

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 15265**

Intitulé

Responsable de structure d'accueil touristique

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Fondation INFA	Directeur général

Niveau et/ou domaine d'activité

II (Nomenclature de 1969)

6 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

334p Gestion touristique et hôtelière

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le titulaire du titre RESAT est appelée à exercer son activité professionnelle sur un poste de directeur/responsable/gérant/directeur-adjoint au sein d'établissements touristiques, avec hébergement.

Sa fonction est polyvalente et se décline en quatre axes principaux :

Organisation et supervision de la prestation d'accueil touristique

Management des ressources humaines et gestion du personnel

Gestion d'entreprise

Développement du produit touristique

Capacités attestées :

Mettre en place et suivre la conformité et la qualité d'une prestation vendue

Gérer les imprévus, l'urgence dans le cadre de la gestion du personnel et du suivi de la prestation

Déterminer et assurer la communication à la clientèle

Optimiser les postes de travail de la structure et leur fonctionnement

Utiliser les outils pertinents du management opérationnel

Gérer le personnel

Définir le cadre du projet touristique en fonction de ses paramètres

Organiser un plan d'actions structuré et argumenté pour convaincre les partenaires

Concevoir et utiliser des ratios pour analyser l'activité et la performance de l'entreprise

Communiquer au quotidien en utilisant les outils informatiques disponibles

Gérer les achats et les stocks alimentaires

Contrôler l'application des règles HCCP

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Villages vacances du tourisme social et familial

Résidences de tourisme

Hôtel - Hôtels clubs

Camping - Parcs résidentiels de loisirs

Responsable d'établissement en villages vacances.

Responsable de résidences de tourisme

Responsable de campings

Directeur adjoint en charge de la restauration et/ou de l'hébergement

Codes des fiches ROME les plus proches :

G1402 : Management d'hôtel-restaurant

G1403 : Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique

M1302 : Direction de petite ou moyenne entreprise

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Quelle que soit la voie d'accès, l'obtention du titre « Responsable de Structure d'accueil touristique (RESAT) » requiert la validation, par le jury de certification, des 4 blocs de compétences ainsi que la soutenance du dossier professionnel présenté par le candidat.

Chaque bloc validé donne lieu à délivrance d'un certificat.

Les blocs sont capitalisables sur 5 ans. Le titre peut ainsi être acquis progressivement ou en une seule session.

Le dispositif de certification comprend un ensemble d'épreuves et de situations professionnelles réelles ou reconstituées (études de cas et mises en situation).

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 15265 - Gérer la structure</p>	<p>Descriptif : Définir le cadre du projet touristique en fonction de ses paramètres Organiser un plan d'actions structuré et argumenté pour convaincre les partenaires Concevoir et utiliser des ratios pour analyser l'activité et la performance de l'entreprise Communiquer au quotidien en utilisant les outils informatiques disponibles Gérer les achats et les stocks alimentaires Contrôler l'application des règles HCCP Sécuriser l'environnement de travail Vérifier les contrats de Prestataires en cours et le cahier de charge associé à la prestation</p> <p>Modalités d'évaluation : Etude de cas ou de situations réelles portant sur : La gestion d'un camping municipal ou village vacances dans le cadre d'une Délégation de Service Public La gestion de l'exploitation et l'élaboration d'un budget prévisionnel L'utilisation des outils de suivi budgétaire d'un établissement THR La prévention des risques des différentes parties prenantes (clients, salariés, riverains, partenaires,...) L'évaluation/sélection/achat d'un logiciel de réservation approprié aux moyens et besoins de la structure</p> <p>Epreuve orale : Exposer et argumenter un projet devant une commission municipale</p>
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 15265 - Développer le produit touristique</p>	<p>Descriptif : Développer la rentabilité via une stratégie commerciale et par l'application d'un Yield management Identifier les acteurs locaux, leurs rôles et activer le réseau en fonction des projets Conduire ou identifier les actions en faveur de l'environnement au sein de la structure et dans le territoire</p> <p>Modalités d'évaluation : Etude de cas ou de situations réelles portant sur : L'élaboration d'une stratégie marketing et commerciale La définition d'un plan de communication multimodale L'élaboration d'un projet de contrat avec un partenaire local L'identification et l'application d'une politique et de dispositions écoresponsables</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 15265 - Organiser et superviser la prestation d'accueil touristique avec hébergement	<p>Descriptif : Mettre en place et suivre la conformité et la qualité d'une prestation vendue Gérer les imprévus, l'urgence dans le cadre de la gestion du personnel et du suivi de la prestation Déterminer et assurer la communication à la clientèle</p> <p>Modalités d'évaluation : Etude de cas ou de situations réelles portant sur : L'organisation d'une prestation touristique L'analyse d'une problématique qualité exprimée par une réclamation client La recherche et mise en place de solution de remplacement en urgence d'un personnel défaillant Une rupture de stock d'un produit de restauration vendu à la clientèle ou d'un produit nécessaire au bon fonctionnement de l'espace aquatique La communication et promotion d'une activité d'animation dans la structure par écrit en français et en anglais Epreuve orale : En langue anglaise, accueil et installation d'une famille</p>
Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 15265 - Manager les Ressources Humaines & Gérer le personnel	<p>Descriptif : Optimiser les postes de travail de la structure et leur fonctionnement Utiliser les outils pertinents du management opérationnel Gérer le personnel</p> <p>Modalités d'évaluation : Etude de cas ou de situations réelles portant sur : La réalisation d'une étude organisationnelle La formalisation d'une fiche de poste La gestion d'une rupture de contrat de travail L'élaboration d'un planning La formalisation d'une note de service précisant des instructions relatives à la sécurité La définition de l'ordre du jour et des objectifs d'une réunion de travail avec l'équipe Epreuve orale : Mise en situation portant sur un entretien de recrutement, d'évaluation ou de licenciement</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	2 directeurs de structure d'accueil touristique
En contrat de professionnalisation	X	
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2006	X	2 professionnels extérieurs dont 1 employeur et 1 salarié

