques et des structures gonflables
- Connaissance des normes de sécurité des jeux et espaces pour les enfants
- Connaissance de base des règles de construction et des éléments de construction, y compris l'éco construction
- Connaissance de base des normes et fonctionnements des réseaux (VRD)
- Connaissance de base de la gestion des travaux
- Connaissance des garanties et des réserves (constructions, travaux)
- Connaissance des fonctionnements avec les propriétaires et Syndics pour les travaux et rénovations
- Connaissance des techniques et règles d'installations et désinstallations des locatifs (Mobil Homes, bungalows toilés, roulottes...)
- Connaissance de base de l'entretien des espaces verts et des opérateurs sous-traitants (élagages, taille...).
- Connaissance des organismes vérificateurs et certificateurs (Apave, Veritas ...)
- Connaissance de base des contrats d'entretien et de maintenance
- Connaissance de base des contrats d'assurance
- Connaissance des risques climatiques et environnementaux et des mesures de prévention
- Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle
- Connaissance du droit du travail et des conventions collectives
- Connaissance des règles du droit à la déconnexion
- Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable et la transition énergétique
- Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
- Connaissance de l'article L1132-1 du code du travail relatif aux discriminations à l'embauche et au travail
- Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
- Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
- Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER)
- Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
- Connaissance du passeport prévention

Compétence 4

Piloter et gérer le service restauration bar, optimiser son fonctionnement

MISE EN ŒUVRE

En fonction des prestations de restauration et des standards des unités de restauration et de bar : élaborer ou valider les plannings de travail en optimisant les plages horaires. Organiser le service en salle pour assurer la fluidité de la prestation et coordonner le travail des équipes cuisine et salle. Elaborer ou valider le plan alimentaire, les fiches techniques et la carte du bar. Intégrer des mesures de gestion durable (lutte anti-gaspillage, circuits courts, valorisation des déchets...). Contrôler la mise en œuvre des prestations, leur qualité et leur attractivité. Contrôler le respect du plan de maîtrise sanitaire et la gestion de l'économat (inventaires, mercuriales, commandes, stockage et déstockage). Calculer les ratios de production et identifier les causes de tout écart avec un prévisionnel. Analyser les résultats quantitatifs et qualitatifs et proposer des mesures correctives le cas échéant, afin de garantir la sécurité alimentaire de la production, sa rentabilité, son attractivité et de contribuer à la satisfaction des clients et aux bonnes conditions de travail du personnel.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Les plages horaires respectent le cadre légal et conventionnel
- Les plannings sont conformes aux besoins du service et respectent les règles légales et conventionnelles

- Les plannings tiennent compte des conditions de travail des salariés et de leurs éventuelles contraintes
- Le plan alimentaire est cohérent avec les standards de l'établissement
- Les ratios de production sont calculés et contrôlés
- Les règles d'hygiène et de sécurité sont respectées
- Des mesures de gestion durable sont proposées

SAVOIR-FAIRE

- Analyser et déterminer les fonctionnements des unités de restauration et de bar
- Rédiger ou adapter une fiche de poste de responsable de restauration, de chef, de cuisinier, de plongeur, d'économe
- Rédiger ou adapter une fiche de poste de barman
- Rédiger ou adapter une fiche de poste de responsable de salle et de serveur
- Déterminer les besoins en personnel en fonction des flux et des effectifs et calculer le nombre d'équivalents temps plein nécessaires en cuisine, en salle et au bar
- Calculer la masse salariale du service restauration bar
- Organiser le service en salle et au bar
- Réaliser un planning de travail du service restauration bar (production et service)
- Organiser la gestion des buffets
- Mettre en œuvre et faire appliquer les mesures anti-gaspillage (loi EGALIM)
- Rédiger, adapter ou actualiser et faire appliquer une procédure de travail en salle
- Rédiger une procédure de travail avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Mettre en œuvre des prestations thématiques en restauration et au bar
- Agencer un espace restauration et bar en fonction des besoins clients et des animations
- Organiser une prestation de vente à emporter (snack, paniers repas...)
- Contrôler la qualité des prestations
- Calculer des effectifs (clients, salariés, commensaux...)
- Organiser et superviser un inventaire
- Calculer et analyser les coûts de production, les ratios et coefficients, les primes alimentaires
- Analyser les dysfonctionnements, les défauts de rentabilité et leurs causes et mettre en œuvre des mesures correctives
- Paramétrer et utiliser une caisse enregistreuse
- Utiliser et mettre à jour une mercuriale
- Négocier des tarifs et des conditions de reprise
- Superviser la logistique économe et gestion des stocks (commandes, livraisons, stocks...)
- Contrôler une livraison et organiser la réception des marchandises
- Actualiser le plan de maîtrise sanitaire (PMS)
- Actualiser et contrôler les affichages réglementaires
- Réguler les consommations d'alcool des clients et du personnel
- Assurer l'archivage numérique des traçabilités
- Contrôler le respect des normes d'hygiène et de sécurité et mettre en œuvre des mesures correctives
- Mettre en œuvre la démarche qualité en restauration et communiquer auprès des clients
- Mettre en œuvre les mesures du développement durable dont la gestion des déchets
- Identifier les dangers et analyser les risques du service restauration et mettre à jour le document unique (DUE)
- Adapter les postes de travail et les conditions d'accueil des clients aux personnes en situation de handicap
- Utiliser des systèmes numériques de traduction orale avec des salariés non francophones
- Anticiper les besoins en fonction des effectifs et des amplitudes d'ouverture
- Donner les objectifs de réalisation des menus au chef de cuisine
- Faire appliquer l'organisation rationnelle du travail (ORT)
- Gérer l'archivage des documents papier ou numérisés
- Organiser le travail entre les équipes de la cuisine et de la salle
- Gérer les aléas et les situations de crise
- Organiser sa veille juridique
- Etablir et entretenir des relations avec les administrations de contrôle
- Collaborer avec un siège ou avec un prestataire externe
- Donner des objectifs clairs, atteignables et mesurables

- Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
- Faire preuve de diplomatie
- Former un salarié sur son poste de travail

SAVOIRS

- Connaissance de la réglementation relative à l'alimentation et la nutrition : programme national de l'alimentation et de la nutrition (PNA, PNNS), loi Agriculture et alimentation (dite loi "Égalim")
- Connaissance des principes de base de la gestion de la production alimentaire
- Connaissance de base des procédés de fabrication, des techniques de cuisson et des liaisons froides ou chaudes
- Connaissance de la méthodologie de conception des plans alimentaires
- Connaissance du contenu du plan de maîtrise sanitaire
- Connaissance des risques et dangers microbiologiques, chimiques et physiques en restauration
- Connaissance de la réglementation sur les allergies alimentaires
- Connaissance du dossier de demande d'agrément sanitaire
- Connaissances des organismes de contrôle
- Connaissance des règles de la restauration collective
- Connaissance des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire
- Connaissance des règles de l'équilibre alimentaire
- Connaissance des conduites addictives et de leur prévention
- Connaissance des différentes techniques de service et de gestion des buffets
- Connaissance des règles de la vente à emporter
- Connaissance des fournisseurs de la profession
- Connaissance des gammes de produits alimentaires et des colisages
- Connaissance des ratios et coefficients de la profession
- Connaissance des modes de calcul des prix de revient et des fiches techniques en restauration
- Adapter son mode de communication en fonction des profils
- Langues)
- Connaissance des logiciels spécifiques de gestion de la restauration
- Connaissance des filières d'approvisionnement locales
- Connaissance des nouvelles tendances et habitudes alimentaires
- Connaissance des matériels et équipements de la restauration
- Connaissance des différents taux de TVA applicables à la restauration
- Connaissance des outils numériques utilisés pour le service
- Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle
- Connaissance du droit du travail et des conventions collectives
- Connaissance des règles du droit à la déconnexion
- Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable et la transition énergétique
- Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
- Connaissance de l'article L1132-1 du code du travail relatif aux discriminations à l'embauche et au travail
- Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
- Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
- Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER)
- Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
- Connaissance du passeport prévention
- Connaissance de l'anglais au niveau B2 du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les

Compétence 5

Piloter et gérer le service animation, optimiser son fonctionnement et développer l'ancrage local

MISE EN ŒUVRE

En fonction du projet de l'établissement, de ses infrastructures et du potentiel du territoire : analyser les besoins et les attentes des clientèles et concevoir un projet d'animation ou d'évènementiel. Définir les plannings de travail et élaborer ou valider un programme d'animation, d'activités ou d'évènements en veillant au respect du cadre légal et conventionnel et à l'accessibilité universelle. Organiser la communication interne et externe et veiller à l'optimisation des ventes annexes grâce aux prestations d'animation ou d'évènements. Solliciter des prestataires externes et formaliser des collaborations par des conventions en tenant compte de l'équilibre financier. Organiser la participation de l'établissement à des événements locaux ou ouvrir les activités de l'établissement à un public local. Contrôler la qualité, l'attractivité et la sécurité des animations, activités ou événements proposés, afin de contribuer à la satisfaction des clients, de préserver les bonnes conditions de travail des salariés et de renforcer les liens de l'établissement avec l'environnement local.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Le projet d'animation ou d'évènementiel est adapté aux clientèles cibles, au projet de l'entreprise, aux infrastructures de l'établissement et au potentiel du territoire
- Les animations ou activités proposées respectent les règles de sécurité
- Le coût des animations ou des activités est évalué au regard de leur rentabilité ou du budget alloué
- Des indicateurs permettent de contrôler la qualité et l'attractivité des animations ou des activités
- Les plannings sont conformes aux besoins du service et respectent les règles légales et conventionnelles
- Les plannings tiennent compte des conditions de travail des salariés et de leurs éventuelles contraintes

SAVOIR-FAIRE

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Analyser les besoins et les attentes d'une clientèle cible en termes d'animations et d'activités • Analyser les moyens techniques et le potentiel du territoire pour la réalisation d'animations ou d'activités • Rédiger ou adapter une fiche de poste de responsable animation, d'animateur adultes et d'animateur enfants • Elaborer ou valider un projet d'animation • Elaborer ou valider un programme d'animation • Réaliser ou valider le planning de travail du service animation • Elaborer ou valider un projet d'excursion intégrant des prestations externes • Gérer un espace séminaire • Gérer un spa ou un espace bien être en interne ou en sous-traitance • Elaborer ou valider un budget d'animation • Contrôler la sécurité d'une installation • Contrôler la sécurité d'une situation d'animation • Réaliser un support de communication, y compris numérique • Réaliser un support de communication avec l'aide d'une intelligence artificielle • Calculer le seuil de rentabilité d'une animation ou d'une activité • Rédiger une convention avec un prestataire externe • Négocier des tarifs | <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre la démarche qualité du service animation • Mettre en œuvre une démarche de développement durable pour les animations et les événements • Identifier les dangers et analyser les risques du service animation et mettre à jour le document unique (DUE) • Adapter les postes de travail et les activités aux personnes en situation de handicap • Utiliser des systèmes numériques de traduction orale avec des salariés non francophones • Anticiper les périodes de forte demande en animation • Gérer les aléas et les situations de crise • Organiser et coordonner les propositions de l'animation avec les autres services • Réagir en temps réel aux conditions climatiques ou techniques • Organiser sa veille juridique et sur les tendances en animation • S'intégrer dans un environnement local • Interagir avec des élus • Donner des objectifs clairs, atteignables et mesurables • Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement • Former un salarié sur son poste de travail • Adapter son mode de communication en fonction des profils |
|--|--|

SAVOIRS

- Connaissance des législations et réglementations des ministères en charge de l'animation et des sports
- Connaissance des législations et réglementations pour l'accueil des mineurs
- Connaissance des législations et réglementations pour les clubs enfants de moins de 3 ans
- Connaissance des législations et réglementations des transports collectifs
- Connaissance de la législation sur la commercialisation des produits touristiques
- Connaissance des attentes, besoins et comportements des clientèles selon leur typologie
- Connaissance des besoins et attentes des publics en séminaires
- Connaissance du matériel d'animation (son, lumière, outils numériques...)
- Connaissance des règles et fonctionnements de la SACEM et de la SPRE et de la taxe sur l'audiovisuel
- Connaissance des techniques d'animation adultes et enfants
- Connaissance des activités sportives et culturelles pouvant s'intégrer dans un programme
- Connaissance des tendances en animation, en évènementiel et des nouvelles activités
- Connaissance des techniques d'élaboration d'un projet pédagogique
- Connaissance des conditions d'embauche d'intermittents du spectacle et du GUSO
- Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle
- Connaissance du droit du travail et des conventions collectives
- Connaissance des règles du droit à la déconnexion
- Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable et la transition énergétique
- Connaissance des besoins et des attentes des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
- Connaissance de l'article L1132-1 du code du travail relatif aux discriminations à l'embauche et au travail
- Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
- Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
- Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER)
- Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
- Connaissance du passeport prévention

BC02 Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique

Le responsable d'établissement touristique s'inscrit dans une culture et des valeurs d'entreprise. Il tient compte du type, de la taille et des standards de l'établissement, de ses prestations et des salariés en place pour recruter, manager des équipes et assurer la gestion administrative du personnel. Le responsable d'établissement touristique réalise un plan d'embauche en fonction des dates d'ouverture, des périodes de forte activité, des prestations selon les périodes et du budget prévisionnel. Il rédige et diffuse des offres d'emploi sur tous les canaux pertinents, élabore les guides d'entretiens avec les critères adaptés au fonctionnement et aux exigences de l'établissement.

Il organise les recrutements en fonction de l'échéancier du plan d'embauche. Il analyse les candidatures, conduit des entretiens en face à face ou à distance, y compris en anglais. Il effectue la sélection des candidats et organise des essais professionnels le cas échéant. Il planifie et coordonne l'intégration des salariés et le suivi de la période d'essai. Il peut adapter un poste de travail pour tenir compte des contraintes ou d'une situation de handicap d'un salarié. Le responsable d'établissement fait preuve de créativité pour attirer et fidéliser les candidats.

3 compétence(s) professionnelle(s)

MISE EN ŒUVRE

En fonction du type d'établissement, des besoins prévisionnels en salariés et du budget alloué, afin d'assurer la continuité de l'activité et de la production en disposant d'une équipe aux compétences techniques et relationnelles complémentaires : élaborer un plan d'embauche et un plan de recrutement. Mettre en place et animer un réseau de partenaires pour l'emploi et gérer une base de données de candidatures dans le respect des obligations légales. Rédiger et diffuser des offres d'emploi adaptées aux fiches de poste définies. Analyser les candidatures reçues et sélectionner les profils pertinents. Concevoir ou adapter un guide d'entretien, mener des entretiens d'embauche en face à face ou à distance, en français et en anglais, organiser des essais professionnels le cas échéant. Valider les candidatures et communiquer avec les futurs salariés avant l'embauche dans le respect du droit à la déconnexion. Élaborer un livret d'accueil des salariés, planifier et coordonner l'intégration d'un salarié et le suivi de la période d'essai.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Le plan d'embauche correspond aux besoins prévisionnels.
- Les offres d'emploi sont ciblées et cohérentes avec les caractéristiques et les besoins de l'établissement
- Le guide d'entretien est adapté aux fiches de poste et aux besoins de recrutement de l'établissement
- Les entretiens sont organisés avec des supports et des questions pertinentes qui permettent d'évaluer les compétences techniques et relationnelles
- L'accueil du salarié est organisé et permet son intégration dans l'équipe et dans l'établissement
- La période d'essai est évaluée avec des critères clairs et objectifs
- Les documents de recrutement sont traduits et adaptés en anglais (niveau B2 « Avancé » du CECRL)

SAVOIR-FAIRE

- Analyser les besoins prévisionnels en personnel
- Identifier les profils requis et les compétences nécessaires
- Calculer les équivalents temps plein nécessaires et le nombre de postes associés
- Gérer et alimenter un fichier de candidats dans le cadre légal
- Elaborer ou utiliser un outil de suivi des candidatures et des recrutements
- Elaborer, actualiser ou adapter une fiche de poste
- Elaborer un plan d'embauche et l'échéancier de recrutement
- Rédiger une offre d'emploi ciblée et attractive y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Valoriser la « marque employeur » pour attirer des profils sensibles aux conditions de travail et aux bonnes conditions de vie
- Définir les supports adaptés à la diffusion des différentes offres d'emploi
- Evaluer les coûts de recrutement par rapport aux enjeux
- Définir des critères de recrutement et élaborer un guide d'entretien, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Organiser des essais, des mises en situation professionnelles pour évaluer les compétences techniques
- Analyser une candidature et vérifier les informations fournies dans le cadre légal
- Organiser et conduire les entretiens d'embauche en face à face, en visioconférence et au téléphone, y compris avec des personnes en situation de handicap
- Elaborer une grille d'évaluation des entretiens y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Evaluer la poly compétence d'un salarié
- Sélectionner les candidats dans une vision d'équipe aux compétences complémentaires
- Réaliser ou actualiser un livret d'accueil des salariés permanents et saisonniers, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Mettre en œuvre une communication personnalisée avec les futurs salariés entre l'entretien de recrutement et la prise de poste, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Expliquer un contrat et un règlement intérieur
- Utiliser des systèmes numériques de traduction orale avec des salariés non francophones
- Organiser l'intégration des salariés

- Organiser la période d'essai en intégrant les formations et les contrôles
- Organiser et animer un entretien de fin de période d'essai
- Intégrer un salarié en situation de handicap
- Anticiper les recrutements saisonniers
- Organiser un réseau de partenaires pour l'emploi
- Organiser sa veille juridique et sociologique

SAVOIRS

- Connaissance des besoins, attitudes et comportements des salariés du tourisme
- Connaissance de la méthode de calcul des équivalents temps plein
- Connaissance des différents types de contrats et des spécificités des contrats saisonniers et intermittents (extras, vacataires, CDD ou CDI intermittents...)
- Connaissance du fonctionnement des agences d'intérim et des contrats intérimaires
- Connaissance des règles et usages pour les avantages en nature (indemnités repas, logement...)
- Connaissance des réseaux de diffusion des offres emploi, y compris numériques
- Connaissance du règlement général de la protection des données (RGPD) pour la gestion et la conservation des fichiers
- Connaissance des prestataires de l'emploi, institutionnels, associatifs et privés, plateformes numériques
- Connaissance des techniques d'entretien et de questionnement
- Connaissance du concept de la « marque employeur »
- Connaissance des obligations légales pour le recrutement et pour la diffusion des offres d'emploi
- Connaissance des logiciels de mise en page et de présentation graphique
- Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle
- Connaissance des règlements intérieurs
- Ecouter dans une attitude de neutralité ou de bienveillance
- Appréhender une personnalité
- Adapter les techniques d'entretien aux profils des candidats
- Utiliser des techniques de communication et de questionnement en entretien d'embauche
- Carrières (GPEC)
- Connaissance des aides à l'emploi, des contrats d'apprentissages et contrats de professionnalisation
- Connaissance des enjeux, des objectifs et des méthodes de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des
- Connaissance du vocabulaire touristique en anglais (niveau B2 « Avancé » du CECRL)
- Connaissance du droit du travail et des conventions collectives
- Connaissance des règles du droit à la déconnexion
- Connaissance des obligations et des opportunités du recrutement de personnes en situation de handicap
- Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
- Connaissance de l'article L1132-1 du code du travail relatif aux discriminations à l'embauche et au travail
- Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
- Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
- Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER)
- Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
- Connaissance du passeport prévention

Compétence 7

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

MISE EN ŒUVRE

A partir des valeurs de l'entreprise et des équipes en place, afin d'impliquer, fédérer et fidéliser une équipe et de contribuer à la satisfaction des clientèles et à l'atteinte des objectifs de production : définir un style de management adapté au contexte de l'établissement et des équipes en place. Présenter le projet d'entreprise et

préciser les objectifs quantitatifs et qualitatifs. Être à l'écoute des salariés, expliquer, former et accompagner la montée en compétence. Adapter son management aux situations, aux besoins et aux profils des salariés, en tenant compte, le cas échéant, des situations de handicap. Coordonner l'activité des différents services, mettre en place une communication interne dans le respect du droit à la déconnexion et organiser régulièrement des réunions inter services. Mettre en place des rituels managériaux, mesurer les résultats individuels et collectifs, valoriser les bons résultats et les progressions pour favoriser l'engagement, recadrer lorsque nécessaire. Concevoir et mettre en œuvre des projets collectifs pour renforcer la cohésion d'équipe et des actions visant à la fidélisation des équipes. Organiser des moments de convivialité et veiller au climat social, aux bonnes conditions de travail, à la qualité de vie au travail et aux conditions de vie des salariés logés. Gérer les relations interpersonnelles et anticiper ou gérer les conflits.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Le style de management correspond aux valeurs de l'entreprise et aux équipes en place
- Les objectifs de production et de qualité sont précis, évaluables et réalisables.
- Le process de communication interne est organisé et formalisé
- Les rituels managériaux pour favoriser l'engagement et renforcer la cohésion d'équipe sont formalisés
- Des actions managériales sont mises en œuvre pour fidéliser les salariés
- Les réunions de services sont organisées avec un ordre du jour et un compte rendu et permettent un suivi des projets et des objectifs.

