

TP - RESPONSABLE DE SERVICES EN ÉTABLISSEMENT TOURISTIQUE

NIVEAU OBTENU : Niveau 5

LE MÉTIER

Le Responsable de services en établissement touristique encadre et pilote un ou plusieurs services (hébergement, réception, restauration, animation, maintenance...).

Il garantit la qualité des prestations, la satisfaction client et la performance économique, tout en coordonnant les équipes et en veillant au respect des normes d'hygiène, de sécurité et de développement durable.

LES EMPLOIS VISÉS

Responsable de services en établissement touristique, Responsable hébergement, Responsable de réception, Responsable housekeeping, Responsable de salle, Responsable de bar, Responsable de restauration, Responsable cuisine, Responsable animation, Responsable entretien maintenance.

Possibilités d'évolution :

Adjoint de direction, Directeur d'établissement (selon expérience), Responsable multiservices ou Responsable d'exploitation.

PRÉ-REQUIS

- Niveau requis : Bac ou niveau 4, idéalement dans les domaines du tourisme, de l'hôtellerie-restauration ou des services.
- Expérience professionnelle souhaitée en établissement touristique ou en encadrement d'équipe.
- Maîtrise de l'anglais niveau B1 minimum (CECRL) recommandée.
- Organisation, sens du service client, capacité à encadrer une équipe et à travailler en contexte saisonnier.

DURÉE

12 mois
en alternance

FINANCEMENT

OPCO,
CPF + Financement personnel

LIEU DE FORMATION

42 rue de la Gitonnière, 37 300 Joué-les-Tours - 02 47 67 65 18
contact@antee-formation.com

TP - RESPONSABLE DE SERVICES EN ÉTABLISSEMENT TOURISTIQUE

BLOC 1

Manager les équipes d'un service

Participation au recrutement et intégration des salariés
Pilotage des équipes et développement de la performance
Organisation et supervision de l'activité (en français et en anglais)
Adaptation du management aux profils et situations spécifiques (handicap, saisonnalité)

BLOC 2

Gérer et optimiser le fonctionnement et la qualité du service

Gestion de la relation client et de la satisfaction (FR / EN)
Gestion des approvisionnements et des stocks
Optimisation de la rentabilité et suivi budgétaire
Respect des normes d'hygiène, sécurité et coordination interservices dans une démarche durable

MODALITÉS D'ACCÈS

L'accès à la formation s'effectue après étude du dossier et entretien, permettant d'évaluer l'expérience, la motivation et l'adéquation du projet professionnel avec les exigences du métier.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Présentation d'un projet professionnel (management ou optimisation d'un service) avec soutenance orale.
Entretien technique (droit du travail, organisation, sécurité, hygiène).
Présentation partielle en anglais.
Entretien final portant sur la compréhension du métier.

La certification est composée de 2 blocs de compétences (CCP), validables indépendamment.
L'obtention du titre nécessite la validation des deux blocs conformément à la réglementation du Ministère du Travail.