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

Base légale**Référence du décret général :****Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 16 février 2006 publié au Journal Officiel du 5 mars 2006 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, avec effet au 5 mars 2006, jusqu'au 5 mars 2011.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :**Références autres :**

Arrêté du 09 avril 2018 publié au Journal Officiel du 17 avril 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, au niveau II, sous l'intitulé "Responsable de structure d'accueil touristique" avec effet au 27 mai 2017, jusqu'au 17 avril 2020.

Arrêté du 6 mai 2015 publié au Journal Officiel du 27 mai 2015 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, au niveau II, sous l'intitulé "Responsable de structure d'accueil touristique" avec effet au 27 mai 2015, jusqu'au 27 mai 2017.

Arrêté du 22 décembre 2014 publié au Journal Officiel du 31 décembre 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour un an, au niveau II, sous l'intitulé "Responsable de structure d'accueil touristique" avec effet au 31 décembre 2014, jusqu'au 31 décembre 2015.

Arrêté du 10 août 2012 publié au Journal Officiel du 22 août 2012 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau II, sous l'intitulé "Responsable de structure d'accueil touristique" avec effet au 5 mars 2011 jusqu'au 22 août 2015.

Décret n° 2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n° 2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité du titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2005.

Arrêté du 3 octobre 2002 publié au Journal Officiel du 12 octobre 2002 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. Observations : L'homologation prend effet à compter du 1er janvier 1976 et jusqu'au 31 décembre 2003.

Arrêté du 5 janvier 2000 publié au Journal Officiel du 13 janvier 2000 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique.

Arrêté du 31 juillet 1996 publié au Journal Officiel du 28 août 1996 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique au niveau III.

Pour plus d'informations**Statistiques :**

25 titulaires de la certification par an

Autres sources d'information :

www.infa-formation.com

<http://www.infa-formation.com>

Lieu(x) de certification :

Fondation INFA

5/9 rue Anquetil

94736 NOGENT sur MARNE

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Fondation INFA 5/9 rue Anquetil 94736 NOGENT sur MARNE

INFA MIDI-PYRENEES - 29 bis chemin de Garonne - 31 200 TOULOUSE

INFA AUVERGNE - 107 avenue de la Libération 63000 CLERMONT-FERRAND

INFA RHONE-ALPES- Le Monolithe-59 rue Denuzière 69002 LYON

INFA OCCITANIE 515 rue de l'Industrie 34000 MONTPELLIER

INFA Nlle AQUITAINE Chemin dePlantey 33170 GRADIGNAN

Historique de la certification :

Certification précédente : Responsable de structure d'accueil touristique