SAVOIR-FAIRE

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Evaluer les compétences d'un salarié et son potentiel d'évolution• Définir et adapter un style de management en fonction du contexte et en fonction des équipes• Valoriser la « marque employeur »• Définir et mettre en œuvre des rituels managériaux• Mettre en place des actions de motivation et de valorisation des performances.• Former ses responsables de services ou ses salariés aux prestations de l'établissement• Analyser et présenter un projet d'entreprise, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle• Déterminer et contrôler des objectifs de production• Concevoir et mettre en œuvre un projet collectif• Utiliser les démarches qualité, la démarche de prévention des risques et la démarche développement durable dans un objectif managérial• Organiser et animer une réunion de services• Animer un entretien de recadrage• Gérer un conflit, faire émerger des solutions• Préparer et animer un entretien professionnel, un entretien annuel, un entretien de fin de saison, un entretien de soutien, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle• Mettre en œuvre et animer un groupe de travail• Traiter et utiliser les résultats d'enquêtes de satisfaction, de notations et d'avis clients dans un objectif managérial• Rédiger une note de service | <ul style="list-style-type: none">• Mettre en œuvre des actions pour la qualité de vie au travail• Organiser les conditions et les règles de vie pour les salariés logés dans l'établissement• Elaborer un plan de formation interne et externe• Former un salarié sur son poste de travail• Mettre en œuvre des actions de formation en interne• Organiser le parcours d'un saisonnier dans un objectif de fidélisation• Adapter un poste de travail pour un salarié en situation de handicap• Collaborer avec un prestataire externe ou un sous-traitant (bien-être, animation, ménage, entretien...)• Mettre en œuvre un schéma et un process de communication interne, y compris avec des outils numériques• Utiliser des systèmes numériques de traduction orale avec des salariés non francophones• Déléguer et contrôler une délégation• Mettre en place des outils de suivi de la performance et du climat social• Planifier la montée en compétence de ses responsables de service ou de ses salariés• Sensibiliser aux mesures contre les discriminations et le harcèlement• Identifier les comportements à risque et les salariés en difficulté ou en situation de vulnérabilité• Identifier les personnalités dysfonctionnelles• Organiser un moment de convivialité |
|--|--|

- Représenter l'entreprise et inciter le personnel à représenter l'entreprise
- Transmettre des consignes orales et écrites, individuellement et collectivement
- Ecouter activement, questionner avec bienveillance
- Savoir garder la juste distance
- Savoir être équitable
- Adapter sa communication à son interlocuteur
- Savoir recadrer, féliciter et motiver son équipe avec justesse
- Carrières (GPEC)
- Langues)

SAVOIRS

- Connaissance des différentes fonctions du manager, des styles de management et de leadership
- Connaissance des techniques de développement personnel
- Connaissance de base de la sociologie du travail
- Connaissance des méthodes de communication interne et de gestion de l'information
- Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle
- Connaissance des techniques de communication verbales et non verbales
- Connaissance des besoins, attentes et comportements des salariés du tourisme, y compris les salariés en situation de handicap
- Connaissance des profils de génération
- Connaissance des techniques d'entretiens individuels et collectifs
- Connaissance des techniques d'animation et de motivation des équipes
- Connaissance des techniques de négociation
- Connaissance des techniques de gestion de la relation interpersonnelle, des conflits et de la médiation
- Connaissance de base de la communication non violente
- Connaissance des enjeux de la qualité de vie au travail
- Connaissance des outils de la conduite de projets et de l'animation des groupes de travail
- Connaissance de la méthodologie de conduite du changement
- Connaissance des enjeux, des objectifs et des méthodes de la Gestion Prévisionnelle des Emplois et des
- Connaissance des formations tourisme loisirs hôtellerie restauration, entretien maintenance et des possibilités de financement des formations
- Connaissance des techniques d'organisation et d'animation des réunions
- Connaissance des techniques de motivation
- Connaissance des techniques de gestion du stress et des émotions
- Connaissance des techniques de gestion du temps
- Connaissance des enquêtes de satisfaction et de motivation et de leur traitement
- Connaissance des résultats qualité sur les réseaux numériques
- Connaissance des réglementations et bonnes pratiques en matière de conditions de travail et de logement des salariés
- Connaissance des règles du droit à la déconnexion
- Connaissance du droit du travail et des conventions collectives
- Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable et la transition énergétique
- Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
- Connaissance de l'article L1132-1 du code du travail relatif aux discriminations à l'embauche et au travail
- Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
- Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
- Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER)
- Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
- Connaissance du passeport prévention
- Connaissance de l'anglais au niveau B2 du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les

Compétence 8

Assurer la gestion administrative des ressources humaines

MISE EN ŒUVRE

En conformité avec le du droit du travail et les procédures internes de l'entreprise et afin de répondre aux obligations légales et conventionnelles, de contribuer au traitement administratif et social des dossiers du personnel en veillant aux bonnes conditions de travail des salariés : assurer les formalités d'embauche et de gestion de la période d'essai. Etablir ou adapter les contrats de travail, gérer les évolutions contractuelles, les ruptures de contrats et les sanctions éventuelles. Rapprocher les plannings réalisés et les plannings prévisionnels, traiter le suivi des heures de travail et justifier ou demander la justification des heures supplémentaires. Traiter les éléments variables de la paye et transmettre les données au gestionnaire des payes. Gérer les documents obligatoires liés à la gestion du personnel, organiser les affichages règlementaires et faire appliquer le règlement intérieur. Assurer les relations avec les instances représentatives du personnel et organiser les réunions et les élections le cas échéant.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Les obligations légales et conventionnelles de l'employeur sont respectées
- Les contrats de travail sont conformes à la réglementation
- Le suivi des heures travaillées est analysé et les écarts sont calculés
- Les affichages obligatoires sont prévus
- Le règlement intérieur est conforme aux règles légales et adapté à l'établissement

SAVOIR-FAIRE

- Réaliser une déclaration préalable à l'embauche (DPAE)
- Organiser les visites médicales avec la médecine du travail
- Analyser et expliquer un contrat de travail et ses conditions (temps plein ou partiel, temps modulé, repos hebdomadaires et congés payés, avantages en nature...)
- Rédiger ou adapter un contrat de travail ou un avenant (prolongation, modification du temps de travail...)
- Gérer une période d'essai (suivi, contrôle, terme...)
- Expliquer un bulletin de salaire
- Appliquer une sanction
- Rédiger un avertissement
- Gérer une rupture de contrat
- Contrôler les plannings et les temps de travail
- Suivre et traiter les heures réalisées, les repos hebdomadaires et les congés
- Traiter les éléments variables de la paie (heures complémentaires ou supplémentaires, retards, absences, avantages en nature...)
- Analyser les indicateurs sociaux (retards, absences, départs, turnover, revendications, accidents du travail, dépassements des heures...)
- Actualiser les affichages obligatoires
- Renseigner et suivre le registre du personnel et les dossiers du personnel
- Animer une réunion avec les instances représentatives du personnel
- Conduire un entretien annuel d'évaluation avec un salarié
- Conduire un entretien professionnel avec un salarié
- Organiser et animer des réunions avec les représentants du personnel, rédiger un compte rendu, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Organiser des élections professionnelles
- Rédiger un compte rendu d'entretien, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Informer les saisonniers sur leurs droits (formation, chômage, logement...) et leurs devoirs (rupture de contrat)
- Anticiper une embauche en fonction des besoins
- Anticiper une rupture de contrat
- Organiser sa veille juridique
- Organiser et classer ses dossiers avec rigueur
- Faire preuve de diplomatie
- Faire preuve de fermeté
- Savoir expliquer
- Adapter son vocabulaire à son interlocuteur
- Collaborer avec le service ressources humaines d'un siège ou avec un prestataire externe

SAVOIRS

- Connaissance des formalités administratives liées à l'embauche
- Connaissance des différents types de contrats, des spécificités des contrats saisonniers et de la modulation du temps de travail

- Connaissance du cadre réglementaire des périodes d'essai et des ruptures de contrat
- Connaissance des avantages en nature (indemnités repas, logement...) et de leurs incidences sur les bulletins de salaire et sur la masse salariale
- Connaissance des obligations employeurs concernant les mutuelles et les prévoyances
- Connaissance des obligations employeurs concernant la médecine du travail
- Connaissance des OPCO tourisme hôtellerie restauration, de leurs fonctions et de leurs prestations
- Connaissance des aides à l'emploi
- Connaissance des règles de l'accueil et de la rémunération de stagiaires
- Connaissance des règles de l'accueil et de la rémunération des personnes en contrat d'alternance
- Connaissance du rôle et des devoirs d'un tuteur en entreprise
- Connaissance des différents types de sanctions et du cadre d'application
- Connaissance des procédures de rupture de contrat
- Connaissance des procédures prudhommales
- Connaissance des règles pour l'embauche de personnel étranger (Communauté Européenne et hors CE).
- Connaissance des institutions représentatives du personnel et de leurs attributions
- Connaissance du règlement général sur la protection des données (RGPD)
- Connaissance des règlements intérieurs
- Connaissance des éléments constitutifs d'un bulletin de salaire
- Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle
- Connaissance du droit du travail et des conventions collectives
- Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
- Connaissance de l'article L1132-1 du code du travail relatif aux discriminations à l'embauche et au travail
- Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
- Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
- Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER)
- Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
- Connaissance du passeport prévention

BC03 Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale

Le responsable d'établissement touristique développe la stratégie de commercialisation sur son établissement et pilote la mise en œuvre d'actions visant à optimiser les taux d'occupation ou les revenus, à accroître les ventes additionnelles et à renforcer la notoriété de l'établissement, en s'appuyant sur une démarche multicanale et sur une approche orientée client. À partir des objectifs de remplissage, du budget prévisionnel et de l'analyse de l'environnement touristique, il identifie les atouts de l'établissement et les opportunités du marché. Il mène une veille concurrentielle active pour positionner les offres de manière pertinente, conçoit des forfaits et séjours ciblés à la demande de groupes, pour un catalogue ou dans un but de prospection. Il vérifie leur équilibre financier et participe à leur diffusion. Il met en place une dynamique commerciale sur site, encourageant la vente et la prolongation des séjours, la fidélisation des clientèles et le développement des ventes annexes (restauration et bar, boutique, activités, services supplémentaires...). Il suit les résultats commerciaux, ajuste les actions promotionnelles, et peut appliquer des techniques de Yield management ou des stratégies tarifaires différenciées selon les périodes, les clientèles et les canaux. Le responsable d'établissement touristique met en œuvre des actions de promotion sur le web et les réseaux sociaux, en français et en anglais, en cohérence avec le positionnement de l'établissement. Il actualise ou fait actualiser les contenus du site Internet, anime les réseaux sociaux et participe à la gestion de l'e-réputation

sur les plateformes d'avis. Il conçoit ou coordonne la réalisation de supports de communication (visuels, vidéos, brochures numériques) en lien avec les moyens disponibles, pour le développement des offres annexes ou dans un but de prospection. Il crée ou soutient des événements à portée locale ou régionale pour attirer de nouvelles clientèles et dynamiser l'image de l'établissement. Il identifie les acteurs institutionnels et économiques du territoire et développe des partenariats durables. Il participe à des démarches de classement, labellisation ou affiliation pour renforcer l'attractivité et la crédibilité de l'établissement. Il peut représenter l'établissement lors de salons professionnels ou intégrer ses actions de promotion à celles de son groupe, des agences d'attractivité, des offices de tourisme ou celles de son affiliation. Il agit en cohérence avec la stratégie de l'entreprise, tout en adaptant les actions aux spécificités de l'établissement et du territoire. Selon l'organisation de la structure, il peut s'appuyer sur une plateforme de réservation interne ou externe, sur des services supports (marketing, commercial, communication digitale, revenue management, gestion de la relation clients...), ou sur des prestataires externes.

Le responsable d'établissement touristique communique en anglais au niveau B2 du CECRL. Réglementation d'activités (le cas échéant) Sans objet Liste des compétences professionnelles de l'activité type Développer et optimiser la commercialisation des offres Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais

2 compétence(s) professionnelle(s)

Compétence 9

Développer et optimiser la commercialisation des offres

MISE EN ŒUVRE

A partir des prévisionnels d'occupation, des perspectives budgétaires et de la situation des marchés et afin de sécuriser et développer les taux d'occupation et les revenus de l'établissement : identifier le potentiel et les atouts de l'établissement et les opportunités offertes par son environnement. Réaliser une veille concurrentielle et positionner ses offres par rapport au marché. Concevoir des offres forfaitaires ciblées à la demande d'un client, pour un catalogue ou pour une action de prospection, vérifier leur équilibre financier et assurer ou faire assurer leur diffusion sur les canaux de commercialisation appropriés. Appliquer des techniques de Yield management ou des stratégies tarifaires différenciées selon les périodes, les clientèles et les canaux. Impliquer les équipes dans la dynamique commerciale pour adapter en permanence l'offre de service aux attentes des clientèles présentes ou prospectées. Mettre en place une démarche commerciale en interne favorisant les ventes, la prolongation des séjours et le développement du chiffre d'affaires des ventes annexes. Mettre en œuvre une démarche qualité et veiller à son application pour renforcer la fidélisation des clients.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Le potentiel de l'établissement et de son environnement est identifié
- La concurrence est évaluée
- L'équilibre financier des offres touristiques est vérifié
- Les offres forfaitaires et additionnelles sont adaptées aux clientèles cibles et au positionnement de l'établissement
- La démarche commerciale en interne est formalisée et adaptée aux objectifs de l'établissement
- La démarche de fidélisation des clients est formalisée

SAVOIR-FAIRE

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Analyser des prévisionnels d'occupation• Analyser la situation des marchés et le contexte économique et social• Analyser les clientèles d'un établissement touristique et ses clientèles cibles• Analyser le potentiel d'un établissement touristique | <ul style="list-style-type: none">• Analyser l'environnement touristique et les données sur les clientèles du territoire• Analyser la concurrence d'un établissement touristique et de ses offres• Positionner une offre touristique et définir ses clientèles cibles (Persona)• Concevoir une offre forfaitaire groupes ou individuels, y compris pour le tourisme de proximité |
|--|---|

- Concevoir une offre itinérante en partenariat
- Concevoir ou adapter une offre pour des personnes en situation de handicap
- Réaliser la cotation d'une offre forfaitaire
- Calculer le seuil de rentabilité d'une offre forfaitaire
- Définir des ventes additionnelles et leur rentabilité
- Organiser et gérer une boutique
- Analyser une grille tarifaire
- Définir une démarche commerciale de promotion des ventes et de fidélisation
- Mettre en œuvre une démarche qualité et suivre les indicateurs
- Mettre en œuvre une dynamique commerciale d'adaptation des offres de service aux clientèles présentes ou prospectées (menus, cartes, animations, prestations hébergement, aménagements de salle...)
- Déterminer des objectifs de ventes additionnelles (restauration, bar, boutique, excursions, locations, suppléments, assurances...)
- Analyser la satisfaction des clientèles par rapport à une nouvelle offre, offre séjour ou offre additionnelle
- Dynamiser une force de vente, en interne et en externe
- Contractualiser ou conventionner avec des prestataires externes
- Diffuser une offre touristique via un fichier client, via des plateformes et réseaux numériques, un catalogue de groupe, un intermédiaire du voyage, des OTA (On Line Travel Agencies), une conciergerie de destination...
- Analyser l'historique des ventes sur plusieurs périodes
- Analyser les potentiels de vente en fonction de l'actualité d'un territoire (événements, météo)
- Adapter une grille tarifaire en fonction des périodes et des événements locaux
- Gérer la tarification en fonction de l'offre et de la demande selon les principes du Yield management
- Organiser un plan marketing sur l'année et anticiper les périodes de forte demande
- Organiser sa veille sur les tendances et évolutions des marchés
- Organiser sa veille sur les évolutions du e-tourisme et du m-tourisme
- Convaincre
- Négocier
- Adapter son vocabulaire à son interlocuteur
- Informer les équipes sur les résultats économiques
- Donner des consignes orales ou écrites, individuellement et collectivement
- System) et le Channel Manager

SAVOIRS

- Connaissance de l'organisation du tourisme en France et des partenaires institutionnels sur les territoires
- Connaissance de la démarche marketing
- Connaissance de la démarche de construction de produits / services touristiques (servuction)
- Connaissance des typologies de clientèles, besoins, attentes et comportements
- Connaissance des techniques d'étude de marché
- Connaissance des labels et classements, de leurs critères et de leur mode d'obtention
- Connaissance de la segmentation des clientèles et des persona
- Connaissance des méthodes de la conception des offres touristiques
- Connaissance des calculs de rentabilité et seuils de rentabilité
- Connaissance des charges fixes et des charges variables
- Connaissance des techniques du Yield management
- Connaissance des intermédiaires du voyage (agences, OTA, autocaristes, TO, CE...), de leurs fonctionnements et des modalités de contractualisation
- Connaissance des sites de commercialisation professionnels et collaboratifs (BtoC, CtoC, plateformes et places de marché)
- Connaissance des réseaux numériques de commercialisation, dont le PMS (Property Management)
- Connaissance des lois et décrets sur la commercialisation des produits touristiques
- Connaissance du règlement de la gestion de la protection des données (RGPD)
- Connaissance des applications du e-tourisme et du m-tourisme
- Connaissance des techniques de vente
- Connaissance avancée du tableur
- Connaissance des techniques de présentation orale
- Connaissance des techniques de présentation visuelle (dont diaporama et affichages dynamiques)

- Connaissance du droit du travail et des conventions collectives
- Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable et la transition énergétique.
- Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
- Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
- Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
- Connaissance du vocabulaire touristique en anglais au niveau B2 du CECRL (Cadre Européen Commun de Référence pour les Langues)

Compétence 10

Promouvoir un établissement touristique et ses offres en français et en anglais

MISE EN ŒUVRE

En fonction du positionnement marketing de l'établissement, de la nature de ses offres touristiques et du budget alloué à la communication : participer à la valorisation de l'établissement par la mise en œuvre et la promotion d'une démarche qualité et par d'éventuelles labellisations pour renforcer son attractivité et sa réputation. Mettre à jour et animer les supports digitaux (site Internet, réseaux sociaux, plateformes numériques) en cohérence avec l'identité de l'entreprise et ses objectifs de commercialisation. Participer à la gestion de l'e-réputation et, le cas échéant, valoriser les mesures de gestion durable et d'accessibilité universelle. Concevoir ou faire réaliser des supports de communication imprimés et numériques, y compris en anglais. Identifier et mobiliser les partenaires institutionnels, politiques et touristiques du territoire et développer des relations durables avec son réseau. Organiser des événements ou participer à leur organisation, représenter l'établissement lors de salons ou rencontres professionnelles, afin de renforcer sa notoriété, sa réputation et développer son attractivité auprès de nouveaux publics.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- La démarche qualité est formalisée avec des critères et des indicateurs
- Le budget de communication est adapté à l'établissement et aux offres touristiques
- Les outils de communication sont adaptés au positionnement marketing, y compris pour une clientèle anglophone
- Les partenaires politiques et touristiques du territoire sont identifiés
- Les documents de promotion sont traduits et adaptés en anglais (niveau B2 « Avancé » du CECRL)

SAVOIR-FAIRE

- Analyser les attentes et les comportements des clientèles cibles
- Analyser l'attractivité et la fonctionnalité d'un site Internet
- Mettre à jour et animer un site Internet et des réseaux sociaux
- Gérer une labélisation, un classement ou une affiliation
- Promouvoir une labellisation, un classement ou une affiliation
- Rédiger des contenus touristiques adaptés pour les supports numériques (site, réseaux, newsletter, blog), y compris en anglais, en tenant compte des personnes en situation de handicap (formes audio, descriptions des images...)
- Réaliser un affichage et un affichage dynamique, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Utiliser une application de communication BtoC
- Utiliser la communication narrative (story telling) dans sa communication, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Gérer les avis clients en ligne, positifs et négatifs, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Rédiger un dossier et un communiqué de presse, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Référencer l'établissement sur des sites portails et sur des plateformes touristiques
- Réaliser un document de communication imprimé ou numérique, en français et en anglais, dans le respect d'une charte graphique, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Réaliser un montage vidéo en format court pour une diffusion sur les réseaux sociaux

- Elaborer un cahier des charges pour la réalisation d'un document ou d'un outil numérique de communication, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Inventorier les partenaires potentiels sur un territoire
- S'inscrire dans un réseau territorial et agir en tant qu'ambassadeur du territoire
- S'inscrire dans un réseau de conciergerie de destination
- Organiser un évènement local ou faire participer son établissement à un évènement local
- Préparer et coordonner une participation à un salon ou un workshop
- Elaborer, suivre et ajuster un budget communication
- Collaborer avec des influenceurs
- Exploiter un fichier client dans le respect des règles de protection des données (RGPD)
- Mesurer et analyser les résultats d'une action de promotion
- Réaliser un plan et un échéancier de communication
- Organiser sa veille marketing
- Gérer une relation avec des élus de collectivités territoriales
- Gérer les relations presse et médias
- Adapter son vocabulaire et son style aux différents supports de communication et à leurs cibles

SAVOIRS

- Connaissance de l'organisation du tourisme en France et des partenaires institutionnels sur les territoires
- Connaissance des labels et classements, de leurs critères et de leur mode d'obtention
- Connaissance des techniques de la communication visuelle
- Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle
- Connaissance des outils de communication papier et numériques, e-tourisme et m-tourisme
- Connaissance des ressorts et des outils de fidélisation
- Connaissance des référencement
- Connaissance des méthodes d'organisation des évènements et de la méthode « QQQQCCP »
- Connaissance des techniques de réalisation des dossiers de presse et des communiqués de presse
- Connaissance des coûts de réalisation et d'édition des outils de communication
- Connaissance d'un outil de montage vidéo pour formats courts
- Connaissance des salons professionnels
- Connaissance du règlement de la gestion de la protection des données (RGPD)
- Connaissance des règles du droit à l'image et des droits d'auteur
- Connaissance des techniques de présentation orale
- Connaissance des techniques de présentation visuelle (dont diaporama)
- Connaissance du vocabulaire touristique en anglais (niveau B2 « Avancé » du CECRL)
- Connaissance du droit du travail et des conventions collectives
- Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable et la transition énergétique
- Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
- Connaissance des techniques de communication en direction des personnes en situation de handicap
- Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
- Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000

BC04

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

Le responsable d'établissement touristique pilote la performance économique de l'établissement en assurant la gestion opérationnelle de l'exploitation et en anticipant les investissements nécessaires à sa pérennité et à son développement. À partir des résultats de l'exercice précédent, des objectifs commerciaux et du contexte

économique, il élabore, adapte ou négocie un budget prévisionnel équilibré. Il s'engage à respecter ce budget et à en rendre compte. En fin d'exercice, il présente, justifie et argumente les résultats financiers auprès de sa hiérarchie ou d'un propriétaire, en mettant en perspective les écarts, les actions correctives mises en œuvre, ainsi que les possibilités d'évolution. Il suit au quotidien les charges, les taux d'occupation et les ventes de séjours, le chiffre d'affaires des ventes annexes. Il alimente les tableaux de bord de gestion, analyse les indicateurs clés (taux d'occupation, prix moyens, marges, etc.) et identifie les écarts par rapport au prévisionnel et aux exercices précédents. Il met en œuvre les mesures correctives adaptées (ajustement des tarifs, maîtrise des charges, optimisation des ventes) pour sécuriser la rentabilité de l'établissement. Il prépare les données nécessaires au traitement comptable (gestion des encaissements, facturation, saisie et classement des pièces justificatives), et les transmet au service comptable ou à un expert-comptable. Il contrôle régulièrement les soldes débiteurs, les consommations (matières d'œuvre, énergie, fluides...), les stocks et les commandes, et prend les mesures correctives nécessaires. Dans une logique de développement stratégique, il identifie les besoins en investissement (maintenance, modernisation, diversification), élabore des scénarii d'aménagement, conçoit un plan d'investissement chiffré et hiérarchisé, qui tient compte des critères de la gestion durable des matériaux, matériels et équipements. Il en analyse les impacts sur l'exploitation, estime le retour sur investissement et peut construire un plan de financement mobilisant les ressources internes et externes (autofinancement, emprunts, subventions...). Il formalise sa proposition sous forme de supports d'aide à la décision (présentations graphiques, simulations budgétaires, calendriers de réalisation) et la défend auprès de sa hiérarchie ou des financeurs (propriétaires, banques, sièges...). Pour cette activité, le responsable d'établissement peut s'appuyer sur un service comptable ou financier (interne ou externe) ou sur un service patrimoine et travaux. Réglementation d'activités (le cas échéant) Sans objet Liste des compétences professionnelles de l'activité type Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité Prévoir les investissements et leur financement dans une démarche de développement durable Compétences transversales de l'activité type Faire preuve d'innovation et de créativité Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème Mobiliser les environnements numériques

2 compétence(s) professionnelle(s)

Compétence 11

Gérer le budget d'exploitation et sécuriser la rentabilité

MISE EN ŒUVRE

A partir des résultats de l'exercice précédent (budget réalisé N-1), des objectifs commerciaux prévisionnels et du contexte économique et social, afin de stabiliser ou d'améliorer le résultat financier : analyser les données et élaborer, négocier ou ajuster un budget prévisionnel équilibré N. Assurer le suivi régulier des charges au regard du prévisionnel, des taux d'occupation et des produits. Préparer et transmettre les données nécessaires au traitement comptable (factures, bordereaux bancaires, encaissements...). Analyser les indicateurs et identifier les écarts par rapport au prévisionnel et par rapport à l'année ou à la période précédente. Mettre en œuvre des actions correctives si nécessaire, pour maîtriser les charges (notamment avec une démarche de développement durable) ou pour optimiser les revenus et les bénéfices. Présenter les résultats financiers en fin d'exercice à sa hiérarchie en argumentant les choix opérés et les ajustements mis en œuvre.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Le budget prévisionnel de l'année N est cohérent avec l'analyse du budget réalisé de l'année N-1 et des objectifs commerciaux prévisionnels de l'année N.
- Le budget prévisionnel est équilibré
- Les écarts entre le prévisionnel de l'année N et le réalisé de l'année N sont calculés et analysés
- Les mesures correctives préconisées sont cohérentes avec les analyses
- Les mesures correctives intègrent des mesures de gestion durable

SAVOIR-FAIRE

- Analyser un budget ou un compte de résultat
- Calculer un chiffre d'affaires prévisionnel à partir de données historiques ou de moyennes de la profession
- Calculer des montants de charges variables en fonction d'un chiffre d'affaires ou d'un taux d'occupation prévisionnel
- Ventiler et répartir les charges par poste budgétaire (masse salariale, achats, prestations, énergie, etc.).
- Etablir un budget prévisionnel, faire varier des hypothèses
- Calculer le seuil rentabilité de l'exploitation d'un service ou d'une action commerciale
- Défendre ou argumenter un budget prévisionnel auprès de sa hiérarchie ou d'un propriétaire
- Présenter et commenter un budget réalisé, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Saisir des dépenses dans les grandes rubriques du plan comptable ou dans la nomenclature de l'entreprise
- Calculer les principaux indicateurs de rentabilité (taux d'occupation, RevPAR, TrevPAR, résultat net...).
- Concevoir ou renseigner un tableau de bord financier (reporting) et justifier les résultats
- Argumenter une dépense
- Rapprocher les commandes et les factures
- Gérer les flux monétaires de l'établissement et contrôler les caisses
- Préparer des remises en banque
- Paramétrer les caisses et les taux de TVA
- Gérer les taxes de séjour
- Gérer les débiteurs
- Calculer et analyser des écarts entre prévisionnel et réalisé et entre deux périodes
- Calculer et analyser des ratios et des coefficients, les indicateurs de suivi de performance
- Calculer et analyser la capacité d'autofinancement, brute et nette
- Calculer les dotations aux amortissements
- Calculer et analyser l'excédent brut d'exploitation (EBE) / résultat brut d'exploitation (RBE)
- Définir des mesures correctives
- Mettre en œuvre des mesures d'économie dans le cadre du développement durable
- Anticiper les échéances
- Classer les documents comptables
- Anticiper les besoins en trésorerie
- Travailler avec un responsable administratif et financier, un expert-comptable ou un responsable d'exploitation
- Négocier avec des fournisseurs ou des prestataires
- Argumenter des choix budgétaires
- Prendre des initiatives et des décisions budgétaires et de gestion dans le cadre de sa délégation

SAVOIRS

- Connaissance des comptes de charges et de produits d'un établissement touristique
- Connaissance des charges fixes et des charges variables
- Connaissance des calculs de rentabilité et seuils de rentabilité
- Connaissance des mécanismes et taux de TVA
- Connaissance des techniques d'analyse de gestion
- Connaissances des principaux ratios et indicateurs de la profession selon le type d'établissement
- Connaissance de la gestion de la trésorerie
- Connaissance avancée du tableur, y compris les graphiques
- Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle
- Connaissance des techniques de présentation orale
- Connaissance des techniques de présentation visuelle (dont diaporama)
- Connaissance du plan comptable de l'industrie hôtelière, de l'hôtellerie de plein air et des villages vacances
- Connaissance des bases de la comptabilité et du traitement des pièces comptables
- Connaissance des bases de la fiscalité
- Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable et la transition énergétique
- Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000

MISE EN ŒUVRE

A partir des objectifs stratégiques de développement, des moyens financiers d'un établissement touristique et des besoins des utilisateurs : élaborer des scénarii de maintenance, d'aménagement, de modernisation ou de diversification, en évaluant leur impact sur l'exploitation. Mettre en œuvre des mesures de gestion durable dans un objectif de réduction des charges ou de moindre impact sur l'environnement. Concevoir et chiffrer un plan d'investissement en hiérarchisant les besoins. Identifier les sources de financement (internes et externes) et calculer le coût et le retour sur investissement. Construire des supports d'aide à la décision (présentations graphiques, simulations budgétaires, calendriers de réalisation). Présenter et argumenter un plan d'investissement auprès de sa hiérarchie ou de financeurs, afin de pérenniser l'activité et de renforcer la valeur patrimoniale de l'établissement.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Le plan d'investissement est cohérent avec les objectifs et les moyens financiers de l'établissement
- Le plan d'investissement tient compte des mesures de gestion durable
- Le plan de financement est établi et argumenté
- Le retour sur investissement est calculé
- Les arguments justifiants de l'investissement sont pertinents
- La présentation du plan de financement utilise des illustrations graphiques

SAVOIR-FAIRE

- Identifier les besoins d'investissement à court, moyen et long terme (entretien, rénovation, innovation, confort client, transition écologique...).
- Analyser les besoins des utilisateurs (clients, salariés, prestataires...)
- Elaborer un plan d'investissement
- Chiffrer un projet d'investissement en estimant les coûts directs et indirects (travaux, équipements, formation, mise en conformité, pertes d'exploitation...).
- Faire des demandes de devis selon un cahier des charges
- Inventorier les financements potentiels (auto-financement, emprunts, subventions, financements participatifs, partenaires, associés...)
- Intégrer les produits et les charges supplémentaires liés à l'investissement dans le budget prévisionnel global de l'établissement.
- Lire et comprendre un bilan (possibilités de financement, valeur patrimoniale de l'établissement)
- Lire et comprendre un prévisionnel de trésorerie
- Calculer un retour sur investissements
- Calculer la dotation aux amortissements
- Calculer le coût d'un emprunt
- Calculer une capacité d'auto-financement (CAF) brute et nette
- Rédiger une demande de subvention, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Formaliser, présenter et argumenter un projet de développement et d'investissement, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Utiliser des outils de présentation graphique
- Intégrer les mesures de développement durable pour aménager, construire ou investir dans les équipements.
- Anticiper des investissements (maintenance, rénovations, améliorations...)
- Hiérarchiser des investissements
- Organiser les investissements dans le temps (échancier, plan pluriannuel)
- Argumenter et convaincre
- Ecouter et analyser les besoins de tous les utilisateurs d'un espace ou d'un équipement

SAVOIRS

- Connaissance des comptes de charges et de produits d'un établissement touristique
- Connaissance de base du bilan
- Connaissance de base du plan de trésorerie
- Connaissance des différents moyens de financement
- Connaissance des calculs de retour sur investissement
- Connaissance des mécanismes de calcul des annuités d'emprunt
- Connaissance des mécanismes de calcul des dotations aux amortissements
- Connaissance des bases de la construction et de l'éco construction

- Connaissance de base de la programmation des aménagements et des travaux prenant en compte les besoins des utilisateurs
- Connaissance des fonctionnements des Syndics et la répartition des investissements entre propriétaire et locataire
- Connaissance avancée du tableur
- Connaissance des techniques de prompts pour l'utilisation d'une intelligence artificielle
- Connaissance des techniques de présentation orale
- Connaissance des techniques de présentation visuelle (dont diaporama)
- Connaissance du plan comptable de l'industrie hôtelière, de l'hôtellerie de plein air et des villages vacances
- Connaissance des bases de la comptabilité
- Connaissance des bases de la fiscalité
- Connaissance des actions de nature à favoriser le développement durable et la transition énergétique
- Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
- Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
- Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
- Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUE)
- Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)



Compétences transversales

Transversale 1

Faire preuve d'innovation et de créativité

MISE EN ŒUVRE

A partir du potentiel de l'établissement et de son environnement, analyser les tendances sociologiques et techniques, émergentes et confirmées. Repérer les phénomènes de mode. Rester agile par rapport aux événements imprévus qui ont des incidences majeures sur l'activité de l'établissement. Utiliser les techniques de créativité et les apports d'une intelligence artificielle pour imaginer une politique de l'offre, une politique commerciale, une politique de communication, une politique de recrutement, une politique managériale, une politique de gestion de la relation clients. Evaluer les avantages, les inconvénients, les possibilités techniques, financières et humaines et formaliser un nouveau projet. Tester et mettre en œuvre le cas échéant.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Les tendances sociologiques et techniques sont analysées.
- Les techniques de créativité sont utilisées
- Les nouveaux projets sont formalisés

Transversale 2

Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème

MISE EN ŒUVRE

A partir de situations de dysfonctionnements, des retours clients, des indicateurs de performance ou des besoins exprimés par les équipes, afin de permettre la continuité et la qualité du service, d'optimiser le fonctionnement de l'organisation et de renforcer la satisfaction des clients et de son équipe : mettre en place des systèmes d'alerte et des ressources d'urgence. Analyser les problèmes rencontrés et identifier les causes. Associer les membres de l'équipe ou les responsables de service à la recherche de solutions. Évaluer les différentes options possibles selon leur faisabilité, leur impact et leur cohérence avec les objectifs de l'établissement. Proposer et mettre en place des solutions adaptées, durables et partagées et assurer le suivi des résultats.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- L'analyse des dysfonctionnements et l'identification des causes sont réalisées

- Des méthodes collaboratives de recherche de solutions sont utilisées
- Les solutions proposées sont techniquement possibles et cohérentes avec les objectifs de l'établissement
- Le suivi des résultats est prévu avec des indicateurs fiables

Transversale 3

Mobiliser les environnements numériques

MISE EN ŒUVRE

A l'aide d'outils numériques fixes et nomades et dans le cadre de la réglementation en vigueur sur les usages du numérique : organiser sa veille (technologique, commerciale, juridique...). Utiliser les intelligences artificielles pour gagner en efficacité (compte rendu, communication...) ou pour l'innovation (réflexions, brainstorming...). Gérer ses réseaux professionnels et sociaux. Produire des documents (tableur, texte, PAO...). Intégrer le numérique dans les offres produits (circuits GPS, réalité augmentée...). Optimiser le fonctionnement des services (tablettes, applications sur smartphone, logiciels...) dans le respect du droit à la déconnexion. Développer ses compétences et celles de ses équipes en autonomie (tutoriels, Mooc). Gérer des projets collectifs en présentiel et à distance (outils d'organisation, de partage et de communication). Organiser la sensibilisation et la formation du personnel aux outils numériques et à leur usage raisonné et écoresponsable.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Les outils numériques permettent d'améliorer les performances globales du fonctionnement de l'établissement
- Les différents usages du numériques sont intégrés dans le fonctionnement des services et dans les offres produits
- La sensibilisation et la formation du personnel sont prévues



TITRE VISÉ • NIVEAU 5

RNCP41908

Responsable de services en établissement touristique

BC01 Manager les équipes d'un service d'un établissement touristique

Le responsable de services en établissement touristique participe au recrutement et à l'intégration des salariés. Il manage et fédère son équipe pour contribuer à la satisfaction des clients et aux objectifs de production, en adaptant son management aux contextes et aux profils des salariés et en veillant aux conditions de travail. Il planifie, coordonne et contrôle l'activité afin d'optimiser les performances et la qualité des prestations. Le responsable de services participe au recrutement et intègre des salariés en fonction des besoins prévisionnels en personnel et du budget alloué. Il analyse les candidatures, sélectionne les profils les plus adaptés aux exigences du poste et conduit les entretiens de recrutement. Il valide l'embauche en concertation avec le responsable de l'établissement. Il assure l'accueil du salarié en lui présentant l'équipe, son poste, ses droits et ses devoirs et les ressources disponibles. Il met en place un processus d'intégration, incluant si nécessaire une formation interne ou une adaptation du poste pour un salarié en situation de handicap. Le responsable de services suit et évalue la qualité du travail et les compétences relationnelles du salarié, et valide, en concertation avec le responsable de l'établissement, de la poursuite ou de la rupture du contrat avant la fin de la période d'essai.

Le responsable de services adapte son management aux contextes et aux profils des équipes. Il implique, fédère et cherche à fidéliser son équipe pour atteindre les objectifs de production et contribuer à la satisfaction des clients. Il donne des objectifs concrets, mesurables et atteignables et met en œuvre des projets collectifs pour renforcer la cohésion au sein de l'équipe. Il écoute, explique, forme et accompagne les salariés dans leur montée en compétence. Il valorise les bons résultats ou les progressions et recadre lorsque nécessaire. Il organise la communication interne, et crée des moments de convivialité pour renforcer l'engagement. Il veille aux bonnes conditions de travail et gère les relations interpersonnelles problématiques ou conflictuelles.

2 compétence(s) professionnelle(s)

Compétence 1 Participer au recrutement et intégrer les salariés d'un service

MISE EN ŒUVRE

À partir du type d'établissement, des besoins prévisionnels en personnel et du budget alloué, afin d'assurer une production optimale avec une équipe aux compétences techniques et relationnelles complémentaires : analyser les candidatures et sélectionner les candidats les plus pertinents en fonction des exigences du poste. Conduire des entretiens dans le cadre légal, par téléphone, visioconférence ou en présentiel, et organiser une mise en situation professionnelle si nécessaire. Valider l'embauche en concertation avec le responsable de l'établissement. Assurer l'accueil du salarié en lui présentant l'équipe, son poste, les ressources mises à sa disposition et le règlement intérieur. Mettre en place un processus d'intégration incluant, si besoin, une formation interne ou une adaptation du poste de travail pour une personne en situation de handicap. Suivre et évaluer la qualité du travail ainsi que les compétences relationnelles du salarié. Statuer sur la validation ou la rupture de contrat avant la fin de la période d'essai en accord avec le responsable de l'établissement.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Les critères d'analyse des candidatures sont pertinents par rapport aux objectifs et aux besoins du service
- Les entretiens sont organisés avec des supports et des questions pertinentes qui permettent d'évaluer les compétences techniques et relationnelles
- Le cadre légal des entretiens est respecté
- L'accueil du salarié est organisé et permet son intégration dans l'équipe et dans l'établissement

- La période d'essai est évaluée avec des critères clairs et objectifs

SAVOIR-FAIRE

- Participer à l'élaboration d'un prévisionnel de recrutement en fonction des exigences du service et du budget alloué
- Définir des profils type pour le recrutement de nouveaux salariés ou de saisonniers
- Evaluer les compétences techniques et relationnelles pour chaque poste de son service
- Analyser des candidatures en fonction des besoins et des compétences recherchées.
- Créer, gérer et mettre à jour un fichier de candidats dans le cadre légal
- Elaborer un guide d'entretien permettant l'évaluation des compétences techniques et relationnelles
- Mener des entretiens de recrutement et utiliser des techniques adaptées d'évaluation des candidats selon les postes.
- Organiser et encadrer une mise en situation professionnelle d'évaluation des compétences
- Réaliser la présentation d'un service pour un livret d'accueil des salariés, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Mettre en œuvre un accueil structuré et inclusif des nouveaux salariés, y compris des salariés logés
- Organiser et animer une réunion d'accueil
- Expliquer un règlement intérieur
- Adapter un poste de travail aux besoins d'un salarié, y compris en situation de handicap
- Identifier les besoins en formation et proposer des actions adaptées (process, tutoriels, formations interne, formations externes...)
- Observer et évaluer l'intégration et la performance des nouveaux salariés
- Organiser et animer un entretien d'évaluation de la période d'essai
- Utiliser des systèmes numériques de traduction écrite et orale avec des salariés non francophones
- Planifier et coordonner le processus de recrutement en lien avec les besoins du service.
- Structurer et formaliser les étapes du parcours d'intégration
- Collaborer avec les différents services pour assurer une cohérence dans la gestion des ressources humaines
- Anticiper et gérer les ressources humaines en fonction des variations d'activité.
- Faire preuve d'écoute active et d'empathie pour comprendre les attentes et besoins des candidats et des nouveaux salariés.
- Adopter une posture bienveillante et encourageante pour faciliter l'intégration des nouveaux arrivants.
- Communiquer de manière claire et adaptée en fonction des interlocuteurs
- Faire preuve de diplomatie et de pédagogie pour accompagner et conseiller les nouveaux salariés
- Adapter sa pratique et sa communication à la diversité générationnelle et multi culturelle

SAVOIRS

- Connaissance des techniques de recrutement : rédaction et diffusion des offres d'emploi, analyse de CV, conduite d'entretien, évaluation des compétences
- Connaissance des techniques de communication interpersonnelle adaptées aux entretiens et à l'intégration
- Connaissance des méthodes d'écriture des prompts pour une intelligence artificielle
- Connaissance du vocabulaire anglais du tourisme et des bases de la communication avec les salariés non francophones (niveau B1 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues)
- Connaissance des méthodes d'intégration des nouveaux salariés et des enjeux de la fidélisation
- Connaissance des principes de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)
- Connaissance des outils et indicateurs de suivi de l'intégration et de la performance des salariés
- Connaissance du droit du travail et réglementation des contrats de travail en France (CDI, CDD, saisonniers...)
- Connaissance des conventions collectives
- Connaissance du cadre réglementaire des périodes d'essai et des ruptures de contrat
- Connaissance du fonctionnement des contrats et conventions de sous-traitance et d'intérim
- Connaissance du fonctionnement des relations avec les agences intérimaires et avec les sous-traitants

- Connaissance de l'alternance, des contrats d'apprentissage et des contrats de professionnalisation
- Connaissance du rôle du tuteur en entreprise
- Connaissance des outils numériques de gestion des recrutements et des ressources humaines
- Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
- Connaissance des obligations légales en matière de recrutement des personnes en situation de handicap
- Connaissance de l'article L1132-1 du code du travail relatif aux discriminations à l'embauche et au travail
- Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
- Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
- Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER)
- Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
- Connaissance du passeport prévention

Compétence 2

Piloter les équipes et développer la performance individuelle et collective

MISE EN ŒUVRE

À partir des valeurs de l'entreprise et des équipes en place, afin d'impliquer, fédérer, fidéliser une équipe et de contribuer à la satisfaction des clientèles et à l'atteinte des objectifs de production : repérer le style de management de l'entreprise et de l'établissement. Présenter le projet d'entreprise et préciser les objectifs quantitatifs et qualitatifs pour le service. Écouter les salariés, expliquer, former et accompagner la montée en compétence. Adapter son management aux situations et aux besoins des salariés, en tenant compte, le cas échéant, des situations de handicap. Mettre en place la communication interne du service dans le respect du droit à la déconnexion, organiser et animer des réunions de service. Mettre en place des rituels managériaux. Mesurer les résultats individuels et collectifs à l'aide d'indicateurs de performance, valoriser les bons résultats et les progressions pour favoriser l'engagement, recadrer lorsque nécessaire. Concevoir et mettre en œuvre des projets collectifs pour renforcer la cohésion d'équipe. Organiser des moments de convivialité et veiller au climat social, aux bonnes conditions de travail, à la qualité de vie au travail et aux conditions de vie pour les salariés logés. Gérer les relations interpersonnelles et anticiper ou gérer les conflits.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Le style de management adopté est cohérent avec les valeurs de l'entreprise et les spécificités de l'équipe.
- Les objectifs quantitatifs et qualitatifs sont clairement définis et compréhensibles par l'équipe.
- La communication interne au sein du service est structurée et favorise l'échange d'informations.
- Les réunions de service sont organisées avec un ordre du jour et un compte rendu et permettent un suivi des projets et des objectifs.
- Des rituels managériaux pour favoriser l'engagement et renforcer la cohésion d'équipe sont formalisés

SAVOIR-FAIRE

- Evaluer les compétences techniques et relationnelles d'un salarié
- Définir et adapter un style de management en fonction du contexte et en fonction des équipes
- Définir et mettre en œuvre des rituels managériaux
- Organiser des projets collectifs, intra service ou inter services
- Donner des objectifs mesurables et atteignables
- Donner des consignes claires et compréhensibles par l'équipe d'un service
- Suivre la réalisation des objectifs avec des indicateurs formalisés
- Concevoir et animer des réunions de service participatives
- Rédiger un compte rendu de réunion et une note de service, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Organiser et animer des briefings et des débriefings courts et efficaces
- Mettre en place des actions de motivation et de valorisation des performances

- Valoriser les bons résultats ou les progressions avec des retours argumentés
- Animer un entretien individuel (entretien de soutien, entretien de fin de période d'essai, entretien annuel, entretien professionnel).
- Animer un entretien de recadrage, individuel ou collectif
- Sensibiliser aux mesures contre les discriminations et le harcèlement et faire appliquer ces mesures
- Accompagner la montée en compétences par la responsabilisation, la délégation, la formation en interne
- Former son équipe aux prestations de l'établissement, aux gestes techniques, aux outils, à la relation interservices, à la relation clients et à la l'expression orale adéquate, au potentiel touristique du territoire...
- Déléguer et suivre la délégation de fonctions ou de tâches
- Organiser et mettre en œuvre des moments de convivialité
- Gérer les relations interpersonnelles et les conflits, désamorcer les tensions.
- Utiliser des systèmes numériques de traduction écrite et orale avec des salariés non francophones
- Planifier et structurer les activités du service en fonction des objectifs
- Mettre en place des outils de suivi de la performance et du climat social
- Adapter l'organisation du travail aux besoins et contraintes des équipes
- Planifier la montée en compétence des salariés de son équipe
- Faire preuve d'écoute active et de bienveillance envers les équipes
- Analyser les irritants et apporter des solutions
- Accompagner une personne victime de discrimination ou de harcèlement
- Adapter sa pratique et sa communication à la diversité générationnelle et multi culturelle
- Adapter sa communication en fonction des interlocuteurs, dont les personnes en situation de handicap
- Gérer les situations de tension avec diplomatie
- Veiller au bien-être et aux conditions de travail des équipes
- Garder une juste distance avec son équipe
- Savoir recadrer, féliciter et motiver son équipe avec justesse
- Prendre la parole en public

SAVOIRS

- Connaissances besoins, attentes et comportements des salariés de différentes cultures et de différentes générations
- Connaissance des styles de management et de leadership
- Connaissance des méthodes de communication interne et de gestion de l'information
- Connaissance des règles du droit à la déconnexion
- Connaissance des méthodes d'écriture des prompts pour une intelligence artificielle
- Connaissance de la dynamique de groupe, des techniques d'animation et de motivation d'équipe
- Connaissance des bases du droit du travail et des obligations de l'employeur
- Connaissance du fonctionnement des contrats et des relations avec les agences intérimaires et avec les sous-traitants
- Connaissance des conventions collectives
- Connaissance de l'alternance, des contrats d'apprentissage et des contrats de professionnalisation
- Connaissance du rôle du tuteur en entreprise
- Connaissance des méthodes de gestion des relations interpersonnelles
- Connaissance des méthodes de gestion des conflits et de médiation
- Connaissance des bases de la communication non violente
- Connaissance des enjeux de la qualité de vie au travail (QVT)
- Connaissance des réglementations et bonnes pratiques en matière de conditions de travail et de logement des salariés
- Connaissance du vocabulaire anglais du tourisme et des bases de la communication professionnelle avec les salariés non francophones (niveau B1 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues)
- Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
- Connaissance de l'article L1132-1 du code du travail relatif aux discriminations à l'embauche et au travail
- Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle

- Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
- Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Évaluation des Risques (DUER)
- Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
- Connaissance du passeport prévention

BC02 Gérer et optimiser le fonctionnement et la qualité d'un service d'un établissement touristique dans une démarche de développement durable

Le responsable de services en établissement touristique optimise la rentabilité et la qualité de son service tout en veillant à une « expérience client » la plus fluide possible. Il gère la logistique, coordonne les relations interservices et veille à la sécurité ainsi qu'au respect des normes d'hygiène. Le responsable de services en établissement touristique veille à la qualité, à la gestion de la relation clients et à la satisfaction des clientèles. Il supervise l'ensemble du « parcours client » du service, recueille et analyse les retours pour identifier les axes d'amélioration et ajuste les priorités qualité. Il mobilise, valorise ou recadre l'équipe pour appliquer les standards et corriger les dysfonctionnements. Il gère les réclamations avec diplomatie en apportant des solutions adaptées.

Le responsable de services en établissement touristique gère la logistique d'approvisionnements dans le respect des ressources allouées. Il réalise des inventaires, évalue les besoins en matériels et équipements et sélectionne les fournisseurs dans un objectif de gestion durable. Il rédige et valide les demandes de devis, planifie les commandes, contrôle la conformité des livraisons et organise le stockage. Il participe à l'élaboration du plan d'investissement annuel en hiérarchisant et en argumentant les besoins de son service.

6 compétence(s) professionnelle(s)

Compétence 3 Organiser, gérer et superviser le travail d'un service en français et en anglais

MISE EN ŒUVRE

Dans le respect des standards de qualité et des prestations proposées, et afin de contribuer à la satisfaction des clients et aux bonnes conditions de travail de l'équipe : élaborer ou valider les plannings de travail prévisionnels en optimisant les plages horaires et en respectant le cadre légal et conventionnel. Organiser et coordonner l'activité de l'équipe en fixant des objectifs et en répartissant les tâches avec des consignes claires, en tenant compte des compétences, contraintes ou souhaits des salariés et le cas échéant, des situations de handicap. Elaborer ou adapter des procédures de travail en français et en anglais, y compris sous forme numérique. Veiller à la qualité d'exécution des prestations et mettre en place des actions correctives si nécessaire. Assurer le suivi des heures travaillées, analyser les écarts avec les prévisionnels, valider les horaires réalisés et tenir compte des éventuels écarts pour l'élaboration des plannings à venir. Reporter à sa hiérarchie le suivi des heures, des repos, des congés et de tout élément variable de la paye.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Les plannings sont conformes aux besoins du service et respectent les règles légales et conventionnelles
- Les plannings tiennent compte des conditions de travail des salariés et de leurs éventuelles contraintes
- Les objectifs de production sont clairs, mesurables et atteignables
- Les procédures sont claires et adaptées aux profils des différents salariés
- Les procédures de travail sont traduites et adaptées en anglais pour des salariés non francophones (Niveau B1 du CECRL)
- Le suivi des heures travaillées est analysé et les écarts sont calculés
- Le temps de travail légal est respecté, avec ou sans modularisation

SAVOIR-FAIRE

- Analyser les flux d'activité et les besoins en personnel pour une période
- Réaliser un planning hebdomadaire pour un service, y compris sur tableur
- Réaliser un planning horaire pour un salarié, y compris sur tableur
- Elaborer un comparatif planning prévisionnel et planning réalisé et calculer les écarts, y compris sur tableur
- Utiliser des outils numériques de gestion du personnel
- Ajuster et optimiser un planning et contrôler sa conformité avec le cadre légal et conventionnel
- Reporter le suivi des heures à sa hiérarchie et justifier les écarts
- Reporter à sa hiérarchie les repos, les congés, et tout élément variable de la paye (retards, absences, avantages en nature...).
- Répartir les tâches quotidiennes, hebdomadaires et mensuelles
- Donner des consignes claires et fixer des objectifs précis, à l'oral et par écrit, y compris sous forme d'affichage
- Elaborer des procédures de travail (process, protocoles, checklist, modes opératoires...), y compris sous forme numérique et avec l'aide d'une intelligence artificielle

SAVOIRS

- Connaissance du droit du travail et des temps de travail en particulier (durée, repos, congés...)
- Connaissance des règles du droit à la déconnexion
- Connaissance des temps de travail nécessaires pour une tâche donnée
- Connaissance des différents types de contrat (CDI, CDD, Saisonnier, Extra, Intérim, temps plein et temps partiel, temps modulé).
- Connaissance du droit du travail et réglementation des contrats de travail en France (CDI, CDD, saisonniers...)
- Connaissance des conventions collectives
- Connaissance du cadre réglementaire des périodes d'essai et des ruptures de contrat
- Connaissance de l'alternance, des contrats d'apprentissage et des contrats de professionnalisation
- Connaissance du rôle du tuteur en entreprise
- Connaissance de la modulation et de l'annualisation du temps de travail et de ses incidences sur les plannings de travail

- Elaborer des procédures de contrôle de conformité des prestations ou des résultats attendus et définir des indicateurs
- Vérifier la bonne exécution des prestations et la conformité aux standards qualité
- Utiliser des systèmes numériques de traduction écrite et orale avec des salariés non francophones
- Définir et gérer les priorités
- Anticiper les fluctuations d'activité
- Respecter un roulement équitable dans les plannings et équilibrer les horaires
- Adapter l'organisation du travail aux fluctuations d'activité et aux imprévus
- Organiser et planifier le travail en fonction des périodes de fermeture de l'établissement (hivernage, déshivernage).
- Adapter sa communication en fonction des interlocuteurs, dont les personnes en situation de handicap
- Ecouter les besoins et contraintes des salariés pour l'organisation du travail
- Prendre en compte les compétences individuelles et le potentiel d'évolution dans l'organisation du travail
- Informer à l'avance de toute modification en argumentant et en sollicitant l'accord des salariés

- Connaissance des calculs d'écarts entre prévisionnels et réalisés
- Connaissance du calcul de la masse salariale (Net et Brut, cotisations patronales et salariales)
- Connaissance des fonctions d'un tableur
- Connaissance du vocabulaire anglais du tourisme et des bases de la communication professionnelle avec les salariés non francophones (niveau B1 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues)
- Connaissance des méthodes d'écriture des prompts pour une intelligence artificielle
- Connaissance des outils numériques de suivi des heures et des absences (repos, congés, arrêts...)
- Connaissance des outils numériques de gestion d'un service et de collaboration interservices
- Connaissance des techniques de communication interpersonnelle
- Connaissance des enjeux de la qualité de vie au travail (QVT)

- Connaissance des réglementations et bonnes pratiques en matière de conditions de travail et de logement des salariés
- Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
- Connaissance de l'article L1132-1 du code du travail relatif aux discriminations à l'embauche et au travail
- Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
- Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
- Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUE)
- Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
- Connaissance du passeport prévention

Compétence 4

Gérer la qualité, la relation clients et la satisfaction clients en français et en anglais

MISE EN ŒUVRE

Dans le respect des critères qualité de l'établissement et afin de contribuer à une « expérience client » optimale : superviser l'ensemble du « parcours client » (avant, pendant et après le séjour) en veillant à la qualité des interactions et à l'accessibilité universelle. Analyser les avis clients en ligne et les notes attribuées, recueillir et analyser et traiter les retours récurrents, les commentaires des clients présents et les réclamations, pour identifier les axes d'amélioration et ajuster les priorités qualité. Mobiliser et impliquer son équipe dans l'application des standards qualité et la mise en place d'actions correctives en cas de dysfonctionnements ou de baisse de la satisfaction clients. Gérer et optimiser les informations données aux clients, y compris sur support numérique. Valoriser les performances d'un salarié ou de l'équipe en mettant en avant les réussites et les progrès réalisés dans les process qualité et sur les taux de satisfaction des clients. Gérer les réclamations et litiges clients avec diplomatie, en français et en anglais, en adoptant une communication bienveillante et en apportant des solutions adaptées ou en orientant le client vers l'interlocuteur approprié.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Le « parcours client » est identifié
- Les avis clients sont analysés au regard des faits et des circonstances
- Le recueil des retours clients est organisé et formalisé
- Les retours clients sont traités suivant les procédures internes
- L'information donnée aux clients est exacte, compréhensible et le support utilisé est attractif
- Des axes d'amélioration des prestations ou de la relation client sont proposés
- La démarche qualité est formalisée pour un service

SAVOIR-FAIRE

- Identifier les profils clients (persona)
- Identifier les attentes clients et adapter la prestation dans le cadre de la politique de l'établissement et des critères qualité
- Analyser un cahier des prestations, un cahier des charges ou un contrat de vente (forfaits groupes)
- Analyser la qualité des prestations d'un service et identifier les points de vigilance
- Elaborer et mettre en œuvre une grille de points de contrôles
- Elaborer un outil de communication et d'information attractif et adapté aux clientèles, y compris sur support numérique
- Collecter, analyser et interpréter les retours clients
- Analyser les avis clients en ligne
- Communiquer à sa hiérarchie des informations factuelles pour la réponse aux avis clients en ligne
- Sensibiliser et former son équipe aux standards qualité du service
- Sensibiliser et former son équipe à l'accueil de personnes en situation de handicap
- Elaborer et mettre en place des actions correctives avec son équipe
- Gérer un litige en français et en anglais

- Proposer des solutions adaptées et négocier des compensations en fonction du contexte et des politiques de l'établissement
- Utiliser des systèmes numériques de traduction écrite et orale avec des clients non francophones
- Structurer les interactions clients à chaque étape du parcours (avant, pendant et après la prestation) en collaboration avec les autres services
- Mettre en place ou adapter des procédures pour fluidifier le « parcours client »
- Anticiper les mécontentements à partir de l'analyse qualité du service et définir des axes d'actions ou de communication
- Prioriser les actions à mettre en œuvre en fonction des enjeux et des impacts
- Reporter en temps réel les incidents auprès de sa hiérarchie
- Organiser sa veille avis clients
- Identifier rapidement les situations de mécontentement et adopter une posture proactive
- Appliquer des techniques de communication bienveillante pour apaiser les tensions et rassurer le client
- Orienter le client vers l'interlocuteur approprié si nécessaire
- Adapter la communication en fonction des besoins spécifiques des clients (handicap, culture, âge, langue)
- Recadrer un salarié sur la base de faits, du respect de la prestation et de la « promesse client »

SAVOIRS

- Connaissance des critères qualité des classements et des labels les plus utilisés (Qualité tourisme / destination d'excellence, Clé verte, Tourisme et handicap, Clévacances, Ecolabel européen...)
- Connaissance de base de l'analyse des enquêtes de satisfaction et des indicateurs clés de la satisfaction client
- Connaissance des besoins et attentes des différentes clientèles
- Connaissance des techniques de réponses aux avis et réclamations clients
- Connaissance des techniques de communication bienveillante
- Connaissance des techniques de communication écrite et orale et des supports de communication, y compris numériques
- Connaissance de base des règles d'une charte graphique
- Connaissance de la gestion des relations interpersonnelles et des conflits
- Connaissance de base de la communication non violente et de la médiation
- Connaissance des politiques de compensation et des gestes commerciaux
- Connaissance des réglementations liées aux droits des consommateurs et à la responsabilité des opérateurs
- Connaissance des outils et des applications numériques pour la gestion de la satisfaction clients
- Connaissance de la réglementation sur l'accessibilité des établissements touristiques
- Connaissance des techniques de communication et de comportement adaptées aux éventuels besoins d'une personne handicapée, à l'oral et à l'écrit
- Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
- Connaissance de l'article L1132-1 du code du travail relatif aux discriminations à l'embauche et au travail
- Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
- Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
- Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER)
- Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
- Connaissance du passeport prévention
- Connaissance du vocabulaire anglais du tourisme, des bases de communication avec la clientèle anglophone (niveau B1 « Avancé » du Cadre européen commun de référence pour les langues)

Compétence 5

Gérer la logistique d'approvisionnement d'un service

MISE EN ŒUVRE

Dans le respect des moyens matériels et financiers alloués au service, et afin d'assurer une gestion optimale des approvisionnements et des investissements : effectuer des inventaires réguliers, évaluer l'état des équipements et des besoins en investissements, hiérarchiser les priorités et argumenter les besoins en investissements. Identifier et sélectionner les fournisseurs ou prestataires dans un objectif de gestion durable, en s'appuyant sur un fichier de références le cas échéant. Rédiger des demandes de devis et solliciter leur validation auprès du responsable d'établissement. Planifier et passer les commandes de matériels, produits et équipements en tenant compte des délais de livraison. Contrôler la réception des livraisons, vérifier leur conformité avec les bons de commande et valider les factures. Organiser le stockage de manière optimisée dans le cadre légal, suivre les sorties de stock et les éventuels écarts entre les stocks théoriques et les stocks réels.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Les besoins en investissements sont hiérarchisés et argumentés
- Des mesures de gestion durable sont proposées
- Les fiches d'inventaire sont renseignées de manière précise et les données sont exactes
- Les prestataires ou fournisseurs sont référencés
- Les demandes de devis sont précises et permettent la mise en concurrence des fournisseurs ou prestataires
- L'organisation du stockage est rationnelle et conforme aux règles de rotation et aux normes d'hygiène et de sécurité

SAVOIR-FAIRE

- Réaliser un état des lieux ou un audit des équipements et des locaux
- Elaborer un plan d'investissement
- Réaliser un inventaire
- Mettre en place un système de suivi des stocks et organiser les sorties de stock
- Vérifier les écarts entre stocks théoriques et stocks réels
- Evaluer les besoins en produits, matériels et équipements pour une durée donnée
- Identifier et évaluer des fournisseurs ou des prestataires
- Structurer des procédures de commande et de réception des livraisons
- Rédiger des demandes de devis, y compris à l'aide d'une intelligence artificielle
- Vérifier la conformité d'une livraison
- Suivre la facturation d'une commande
- Organiser et optimiser l'espace de stockage pour une meilleure gestion des flux, une rotation efficace des produits et le respect des normes d'hygiène et de sécurité
- Lire une fiche produit et sensibiliser à l'utilisation et au stockage conformes d'un produit
- Anticiper les fluctuations de l'activité pour adapter les achats en conséquence
- Définir des règles d'organisation du stockage pour faciliter l'accès et éviter les pertes ou gaspillages
- Communiquer avec les fournisseurs et prestataires en instaurant un climat de confiance pour négocier les meilleures conditions

SAVOIRS

- Connaissance des plans d'investissements
- Connaissance de base des amortissements
- Connaissance des techniques d'inventaires
- Connaissance de base de la gestion des stocks
- Connaissance des fonctions d'un tableur pour le suivi des stocks
- Connaissance de base de la gestion budgétaire TTC HT, fonctionnement et investissements
- Connaissance des réglementations et des normes de stockage, en particulier pour les denrées périssables et les produits dangereux
- Connaissance des méthodes d'écriture des prompts pour une intelligence artificielle
- Connaissance de la gestion durable des produits, matériels et équipements
- Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
- Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER)
- Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
- Connaissance du passeport prévention

MISE EN ŒUVRE

Dans le respect de la politique de l'établissement, des objectifs commerciaux et financiers et des engagements qualité, piloter la performance économique du service en développant l'attractivité des prestations et en assurant le suivi du budget. Mobiliser et impliquer l'équipe pour atteindre les objectifs financiers (développement des produits ou maîtrise des charges). Adapter en continu l'offre de service aux attentes des clientèles présentes ou prospectées, en veillant à la cohérence entre qualité perçue et prix pratiqué. Valoriser les offres de l'établissement et promouvoir les prestations annexes. Suivre régulièrement les dépenses, contrôler les écarts budgétaires et proposer des actions correctives ou d'optimisation en lien avec la hiérarchie, notamment avec une démarche de développement durable et de responsabilisation des équipes et des clients. Vérifier l'incidence de l'organisation du travail sur le budget et la rentabilité du service. Suivre et évaluer le rapport qualité prix des offres des fournisseurs, prestataires et sous-traitants. Superviser la facturation et les caisses le cas échéant. Analyser les indicateurs de performance commerciale et financière afin d'ajuster les prestations du service si nécessaire.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Les prestations sont adaptées aux attentes des clients
- Une démarche de développement des produits ou de maîtrise des charges est formalisée
- Le budget est suivi et les écarts sont calculés entre le prévisionnel et le réalisé
- Les indicateurs de performance commerciale et financière sont analysés
- Des mesures de gestion durable sont proposées

SAVOIR-FAIRE

- Identifier et analyser les attentes des clients
- Evaluer la performance des prestations et leur attractivité
- Mettre en œuvre une démarche commerciale ou d'amélioration des prestations
- Fixer des objectifs financiers, commerciaux ou d'attractivité précis et atteignables
- Mettre en œuvre des actions de stimulation de la motivation (challenges, jeux, concours d'idées...)
- Suivre un budget en visant les objectifs fixés par la direction
- Analyser une offre fournisseur ou prestataire
- Négocier avec des prestataires ou avec des fournisseurs
- Suivre des indicateurs commerciaux
- Suivre des indicateurs financiers
- Suivre les dépenses d'un budget et alerter en cas de dépassement
- Justifier les dépassements de budget
- Analyser l'organisation du travail et son incidence sur le budget et la rentabilité du service
- Calculer et analyser des écarts entre prévisionnel et réalisé
- Calculer et analyser des ratios et des coefficients
- Calculer un seuil de rentabilité ou point mort
- Calculer et argumenter un retour sur investissement
- Mettre en œuvre un plan d'action pour atteindre les objectifs budgétaires
- Gérer les priorités des postes de dépenses sans nuire à la qualité de service
- Gérer les imprévus et adapter les stratégies en fonction des contraintes budgétaires et opérationnelles
- Mettre en place ou renseigner des tableaux de bord pour le suivi de l'activité
- Reporter régulièrement les résultats de son service auprès de la direction
- Expliquer clairement les objectifs économiques et les enjeux budgétaires à son équipe
- Établir des relations de confiance avec les fournisseurs et prestataires pour optimiser les coûts
- Adapter son discours en fonction des interlocuteurs
- Valoriser les réussites individuelles et collectives

SAVOIRS

- Connaissance de la démarche marketing (politique produits, politique de prix, politique de distribution, politique de communication)
- Connaissance des clientèles : segmentation, besoins, attentes, comportements

- Connaissance de base de l'élaboration d'un budget, chiffres commerciaux et charges fixes et variables
- Connaissance des incidences du taux d'occupation sur les charges variables liées à l'occupation
- Connaissance des indicateurs de performance financière
- Connaissance des calculs de ratios de coefficients
- Connaissance des calculs d'écart en montant et en pourcentage
- Connaissance des calculs de seuils de rentabilité et point mort
- Connaissance des calculs de retour sur investissement
- Connaissance de base du plan comptable
- Connaissance de la gestion des factures
- Connaissance de la gestion des caisses
- Connaissance des techniques de vente et d'optimisation des ventes
- Connaissance des principes de réduction des coûts dans le cadre du tourisme durable et de la transition énergétique
- Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000

Compétence 7

Contribuer au respect de la sécurité et au suivi des normes d'hygiène

MISE EN ŒUVRE

En fonction du type d'établissement et de ses prestations et afin de garantir la sécurité des personnes et des biens : identifier les dangers et évaluer régulièrement les risques professionnels au sein de son service. Mettre en place les mesures de sécurité adaptées pour les équipes (tenue professionnelle, équipements de protection individuelle, utilisation des matériels et produits etc.), et des mesures de prévention des risques psychosociaux. Sensibiliser ou former son équipe aux bonnes pratiques. Veiller à la sécurité des clients et au respect des normes de l'accessibilité universelle et rappeler les consignes de sécurité. Être vigilant en permanence sur l'état du bâti, des équipements et des matériels, dans le cadre de la gestion d'un établissement recevant du public. Participer activement aux exercices de sécurité avec son équipe. Respecter les normes d'hygiène en vigueur et en assurer la bonne application au sein de son service. Signaler toute anomalie ou non-conformité à sa hiérarchie et contribuer à la mise à jour du document unique d'évaluation des risques (DUE).

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Les dangers sont identifiés et les risques sont évalués au sein du service
- Des mesures de sécurité pour l'équipe et pour les clients sont préconisées
- L'accessibilité universelle est vérifiée pour un service
- Les normes et pratiques d'hygiène du service sont formalisées

SAVOIR-FAIRE

- Identifier et évaluer les dangers et les risques spécifiques au sein de son service, dont les risques musculosquelettiques (TMS) et psychosociaux
- Adapter ou mettre à jour un plan de prévention pour son service
- Analyser un DUE (Document Unique d'Evaluation des Risques) et contribuer à sa mise à jour.
- Analyser une fiche technique et les conditions d'utilisation et de stockage d'un matériel ou d'un produit
- Formaliser et mettre en œuvre des processus pour le respect des règles d'hygiène et de sécurité
- Sensibiliser et former son équipe au respect des règles de sécurité
- Sensibiliser les clients au respect des règles de sécurité
- Vérifier le respect des normes et des règles de l'accessibilité universelle
- Rédiger une procédure de travail en intégrant le respect des normes d'hygiène et de sécurité spécifiques à son service
- Réaliser un affichage relatif au respect des règles d'hygiène et de sécurité dans son service
- Organiser un exercice de sécurité
- Elaborer des protocoles d'actions à mettre en œuvre en cas d'urgence ou de crise
- Réaliser un fichier avec les numéros d'urgence et les coordonnées de personnes ressources
- Expliquer les règles et procédures de manière compréhensible pour tous
- Donner des consignes de sécurité factuelles sans alarmer

- Prendre en compte les retours clients et les retours de son équipe
- Communiquer sur les incidents et leur résolution avec sa hiérarchie et avec les autres services
- Gérer les situations de crise avec calme
- Identifier les comportements à risque et les salariés en difficulté ou en situation de vulnérabilité

SAVOIRS

- Connaissance de la législation des établissements recevant du public (ERP)
- Connaissance des normes incendie et des mesures de protection
- Connaissance du contenu du registre de sécurité
- Connaissance des règles d'hygiène relatives à tous services (hygiène du personnel et des locaux, protocoles de nettoyage et de désinfection)
- Connaissance de base du plan de maîtrise sanitaire
- Connaissance du rôle du responsable de services dans le plan de secours de l'établissement
- Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
- Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
- Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUER)
- Connaissance des conduites addictives et de leur prévention
- Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
- Connaissance du passeport prévention

Compétence 8

Contribuer à la relation interservices

MISE EN ŒUVRE

Dans le respect de l'organigramme et des relations fonctionnelles entre les services, et dans l'objectif commun d'assurer un « parcours client » fluide et une bonne collaboration entre les équipes : participer activement aux réunions des responsables de services pour favoriser la communication des informations et la cohésion entre les équipes. Transmettre en temps réel les informations essentielles de son service qui ont une incidence sur d'autres services. Comprendre les fonctionnements et contraintes des autres services pour identifier les actions améliorant « l'expérience client ». Adapter l'organisation du travail de son service en fonction des informations données par un autre service. Contribuer aux événements collectifs interservices et, si nécessaire, prêter assistance à un autre service. Reporter régulièrement oralement et par écrit toutes les informations utiles à sa hiérarchie ou aux autres services concernés par un dysfonctionnement ou par une évolution ou un événement exceptionnel au sein du service.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Le schéma de communication avec les autres services est formalisé
- Le fonctionnement et les contraintes des autres services sont connus
- L'organisation du travail s'adapte aux informations venant d'un autre service
- Une note d'information pour un autre service est rédigée de manière claire et compréhensible par le service concerné

SAVOIR-FAIRE

- Situer son service dans le « parcours client »
- Identifier les interactions essentielles entre son service et les autres services de l'établissement
- Rédiger un compte rendu d'activité clair et structuré de son service pour une réunion des responsables de services, y compris à l'aide d'une intelligence artificielle
- Transmettre à son équipe les informations et décisions de la réunion des responsables de service
- Rédiger une note d'information pour un ou plusieurs services, y compris avec l'aide d'une intelligence artificielle
- Organiser le travail de son équipe pour participer à un événement collectif

- Utiliser un outil numérique de gestion de l'information inter services dans le respect du droit à la déconnexion
- Réaliser un diaporama pour une réunion inter service
- Utiliser des systèmes numériques de traduction écrite et orale avec des salariés non francophones
- Mettre en place des outils de suivi et de communication interne efficaces.
- Prioriser les informations à transmettre pour éviter la surcharge d'échanges inutiles.
- Assurer une traçabilité des échanges et décisions prises lors des réunions.
- Organiser son temps pour concilier les impératifs de son service et la collaboration interservices
- Favoriser un climat de collaboration et d'entraide entre les équipes.
- Adopter une posture de communication bienveillante et constructive.
- Écouter activement les besoins et contraintes des autres services.
- Négocier et arbitrer en cas de divergence d'intérêts entre services.
- Communiquer diplomatiquement

SAVOIRS

- Connaissance du « parcours client » et de l'élaboration de la carte du « parcours client » (avant séjour, pendant le séjour, après le séjour)
- Connaissance de l'organigramme et du rôle de chaque service dans l'établissement.
- Connaissance des contraintes opérationnelles des différents services
- Connaissance des principes de la communication interne
- Connaissance des règles du droit à la déconnexion
- Connaissance des outils et applications numériques utilisées dans la communication interne
- Connaissance des méthodes d'écriture des prompts pour une intelligence artificielle
- Connaissance des techniques de coordination et de travail en équipe
- Connaissance des techniques de communication bienveillante
- Connaissance des techniques de gestion des relations interpersonnelles
- Connaissances de base de l'organisation événementielle et de son application sur un événement inter services
- Connaissance des besoins des personnes en situation de handicap (4 types de handicaps)
- Connaissance de l'article L1132-1 du code du travail relatif aux discriminations à l'embauche et au travail
- Connaissance de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances et des règles de l'accessibilité universelle
- Connaissance du cadre réglementaire de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et de la norme ISO 26000
- Connaissance des dangers et des risques dans un établissement touristique et du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUE)
- Connaissance des principes généraux de la prévention des risques professionnels (L 4221-2 du code du travail)
- Connaissance du passeport prévention



Compétences transversales

Transversale 1

Travailler et coopérer au sein d'un collectif

MISE EN ŒUVRE

À partir des objectifs de performance du service, des besoins et des attentes des clients et des ressources humaines disponibles, afin de participer à la cohérence, l'efficacité et la qualité de l'offre de service et à un climat de travail positif et productif : sensibiliser son équipe à l'importance du travail collaboratif avec les autres services pour la fluidité du parcours client. Coordonner ses actions avec les autres services. Encourager le partage d'informations et de bonnes pratiques inter services. Réguler les tensions ou les incompréhensions entre les différentes équipes et adopter une posture médiatrice et constructive. Travailler en coopération avec les partenaires ou prestataires extérieurs dans une logique de complémentarité et d'atteinte d'objectifs partagés.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Les besoins et attentes des clients sont analysés
- Le parcours client et le rôle du service dans le parcours client sont formalisés
- Les contraintes des autres services sont connues

Transversale 2

Faire preuve d'innovation et de créativité

MISE EN ŒUVRE

En fonction du type d'établissement et de ses prestations et afin d'améliorer en continu l'organisation, la qualité de service, l'expérience client et la performance globale du service : analyser les attentes des clients et les compétences des salariés de l'équipe. Mobiliser et impliquer son équipe pour optimiser l'organisation du travail et la montée en compétence de chacun, y compris en utilisant des méthodes de réunions créatives et les apports d'une intelligence artificielle. Proposer des adaptations de l'offre de service aux attentes des clientèles en intégrant des tendances ou des pratiques innovantes (digitalisation, écoresponsabilité, personnalisation de l'accueil, etc.). Proposer de nouvelles prestations en s'appuyant sur les tendances du secteur, sur les compétences de son équipe et sur l'environnement touristique de l'établissement.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Les attentes des clients sont analysées
- Des techniques de créativité sont utilisées
- Les nouvelles prestations proposées sont cohérentes avec les tendances des marchés

Transversale 3

Mettre en oeuvre une démarche de résolution de problème

MISE EN ŒUVRE

A partir de situations de dysfonctionnements, des retours clients, des indicateurs de performance ou des besoins exprimés par les équipes, afin de permettre la continuité et la qualité du service, d'optimiser le fonctionnement de l'organisation et de renforcer la satisfaction des clients et de son équipe : analyser les problèmes rencontrés et identifier les causes. Associer les membres de l'équipe ou des services concernés à la recherche de solutions. Évaluer les différentes options possibles selon leur faisabilité, leur impact et leur cohérence avec les objectifs du service ou de l'établissement. Proposer et mettre en place des solutions adaptées, durables et partagées et assurer le suivi des résultats.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- L'analyse des dysfonctionnements et l'identification des causes sont réalisées
- Des méthodes collaboratives de recherche de solutions sont utilisées
- Les solutions proposées sont techniquement possibles et cohérentes avec les objectifs du service et de l'établissement
- Le suivi des résultats est prévu avec des indicateurs fiables

Transversale 4

Mobiliser les environnements numériques

MISE EN ŒUVRE

A l'aide des outils numériques professionnels présents dans l'établissement, des applications numériques grand public et des réseaux sociaux, optimiser l'organisation du travail et la communication, interne au service et inter service. Utiliser les outils professionnels et former son équipe à leur utilisation et au règlement général sur la protection des données (RGPD), rédiger des procédures d'utilisation le cas échéant. Utiliser les intelligences artificielles pour gagner en efficience (compte rendu, communication...) ou pour l'innovation (réflexions, brainstorming...). Utiliser et animer une application de groupe pour la communication interne professionnelle du service et sensibiliser son équipe aux bonnes pratiques dans le respect du droit à la déconnexion. Utiliser et

animer une application de groupe ou les réseaux sociaux pour favoriser la cohésion d'équipe et la fidélisation en avant saison, pendant la saison et après la saison. Modérer les échanges et sensibiliser son équipe aux règles et bonnes pratiques relatives à la non-discrimination et au harcèlement. Sensibiliser son équipe à l'usage raisonné et écoresponsable des outils numériques et de l'intelligence artificielle.

CRITÈRES DE PERFORMANCE

- Un outil de communication de groupe est proposé
- Les règles d'utilisation d'un outil de communication de groupe sont formalisées
- Les bonnes pratiques et règlements relatifs à la gestion des données, à la non-discrimination, au harcèlement et au droit à la déconnexion sont connus



TITRE VISÉ · NIVEAU 6

RNCP42430

Chargé de développement touristique territorial

Niveau 6 · titre enregistré le 05/06/2026 · valable jusqu'au 01/08/2031 · **Accréditation en cours**

BC01 Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire

BC02 Participer au développement de l'attractivité du territoire et de ses offres

BC03 Assurer la faisabilité financière d'une action touristique

BC04 Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique

Le référentiel détaillé de ce titre (activités, compétences, critères) n'est pas encore repris dans cette plaquette.



L'ÉVALUATION

Épreuves, examens et jurys

Chaque titre s'obtient devant un **jury de professionnels**, à partir d'un **projet de gestion et de développement d'un établissement touristique** réalisé pendant la formation (en entreprise ou en centre), présenté à l'oral avec un diaporama. Les résultats des **évaluations en cours de formation (ECF)** et le dossier professionnel du candidat sont également pris en compte. Les épreuves ci-dessous sont celles des référentiels d'évaluation des titres.

RNCP42020

Responsable d'établissement touristique — niveau 6

Bloc (CCP)	Épreuve	Durée	Dossier écrit	Jury
BC01 Services d'un établissement — qualité & durabilité	Présentation du projet (15 min) + questionnaire (25 min)	40 min	30 000 à 40 000 caractères + diaporama	Présence du jury : 40 min
BC02 Équipes & ressources humaines	Présentation (15 min) + questionnaire (25 min) + 5 min en anglais (fiche de poste)	45 min	30 000 à 40 000 caractères + diaporama	45 min · un juré évalue l'anglais B2
BC03 Ventes & prestations complémentaires	Présentation (15 min) + questionnaire (25 min) + 5 min en anglais (offre forfaitaire)	45 min	30 000 à 40 000 caractères + diaporama	45 min · un juré évalue l'anglais B2
BC04 Gestion d'exploitation & investissements	Présentation (15 min) + questionnaire (25 min)	40 min	20 000 à 30 000 caractères + diaporama	Présence du jury : 40 min
Titre complet RNCP42020	Présentation du projet (20 min) + questionnaire (40 min) + 10 min en anglais · Entretien technique (50 min) · Entretien final (20 min)	2 h 20	50 000 à 70 000 caractères + diaporama	2 h 20 · un juré évalue l'anglais B2

Le dossier de projet — titre complet. Deux parties : (1) analyse d'un établissement existant (année N-1) ou définition d'un projet de création : services et prestations, parcours client, chiffres commerciaux, budget, sécurité et hygiène, accessibilité universelle, gestion du personnel, environnement touristique et concurrence ; (2) projet de gestion et de développement : planning optimisé d'un service, plan de recrutement (offre, fiche de poste, guide d'entretien en français et en anglais, livret d'accueil), offre forfaitaire cotée avec son seuil de rentabilité, support de promotion en anglais, budget prévisionnel, plan d'investissement et de financement avec retour sur investissement.

RNCP41908

Responsable de services en établissement touristique — niveau 5

Bloc (CCP)	Épreuve	Durée	Dossier écrit	Jury
BC01 Manager les équipes d'un service	Présentation (15 min) + 5 min en anglais (procédure) + questionnaire (25 min)	45 min	20 000 à 30 000 caractères + diaporama	45 min · un juré évalue l'anglais B1

Bloc (CCP)	Épreuve	Durée	Dossier écrit	Jury
BC02 Fonctionnement et qualité d'un service	Présentation (15 min) + questionnaire (25 min)	40 min	20 000 à 30 000 caractères + diaporama	Présence du jury : 40 min
Titre complet RNCP41908	Présentation du projet (20 min) + questionnaire (35 min) + 5 min en anglais · Entretien technique (40 min : droit du travail, stockage, sécurité et hygiène, relations interservices) · Entretien final (20 min)	2 h 00	30 000 à 40 000 caractères + diaporama	2 h 00 · un juré évalue l'anglais B1

Jurys Composition et fonctionnement

- **Des professionnels du secteur** : le jury est composé de professionnels du tourisme et de l'hôtellerie (deux jurés professionnels par session), et non d'enseignants seuls.
- **Un juré évalue l'anglais** professionnel : niveau B2 du cadre européen pour le RNCP42020, niveau B1 pour le RNCP41908.
- **Le jury lit le dossier avant la présentation** ; un temps supplémentaire est prévu pour la lecture des dossiers, la correction et la délibération.
- **L'entretien technique suit toujours la présentation** : le jury interroge sur les points non traités, avec un guide d'entretien.
- **Aménagements** : les candidats en situation de handicap bénéficient d'un aménagement de la session d'examen.
- **Un titre, deux voies** : le titre complet, ou les blocs (CCP) capitalisés un à un — chaque bloc a sa propre épreuve.

Statut. Les jurys d'ESTEL seront constitués de professionnels habilités du secteur dès l'obtention de l'accréditation. La composition nominative n'est pas publiée à ce stade.

ESTEL Le rythme des évaluations à l'école

Un examen à la fin de chaque trimestre, pour les trois titres, complété par des évaluations en cours de formation (ECF), une mise en situation professionnelle et des oraux devant jury en fin d'année. Les dates figurent dans le calendrier.



LES DATES CLÉS

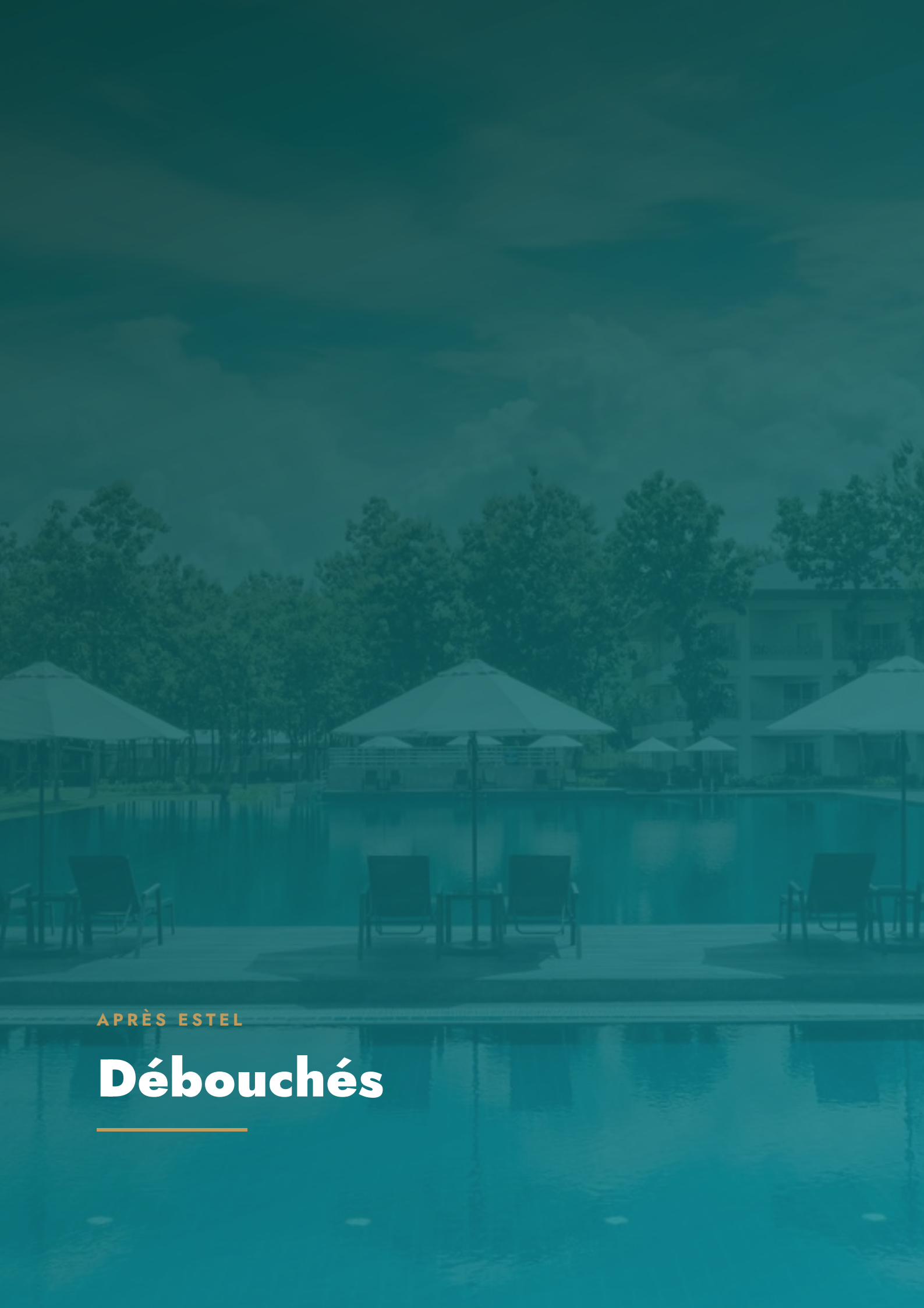
Calendrier

2026-2027

Les cours démarrent à la mi-octobre 2026, après la semaine d'intégration. Les vacances scolaires (zone A, Lyon) et les jours fériés sont exclus du planning : aucune séance n'y est programmée.

Mer. 14 – ven. 16 octobre 2026	WEI — intégration des promotions
Lundi 12 octobre 2026	Premier jour de cours (tronc RNCP42020)
Sam. 17 octobre – dim. 1er novembre 2026	Vacances de la Toussaint — pas de cours (reprise lundi 2 novembre)
Mercredi 11 novembre 2026	Armistice — férié
Lundi 14 décembre 2026	Examens du trimestre T4 (3 titres)
Mardi 15 décembre 2026	ECF T4 — évaluations en cours de formation
Sam. 19 décembre 2026 – dim. 3 janvier 2027	Vacances de Noël — pas de cours (reprise lundi 4 janvier)
25 décembre 2026 · 1er janvier 2027	Jour de Noël · Jour de l'an — fériés
Sam. 13 – dim. 28 février 2027	Vacances d'hiver — pas de cours (reprise lundi 1er mars)
Lundi 22 mars 2027	Examens du trimestre T1 (3 titres)
Lundi 5 avril 2027	Lundi de Pâques — férié
Sam. 10 – dim. 25 avril 2027	Vacances de printemps — pas de cours (reprise lundi 26 avril)
1er, 6 (Ascension), 8 et 17 (Pentecôte) mai 2027	Jours fériés
Lundi 31 mai 2027	Examens du trimestre T2 (3 titres)
Mercredi 14 juillet 2027	Fête nationale — férié
Lundi 2 août 2027	Examens du trimestre T3 (3 titres)
Mardi 3 août 2027	ECF T3
Mercredi 4 août 2027	Mise en situation professionnelle
Lundi 9 et mardi 10 août 2027	Oraux devant jury
Lundi 23 – vendredi 27 août 2027	Ateliers d'insertion et période de rattrapage

Vacances scolaires : calendrier officiel zone A (académie de Lyon) 2026-2027. Dates d'examens susceptibles d'ajustement selon l'accréditation.



APRÈS ESTEL

Débouchés

Un parcours, deux paliers : le niveau 5 mène aux postes de responsable de service, le niveau 6 aux postes de direction d'établissement. Les emplois ci-dessous sont ceux des référentiels des titres.



Responsable d'établissement. Accueillir, coordonner les équipes, décider : le premier regard sur l'établissement, c'est vous.



Responsable événementiel. Dresser le décor d'une réception en plein air : chaque détail compte le soir de l'événement.

Niveau 6 RNCP42020 — Responsable d'établissement touristique

MÉTIERS ACCESSIBLES

- Directeur / directrice d'hôtel, d'hôtel-restaurant
- Directeur de résidence de tourisme
- Directeur de village de vacances, de club de vacances / d'hôtel club
- Directeur de camping, d'hôtellerie de plein air, de parc résidentiel de loisirs
- Directeur d'auberge de jeunesse, d'hostel
- Directeur d'hébergement collectif, de centre de vacances, de village de gîtes
- Directeur hôtelier de résidence seniors
- Gérant, exploitant, gestionnaire de structure d'hébergement touristique
- Gardien / gérant de refuge de montagne
- Adjoint de direction d'établissement touristique

SECTEURS

- Hôtellerie
- Résidences de tourisme
- Villages de vacances et hôtels clubs
- Hôtellerie de plein air
- Auberges de jeunesse et hostels
- Résidences seniors
- Bateaux de croisière maritimes et fluviaux
- Centres de vacances, refuges, conciergeries

Fiches ROME : G1401 Adjoint de direction en hôtellerie-restauration · G1402 Directeur d'établissement en hôtellerie-restauration · G1408 Directeur de structure d'hébergement touristique · G1416 Directeur d'hôtellerie de plein air

Niveau 5 RNCP41908 — Responsable de services en établissement touristique

MÉTIERS ACCESSIBLES

- Responsable de services en établissement touristique
- Responsable hébergement
- Responsable de réception
- Responsable housekeeping / propreté des hébergements
- Responsable des services hôteliers
- Responsable de restauration, de salle, de bar
- Responsable entretien maintenance
- Responsable animation

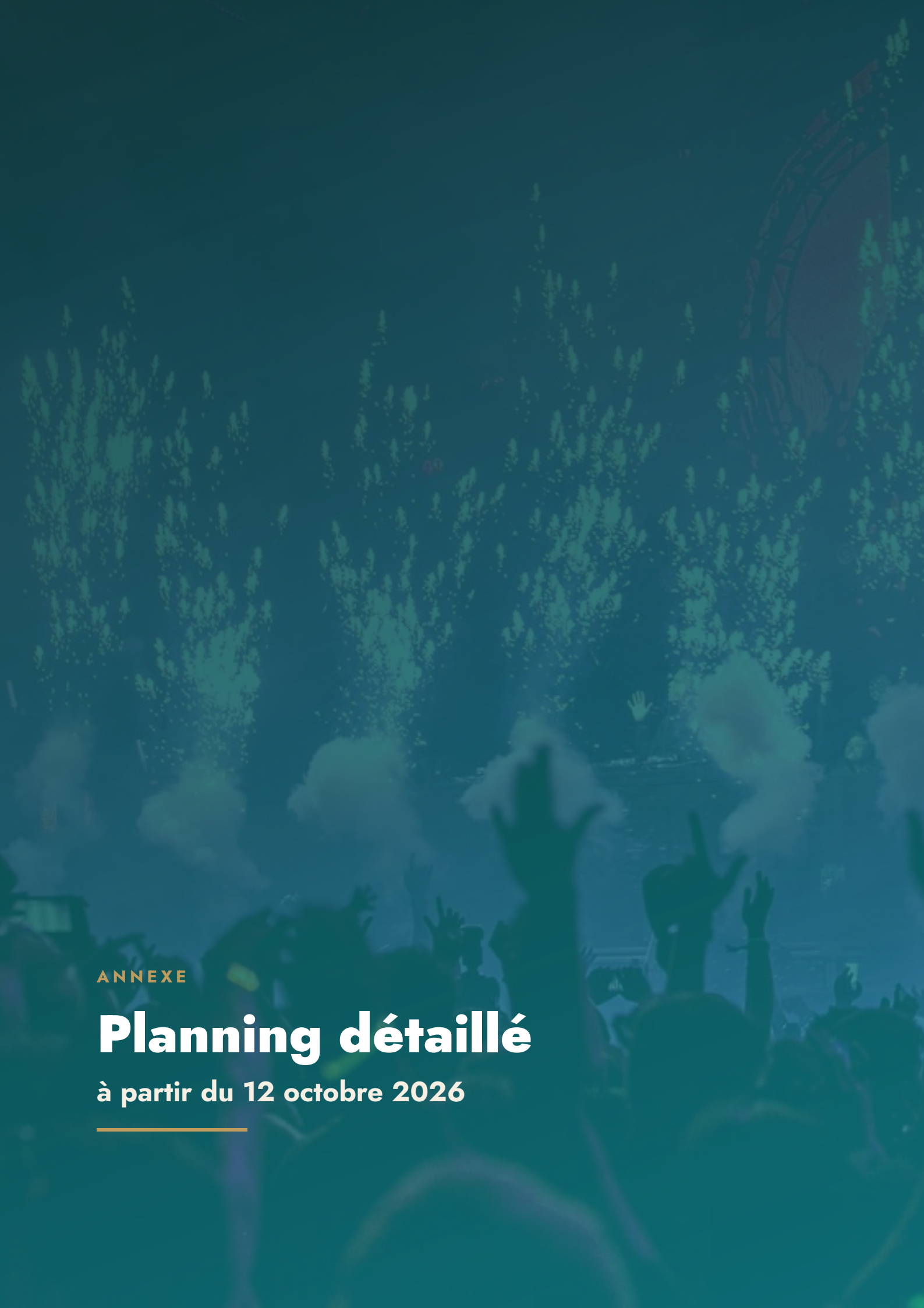
SECTEURS

- Hôtels
- Résidences de tourisme
- Villages vacances et hôtels clubs
- Hôtellerie de plein air
- Auberges de jeunesse et hostels
- Bateaux de croisière
- Résidences seniors

Fiches ROME : G1401 Adjoint de direction en hôtellerie-restauration · G1403 Responsable de service en établissement touristique

Niveau 6**RNCP42430 — Chargé de développement touristique territorial**

Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire, développer l'attractivité d'une destination, assurer la faisabilité financière d'une action et la qualité de l'accueil touristique : offices de tourisme, collectivités, agences de développement, structures de promotion des territoires. Le référentiel détaillé de ce titre n'est pas encore repris dans ce document.



ANNEXE

Planning détaillé

à partir du 12 octobre 2026

Date	Horaire	Mode	Séance
Octobre 2026			
Lun 12/10	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (1/4)
Lun 12/10	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (2/4)
Lun 12/10	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (3/4)
Lun 12/10	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (4/4)
Lun 12/10	14:00–15:00	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B2 - Introduction et enjeux — Promotion touristique d'un territoire — offices de tourisme et marketing de destination
Lun 12/10	15:00–16:00	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B2 - Décrire la gouvernance publique du tourisme en France
Lun 12/10	16:00–17:00	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B2 - Construire une stratégie de marque de destination
Lun 12/10	17:00–18:00	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B2 - Financer et piloter un office de tourisme
Mar 13/10	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B2 - Mesurer la fréquentation et les retombées
Mer 14/10	journée	Présentiel	WEI — INTÉGRATION ESTEL (mercredi au vendredi)
Jeu 15/10	journée	Présentiel	WEI — INTÉGRATION ESTEL (mercredi au vendredi)
Ven 16/10	journée	Présentiel	WEI — INTÉGRATION ESTEL (mercredi au vendredi)
Lun 19/10	Vacances de la Toussaint — du 17 octobre au 1er novembre 2026 · reprise lundi 2 novembre		
Novembre 2026			
Dim 01/11	journée	Féié	Toussaint
Lun 02/11	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (1/4)
Lun 02/11	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (2/4)
Lun 02/11	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (3/4)
Lun 02/11	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (4/4)
Lun 02/11	14:00–15:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-B3 - Introduction et enjeux — Économie des centres touristiques — stations balnéaires, de montagne et thermales
Lun 02/11	15:00–16:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-B3 - Analyser le modèle de revenus d'une station
Lun 02/11	16:00–17:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-B3 - Gérer la saisonnalité et l'emploi saisonnier
Lun 02/11	17:00–18:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-B3 - Comprendre la gouvernance d'un centre touristique
Mar 03/11	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B3 - Évaluer l'exposition climatique d'une destination
Mer 04/11	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B2 - Animer un réseau d'acteurs publics et privés

Date	Horaire	Mode	Séance
Mer 04/11	09:00–10:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-CORE - Introduction et enjeux — Piloter le service hébergement et la réception d'un établissement touristique
Mer 04/11	10:00–11:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-CORE - Le front office et le housekeeping : structure et rôles
Mer 04/11	11:00–12:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-CORE - Le parcours client : réservation, check-in, check-out
Mer 04/11	12:00–13:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-CORE - Le PMS (property management system) et les statuts de chambre
Mer 04/11	14:00–15:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-CORE - Les indicateurs de performance hôteliers : RevPAR, taux d'occupation
Mer 04/11	15:00–16:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-CORE - Standards de qualité, e-réputation et gestion des litiges
Mer 04/11	16:00–17:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-CORE - Étude de cas et mise en pratique — Piloter le service hébergement et la réception d'un établissement touristique
Mer 04/11	17:00–18:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-CORE - Synthèse et QCM — Piloter le service hébergement et la réception d'un établissement touristique
Jeu 05/11	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B2 - Étude de cas et mise en pratique — Promotion touristique d'un territoire — offices de tourisme et marketing de destination
Ven 06/11	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B2 - Synthèse et QCM — Promotion touristique d'un territoire — offices de tourisme et marketing de destination
Lun 09/11	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (1/4)
Lun 09/11	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (2/4)
Lun 09/11	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (3/4)
Lun 09/11	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (4/4)
Lun 09/11	14:00–15:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-B5 - Introduction et enjeux — Croisières, tourisme fluvial et pèlerinages — produits, opérateurs, réglementation
Lun 09/11	15:00–16:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-B5 - Décrire les modèles économiques de la croisière
Lun 09/11	16:00–17:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-B5 - Analyser les enjeux réglementaires et environnementaux
Lun 09/11	17:00–18:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-B5 - Concevoir un produit de tourisme fluvial
Mar 10/11	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B5 - Organiser l'accueil de flux de pèlerins avec neutralité
Mer 11/11	journée	Férieré	Armistice
Jeu 12/11	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B3 - Étude de cas et mise en pratique — Économie des centres touristiques — stations balnéaires, de montagne et thermales

Date	Horaire	Mode	Séance
Ven 13/11	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B3 - Synthèse et QCM — Économie des centres touristiques — stations balnéaires, de montagne et thermales
Lun 16/11	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (1/4)
Lun 16/11	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (2/4)
Lun 16/11	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (3/4)
Lun 16/11	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (4/4)
Lun 16/11	14:00–15:00	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B6 - Introduction et enjeux — Musées, monuments et patrimoine — accueillir et faire vivre
Lun 16/11	15:00–16:00	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B6 - Construire le modèle économique d'un site patrimonial
Lun 16/11	16:00–17:00	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B6 - Organiser l'accueil et l'accessibilité des publics
Lun 16/11	17:00–18:00	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B6 - Concevoir une programmation et une médiation
Mar 17/11	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B6 - Concilier fréquentation et conservation
Mer 18/11	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B3 - Bâtir une stratégie de diversification
Jeu 19/11	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B4 - Expliquer les modèles économiques des lieux et des organisateurs
Jeu 19/11	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B4 - Calculer les retombées d'un événement pour un territoire
Jeu 19/11	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B4 - Analyser les tendances de la filière
Ven 20/11	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B4 - Positionner une offre événementielle
Ven 20/11	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B4 - Étude de cas et mise en pratique — Économie de l'événementiel — organisateurs, prestataires, lieux, exposants
Ven 20/11	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B4 - Synthèse et QCM — Économie de l'événementiel — organisateurs, prestataires, lieux, exposants
Lun 23/11	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (1/4)
Lun 23/11	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (2/4)
Lun 23/11	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (3/4)
Lun 23/11	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (4/4)
Lun 23/11	14:00–15:00	Présentiel	RNCP41908 · BC01 · Manager les équipes d'un service d'un établissement touristique — Cadrage et enjeux du bloc

Date	Horaire	Mode	Séance
Lun 23/11	15:00–16:00	Présentiel	RNCP41908 · BC01 · Manager les équipes d'un service d'un établissement touristique — Référentiel de compétences et attendus de l'évaluation
Lun 23/11	16:00–17:00	Présentiel	RNCP41908 · BC01 · Manager les équipes d'un service d'un établissement touristique — Étude de cas n°1
Lun 23/11	17:00–18:00	Présentiel	RNCP41908 · BC01 · Manager les équipes d'un service d'un établissement touristique — Étude de cas n°2
Mar 24/11	journée	Distanciel	RNCP41908 · BC02 · Gérer et optimiser le fonctionnement et la qualité d'un service d'un établissement touristique dans une démarche de développement durable — Mise en situation professionnelle
Mer 25/11	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B4 - Introduction et enjeux — Économie de l'événementiel — organisateurs, prestataires, lieux, exposants
Mer 25/11	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B4 - Cartographier la chaîne de valeur de l'événementiel
Jeu 26/11	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B5 - Étude de cas et mise en pratique — Croisières, tourisme fluvial et pèlerinages — produits, opérateurs, réglementation
Ven 27/11	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B5 - Synthèse et QCM — Croisières, tourisme fluvial et pèlerinages — produits, opérateurs, réglementation
Lun 30/11	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (1/4)
Lun 30/11	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (2/4)
Lun 30/11	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (3/4)
Lun 30/11	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (4/4)
Lun 30/11	14:00–15:00	Distanciel	RNCP41908 · BC02 · Gérer et optimiser le fonctionnement et la qualité d'un service d'un établissement touristique dans une démarche de développement durable — Cadrage et enjeux du bloc
Lun 30/11	15:00–16:00	Distanciel	RNCP41908 · BC02 · Gérer et optimiser le fonctionnement et la qualité d'un service d'un établissement touristique dans une démarche de développement durable — Référentiel de compétences et attendus de l'évaluation
Lun 30/11	16:00–17:00	Distanciel	RNCP41908 · BC02 · Gérer et optimiser le fonctionnement et la qualité d'un service d'un établissement touristique dans une démarche de développement durable — Étude de cas n°1
Lun 30/11	17:00–18:00	Distanciel	RNCP41908 · BC02 · Gérer et optimiser le fonctionnement et la qualité d'un service d'un établissement touristique dans une démarche de développement durable — Étude de cas n°2
Décembre 2026			
Mar 01/12	journée	Distanciel	RNCP42430 · BC01 · Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire — Mise en situation professionnelle
Mer 02/12	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B5 - Évaluer les retombées pour une escale
Jeu 03/12	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B6 - Étude de cas et mise en pratique — Musées, monuments et patrimoine — accueillir et faire vivre

Date	Horaire	Mode	Séance
Ven 04/12	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B6 - Synthèse et QCM — Musées, monuments et patrimoine — accueillir et faire vivre
Lun 07/12	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (1/4)
Lun 07/12	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (2/4)
Lun 07/12	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (3/4)
Lun 07/12	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (4/4)
Lun 07/12	14:00–15:00	Présentiel	RNCP42430 · BC01 · Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire — Cadrage et enjeux du bloc
Lun 07/12	15:00–16:00	Présentiel	RNCP42430 · BC01 · Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire — Référentiel de compétences et attendus de l'évaluation
Lun 07/12	16:00–17:00	Présentiel	RNCP42430 · BC01 · Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire — Étude de cas n°1
Lun 07/12	17:00–18:00	Présentiel	RNCP42430 · BC01 · Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire — Étude de cas n°2
Mar 08/12	journée	Distanciel	RNCP42430 · BC02 · Participer au développement de l'attractivité du territoire et de ses offres — Mise en situation professionnelle
Mer 09/12	journée	Distanciel	Spécialité · ESTEL-B6 - Piloter les indicateurs de fréquentation
Mer 09/12	09:00–10:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A1 - Introduction et enjeux — Organiser un mariage de A à Z — le métier de wedding planner
Mer 09/12	10:00–11:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A1 - Construire le rétroplanning complet d'un mariage
Mer 09/12	11:00–12:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A1 - Bâtir et tenir un budget de mariage avec ses postes
Mer 09/12	12:00–13:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A1 - Sélectionner et contractualiser les prestataires
Mer 09/12	14:00–15:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A1 - Piloter la logistique du jour J et gérer les imprévus
Mer 09/12	15:00–16:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A1 - Tarifier et rentabiliser une activité de wedding planner
Mer 09/12	16:00–17:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A1 - Étude de cas et mise en pratique — Organiser un mariage de A à Z — le métier de wedding planner
Mer 09/12	17:00–18:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A1 - Synthèse et QCM — Organiser un mariage de A à Z — le métier de wedding planner
Jeu 10/12	journée	Distanciel	RNCP41908 · BC01 · Manager les équipes d'un service d'un établissement touristique — Atelier pratique en sous-groupes
Ven 11/12	journée	Distanciel	RNCP41908 · BC01 · Manager les équipes d'un service d'un établissement touristique — Entraînement certificatif et révision
Lun 14/12	09:00–18:00	Présentiel	EXAMENS T4 — ESTEL (3 titres RNCP)

Date	Horaire	Mode	Séance
Mar 15/12	09:00–18:00	Présentiel	ECF T4 - CURSUS RNCP ESTEL
Mer 16/12	journée	Distanciel	RNCP41908 · BC01 · Manager les équipes d'un service d'un établissement touristique — Mise en situation professionnelle
Mer 16/12	journée	Distanciel	RNCP41908 · BC01 · Manager les équipes d'un service d'un établissement touristique — Travaux dirigés
Jeu 17/12	journée	Distanciel	RNCP41908 · BC02 · Gérer et optimiser le fonctionnement et la qualité d'un service d'un établissement touristique dans une démarche de développement durable — Atelier pratique en sous-groupes
Ven 18/12	journée	Distanciel	RNCP41908 · BC02 · Gérer et optimiser le fonctionnement et la qualité d'un service d'un établissement touristique dans une démarche de développement durable — Entraînement certificatif et révision
Lun 21/12	Vacances de Noël — du 19 décembre 2026 au 3 janvier 2027 · reprise lundi 4 janvier		
Ven 25/12	journée	Férié	Jour de Noël
Janvier 2027			
Ven 01/01	journée	Férié	Jour de l'an
Lun 04/01	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (1/4)
Lun 04/01	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (2/4)
Lun 04/01	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (3/4)
Lun 04/01	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (4/4)
Lun 04/01	14:00–15:00	Distanciel	RNCP42430 · BC02 · Participer au développement de l'attractivité du territoire et de ses offres — Cadrage et enjeux du bloc
Lun 04/01	15:00–16:00	Distanciel	RNCP42430 · BC02 · Participer au développement de l'attractivité du territoire et de ses offres — Référentiel de compétences et attendus de l'évaluation
Lun 04/01	16:00–17:00	Distanciel	RNCP42430 · BC02 · Participer au développement de l'attractivité du territoire et de ses offres — Étude de cas n°1
Lun 04/01	17:00–18:00	Distanciel	RNCP42430 · BC02 · Participer au développement de l'attractivité du territoire et de ses offres — Étude de cas n°2
Mar 05/01	17:00–18:00	Distanciel	RNCP42430 · BC03 · Assurer la faisabilité financière d'une action touristique — Mise en situation professionnelle
Mer 06/01	journée	Distanciel	RNCP41908 · BC02 · Gérer et optimiser le fonctionnement et la qualité d'un service d'un établissement touristique dans une démarche de développement durable — Travaux dirigés
Jeu 07/01	journée	Distanciel	RNCP42430 · BC01 · Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire — Atelier pratique en sous-groupes
Ven 08/01	journée	Distanciel	RNCP42430 · BC01 · Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire — Entraînement certificatif et révision
Lun 11/01	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (1/4)

Date	Horaire	Mode	Séance
Lun 11/01	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (2/4)
Lun 11/01	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (3/4)
Lun 11/01	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (4/4)
Lun 11/01	14:00–15:00	Présentiel	RNCP42430 · BC03 · Assurer la faisabilité financière d'une action touristique — Cadrage et enjeux du bloc
Lun 11/01	15:00–16:00	Présentiel	RNCP42430 · BC03 · Assurer la faisabilité financière d'une action touristique — Référentiel de compétences et attendus de l'évaluation
Lun 11/01	16:00–17:00	Présentiel	RNCP42430 · BC03 · Assurer la faisabilité financière d'une action touristique — Étude de cas n°1
Lun 11/01	18:00–19:00	Présentiel	RNCP42430 · BC03 · Assurer la faisabilité financière d'une action touristique — Étude de cas n°2
Mar 12/01	journée	Distanciel	Atelier RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique — Cadrage et enjeux du bloc
Mer 13/01	journée	Distanciel	RNCP42430 · BC01 · Mettre en œuvre des projets touristiques durables sur un territoire — Travaux dirigés
Jeu 14/01	journée	Distanciel	RNCP42430 · BC02 · Participer au développement de l'attractivité du territoire et de ses offres — Atelier pratique en sous-groupes
Ven 15/01	journée	Distanciel	RNCP42430 · BC02 · Participer au développement de l'attractivité du territoire et de ses offres — Entraînement certificatif et révision
Lun 18/01	09:00–10:00	Distanciel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (1/4)
Lun 18/01	10:00–11:00	Distanciel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (2/4)
Lun 18/01	11:00–12:00	Distanciel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (3/4)
Lun 18/01	12:00–13:00	Distanciel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (4/4)
Lun 18/01	14:00–15:00	Distanciel	RNCP42430 · BC04 · Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique — Cadrage et enjeux du bloc
Lun 18/01	15:00–16:00	Distanciel	RNCP42430 · BC04 · Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique — Référentiel de compétences et attendus de l'évaluation
Lun 18/01	16:00–17:00	Distanciel	RNCP42430 · BC04 · Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique — Étude de cas n°1
Lun 18/01	17:00–18:00	Distanciel	RNCP42430 · BC04 · Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique — Étude de cas n°2
Mer 20/01	journée	Distanciel	RNCP42430 · BC02 · Participer au développement de l'attractivité du territoire et de ses offres — Travaux dirigés

Date	Horaire	Mode	Séance
Mer 20/01	09:00–10:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A2 - Introduction et enjeux — Monter un festival — direction, production, régie, sécurité et billetterie
Mer 20/01	10:00–11:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A2 - Concevoir le budget prévisionnel d'un festival
Mer 20/01	11:00–12:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A2 - Organiser la régie technique et le site
Mer 20/01	12:00–13:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A2 - Préparer le dossier de sécurité et les autorisations administratives
Mer 20/01	14:00–15:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A2 - Mettre en place la billetterie et les partenariats
Mer 20/01	15:00–16:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A2 - Dresser le bilan économique et RSE d'une édition
Mer 20/01	16:00–17:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A2 - Étude de cas et mise en pratique — Monter un festival — direction, production, régie, sécurité et billetterie
Mer 20/01	17:00–18:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A2 - Synthèse et QCM — Monter un festival — direction, production, régie, sécurité et billetterie
Jeu 21/01	journée	Distanciel	RNCP42430 · BC03 · Assurer la faisabilité financière d'une action touristique — Atelier pratique en sous-groupes
Ven 22/01	journée	Distanciel	RNCP42430 · BC03 · Assurer la faisabilité financière d'une action touristique — Entraînement certificatif et révision
Lun 25/01	09:00–10:00	Distanciel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (1/4)
Lun 25/01	10:00–11:00	Distanciel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (2/4)
Lun 25/01	11:00–12:00	Distanciel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (3/4)
Lun 25/01	12:00–13:00	Distanciel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (4/4)
Lun 25/01	14:00–15:00	Distanciel	RNCP42430 · BC04 · Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique — Mise en situation professionnelle
Lun 25/01	15:00–16:00	Distanciel	RNCP42430 · BC04 · Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique — Travaux dirigés
Lun 25/01	16:00–17:00	Distanciel	RNCP42430 · BC04 · Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique — Atelier pratique en sous-groupes
Lun 25/01	17:00–18:00	Distanciel	RNCP42430 · BC04 · Contribuer au développement de la démarche qualité de l'accueil touristique — Entraînement certificatif et révision
Mer 27/01	journée	Distanciel	RNCP42430 · BC03 · Assurer la faisabilité financière d'une action touristique — Travaux dirigés
Jeu 28/01	journée	Distanciel	Atelier RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique — Étude de cas n°1
Ven 29/01	journée	Distanciel	Atelier RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique — Étude de cas n°2

Février 2027

Date	Horaire	Mode	Séance
Lun 01/02	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (1/4)
Lun 01/02	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (2/4)
Lun 01/02	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (3/4)
Lun 01/02	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (4/4)
Lun 01/02	14:00–15:00	Distanciel	Atelier RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable — Cadrage et enjeux du bloc
Lun 01/02	15:00–16:00	Distanciel	Atelier RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable — Référentiel de compétences et attendus de l'évaluation
Lun 01/02	16:00–17:00	Distanciel	Atelier RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable — Étude de cas n°1
Lun 01/02	17:00–18:00	Distanciel	Atelier RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable — Étude de cas n°2
Mer 03/02	09:00–10:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A3 - Introduction et enjeux — Salons, foires et congrès — côté organisateur, côté exposant
Mer 03/02	10:00–11:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A3 - Expliquer le modèle économique d'un salon ou d'un congrès
Mer 03/02	11:00–12:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A3 - Commercialiser des espaces et des partenariats
Mer 03/02	12:00–13:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A3 - Organiser la logistique d'un événement professionnel
Mer 03/02	14:00–15:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A3 - Mesurer le retour sur investissement d'une participation exposant
Mer 03/02	15:00–16:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A3 - Concevoir un programme de conférences
Mer 03/02	16:00–17:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A3 - Étude de cas et mise en pratique — Salons, foires et congrès — côté organisateur, côté exposant
Mer 03/02	17:00–18:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A3 - Synthèse et QCM — Salons, foires et congrès — côté organisateur, côté exposant
Lun 08/02	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (1/4)
Lun 08/02	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (2/4)
Lun 08/02	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (3/4)

Date	Horaire	Mode	Séance
Lun 08/02	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (4/4)
Lun 08/02	14:00–15:00	Présentiel	Atelier RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable — Mise en situation professionnelle
Lun 08/02	15:00–16:00	Présentiel	Atelier RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable — Travaux dirigés
Lun 08/02	16:00–17:00	Présentiel	Atelier RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable — Atelier pratique en sous-groupes
Lun 08/02	17:00–18:00	Présentiel	Atelier RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable — Entraînement certificatif et révision
Mer 10/02	journée	Distanciel	Atelier RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique — Référentiel de compétences et attendus de l'évaluation
Lun 15/02	Vacances d'hiver — du 13 au 28 février 2027 · reprise lundi 1er mars		
Mars 2027			
Lun 01/03	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (1/4)
Lun 01/03	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (2/4)
Lun 01/03	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (3/4)
Lun 01/03	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (4/4)
Lun 01/03	14:00–15:00	Distanciel	Atelier RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique — Mise en situation professionnelle
Lun 01/03	15:00–16:00	Distanciel	Atelier RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique — Travaux dirigés
Lun 01/03	16:00–17:00	Distanciel	Atelier RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique — Atelier pratique en sous-groupes
Lun 01/03	17:00–18:00	Distanciel	Atelier RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique — Entraînement certificatif et révision
Mer 03/03	09:00–10:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A4 - Introduction et enjeux — Compétitions sportives et grands événements — organisation, hospitalité, sécurité
Mer 03/03	10:00–11:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A4 - Structurer l'organisation d'un événement sportif
Mer 03/03	11:00–12:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A4 - Concevoir une offre d'hospitalité et de partenariats
Mer 03/03	12:00–13:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A4 - Planifier la sécurité et les flux de spectateurs
Mer 03/03	14:00–15:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A4 - Mobiliser et encadrer les bénévoles

Date	Horaire	Mode	Séance
Mer 03/03	15:00–16:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A4 - Évaluer l'héritage économique et territorial d'un événement
Mer 03/03	16:00–17:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A4 - Étude de cas et mise en pratique — Compétitions sportives et grands événements — organisation, hospitalité, sécurité
Mer 03/03	17:00–18:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A4 - Synthèse et QCM — Compétitions sportives et grands événements — organisation, hospitalité, sécurité
Lun 08/03	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (1/4)
Lun 08/03	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (2/4)
Lun 08/03	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (3/4)
Lun 08/03	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (4/4)
Lun 08/03	14:00–15:00	Présentiel	Atelier RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale — Cadrage et enjeux du bloc
Lun 08/03	15:00–16:00	Présentiel	Atelier RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale — Référentiel de compétences et attendus de l'évaluation
Lun 08/03	16:00–17:00	Présentiel	Atelier RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale — Étude de cas n°1
Lun 08/03	17:00–18:00	Présentiel	Atelier RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale — Étude de cas n°2
Mer 10/03	09:00–10:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A5 - Introduction et enjeux — Tourisme durable et écotourisme — concevoir des offres qui protègent ce qu'elles montrent
Mer 10/03	10:00–11:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A5 - Distinguer tourisme durable, écotourisme et tourisme responsable
Mer 10/03	11:00–12:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A5 - Évaluer la capacité de charge d'un site
Mer 10/03	12:00–13:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A5 - Concevoir une offre d'écotourisme viable
Mer 10/03	14:00–15:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A5 - Mesurer et communiquer l'impact sans greenwashing
Mer 10/03	15:00–16:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A5 - Mobiliser les acteurs locaux d'une destination
Mer 10/03	16:00–17:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A5 - Étude de cas et mise en pratique — Tourisme durable et écotourisme — concevoir des offres qui protègent ce qu'elles montrent
Mer 10/03	17:00–18:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A5 - Synthèse et QCM — Tourisme durable et écotourisme — concevoir des offres qui protègent ce qu'elles montrent

Date	Horaire	Mode	Séance
Lun 15/03	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (1/4)
Lun 15/03	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (2/4)
Lun 15/03	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (3/4)
Lun 15/03	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (4/4)
Mer 17/03	09:00–10:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A6 - Introduction et enjeux — Hôtellerie de luxe — diriger un établissement
Mer 17/03	10:00–11:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A6 - Décrire l'organisation d'un établissement de luxe
Mer 17/03	11:00–12:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A6 - Piloter l'expérience client et la personnalisation
Mer 17/03	12:00–13:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A6 - Manager des équipes de service haut de gamme
Mer 17/03	14:00–15:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A6 - Lire les indicateurs de performance d'un hôtel
Mer 17/03	15:00–16:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A6 - Gérer la réputation et les situations sensibles
Mer 17/03	16:00–17:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A6 - Étude de cas et mise en pratique — Hôtellerie de luxe — diriger un établissement
Mer 17/03	17:00–18:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A6 - Synthèse et QCM — Hôtellerie de luxe — diriger un établissement
Lun 22/03	09:00–18:00	Présentiel	EXAMENS T1 — ESTEL (3 titres RNCP)
Mer 24/03	09:00–10:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A7 - Introduction et enjeux — Revenue management pour débutants — vendre la bonne chambre au bon prix
Mer 24/03	10:00–11:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A7 - Calculer et interpréter taux d'occupation, prix moyen et RevPAR
Mer 24/03	11:00–12:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A7 - Segmenter la demande et prévoir les ventes
Mer 24/03	12:00–13:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A7 - Construire une grille tarifaire dynamique
Mer 24/03	14:00–15:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A7 - Arbitrer entre canaux de distribution
Mer 24/03	15:00–16:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A7 - Piloter un tableau de bord de revenue management
Mer 24/03	16:00–17:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A7 - Étude de cas et mise en pratique — Revenue management pour débutants — vendre la bonne chambre au bon prix
Mer 24/03	17:00–18:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A7 - Synthèse et QCM — Revenue management pour débutants — vendre la bonne chambre au bon prix
Lun 29/03	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (1/4)
Lun 29/03	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (2/4)
Lun 29/03	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (3/4)

Date	Horaire	Mode	Séance
Lun 29/03	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (4/4)
Lun 29/03	14:00–15:00	Distanciel	Atelier RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale — Mise en situation professionnelle
Lun 29/03	15:00–16:00	Distanciel	Atelier RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale — Travaux dirigés
Lun 29/03	16:00–17:00	Distanciel	Atelier RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale — Atelier pratique en sous-groupes
Lun 29/03	17:00–18:00	Distanciel	Atelier RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale — Entraînement certificatif et révision
Mer 31/03	09:00–10:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A8 - Introduction et enjeux — Concevoir et vendre un voyage — tour-operating, forfaitiste, agence
Mer 31/03	10:00–11:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A8 - Monter et coter un forfait touristique
Mer 31/03	11:00–12:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A8 - Appliquer le cadre juridique de la vente de voyages
Mer 31/03	12:00–13:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A8 - Négocier avec les fournisseurs
Mer 31/03	14:00–15:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A8 - Commercialiser une offre en agence et en ligne
Mer 31/03	15:00–16:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A8 - Gérer les aléas et l'assistance client
Mer 31/03	16:00–17:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A8 - Étude de cas et mise en pratique — Concevoir et vendre un voyage — tour-operating, forfaitiste, agence
Mer 31/03	17:00–18:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-A8 - Synthèse et QCM — Concevoir et vendre un voyage — tour-operating, forfaitiste, agence
Avril 2027			
Lun 05/04	journée	Férié	Lundi de Pâques
Mer 07/04	09:00–10:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-B1 - Introduction et enjeux — Fonctionnement des guides touristiques et gastronomiques — sélections, étoiles, classements et leurs effets
Mer 07/04	10:00–11:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-B1 - Expliquer les méthodes de sélection publiées par les guides et classements
Mer 07/04	11:00–12:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-B1 - Analyser l'effet économique d'une distinction sur un établissement
Mer 07/04	12:00–13:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-B1 - Identifier les enjeux de déontologie et d'indépendance
Mer 07/04	14:00–15:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-B1 - Construire la stratégie de visibilité d'un établissement
Mer 07/04	15:00–16:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-B1 - Gérer les avis en ligne dans le respect du droit
Mer 07/04	16:00–17:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-B1 - Étude de cas et mise en pratique — Fonctionnement des guides touristiques et gastronomiques — sélections, étoiles, classements et leurs effets

Date	Horaire	Mode	Séance
Mer 07/04	17:00–18:00	Présentiel	Spécialité · ESTEL-B1 - Synthèse et QCM — Fonctionnement des guides touristiques et gastronomiques — sélections, étoiles, classements et leurs effets
Lun 12/04	Vacances de printemps — du 10 au 25 avril 2027 · reprise lundi 26 avril		
Lun 26/04	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (1/4)
Lun 26/04	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (2/4)
Lun 26/04	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (3/4)
Lun 26/04	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (4/4)
Mai 2027			
Sam 01/05	journée	Férié	Fête du Travail
Lun 03/05	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (1/4)
Lun 03/05	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (2/4)
Lun 03/05	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (3/4)
Lun 03/05	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (4/4)
Jeu 06/05	journée	Férié	Ascension
Sam 08/05	journée	Férié	Victoire 1945
Lun 10/05	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (1/4)
Lun 10/05	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (2/4)
Lun 10/05	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (3/4)
Lun 10/05	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (4/4)
Lun 17/05	journée	Férié	Lundi de Pentecôte
Lun 24/05	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (1/4)
Lun 24/05	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (2/4)

Date	Horaire	Mode	Séance
Lun 24/05	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (3/4)
Lun 24/05	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (4/4)
Lun 31/05	09:00–18:00	Présentiel	EXAMENS T2 — ESTEL (3 titres RNCP)
Juin 2027			
Lun 07/06	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (1/4)
Lun 07/06	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (2/4)
Lun 07/06	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (3/4)
Lun 07/06	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (4/4)
Lun 14/06	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (1/4)
Lun 14/06	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (2/4)
Lun 14/06	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (3/4)
Lun 14/06	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (4/4)
Lun 21/06	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (1/4)
Lun 21/06	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (2/4)
Lun 21/06	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (3/4)
Lun 21/06	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (4/4)
Lun 28/06	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (1/4)
Lun 28/06	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (2/4)
Lun 28/06	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (3/4)

Date	Horaire	Mode	Séance
Lun 28/06	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (4/4)
Juillet 2027			
Lun 05/07	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (1/4)
Lun 05/07	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (2/4)
Lun 05/07	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (3/4)
Lun 05/07	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC02 · Manager les équipes et organiser les ressources humaines d'un établissement touristique (4/4)
Lun 12/07	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (1/4)
Lun 12/07	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (2/4)
Lun 12/07	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (3/4)
Lun 12/07	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC03 · Optimiser les ventes et les prestations complémentaires d'un établissement touristique dans une démarche multicanale (4/4)
Mer 14/07	journée	Féié	Fête nationale
Lun 19/07	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (1/4)
Lun 19/07	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (2/4)
Lun 19/07	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (3/4)
Lun 19/07	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC04 · Assurer la gestion opérationnelle d'exploitation et prévoir les investissements d'un établissement touristique (4/4)
Lun 26/07	09:00–10:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (1/4)
Lun 26/07	10:00–11:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (2/4)
Lun 26/07	11:00–12:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (3/4)
Lun 26/07	12:00–13:00	Présentiel	RNCP42020 · BC01 · Piloter, gérer et optimiser les services d'un établissement touristique dans une démarche qualité et de développement durable (4/4)

Date	Horaire	Mode	Séance
Août 2027			
Lun 02/08	09:00–18:00	Distanciel	EXAMENS T3 — ESTEL (3 titres RNCP)
Mar 03/08	09:00–18:00	Distanciel	ECF T3 - CURSUS RNCP ESTEL
Mer 04/08	09:00–18:00	Distanciel	PT - CURSUS RNCP ESTEL - MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE
Lun 09/08	09:00–18:00	Distanciel	ORAL - CURSUS RNCP ESTEL (1/2)
Mar 10/08	09:00–18:00	Distanciel	ORAL - CURSUS RNCP ESTEL (2/2)
Dim 15/08	journée	Féié	Assomption
Lun 23/08	09:00–18:00	Distanciel	ATELIER D'INSERTION
Lun 23/08	09:00–18:00	Distanciel	PÉRIODE DE RATRAPAGE
Mar 24/08	09:00–18:00	Distanciel	ATELIER D'INSERTION
Mar 24/08	09:00–18:00	Distanciel	PÉRIODE DE RATRAPAGE
Mer 25/08	09:00–18:00	Distanciel	ATELIER D'INSERTION
Mer 25/08	09:00–18:00	Distanciel	PÉRIODE DE RATRAPAGE
Jeu 26/08	09:00–18:00	Distanciel	ATELIER D'INSERTION
Jeu 26/08	09:00–18:00	Distanciel	PÉRIODE DE RATRAPAGE
Ven 27/08	09:00–18:00	Distanciel	ATELIER D'INSERTION
Ven 27/08	09:00–18:00	Distanciel	PÉRIODE DE RATRAPAGE

Le fichier Excel du planning (format calendrier) accompagne cette plaquette.



ALLER PLUS LOIN

Les applications

et le site d'ESTEL

ESTEL prolonge l'école par des applications utiles, pensées pour les voyageurs, les professionnels du tourisme et les futurs candidats aux métiers de l'accueil.

Toutprévu

L'application des sorties et des événements : les événements à proximité, un programme partageable, des relances. Et son guide touristique.

tout-prevu.fr

tout-prevu.fr/guide



Escale Métier Tourisme

L'application qui succède à « Première Saison » : essayer cinq métiers du tourisme en missions jouées, avec des outils pour le CV, les offres, le suivi des candidatures et l'entretien.

premiere-saison.fr

Adresse provisoire — un domaine dédié est en cours d'attribution.



Le site d'ESTEL

Programmes, spécialités, observatoire du tourisme, admission.

estel-lyon.fr





Rejoindre ESTEL

Candidatez en ligne :

groupe-ecole-de-commerce-de-lyon.fr/candidature

Découvrez l'école :

estel-lyon.fr

Applications : **tout-prevu.fr** · **tout-prevu.fr/guide** · **premiere-saison.fr** (Escale Métier Tourisme)

ESTEL — École Supérieure de Tourisme et d'Événementiel de Lyon
84 rue de la Charité · 69002 Lyon
Écoles Vendôme · Groupe École de Commerce de Lyon

ITINERA & CONVIVIA

Titres professionnels en cours de demande d'accréditation. Photos : Pexels (licence libre) ; portraits : visuels d'illustration.