

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Pour l'élaboration des Évaluations Passées en Cours de Formation

Titre professionnel

Responsable d'établissement touristique
Niveau 5

Arrêté du : 14/04/2015

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RET	Situations d'évaluation-types	TP-00200	07	09/06/2015	02/07/2020	1/18

SITUATIONS D'ÉVALUATION-TYPES

Présentation du dossier

La présente fiche contient un ensemble de situations d'évaluation-types destinées à guider la conception d'évaluations passées en cours de formation en référence aux critères issus des référentiels du titre professionnel, pour les sessions d'examen « Titre », « CCP » et « CCS » telles que prévues par l'arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi. L'ensemble de ces situations d'évaluation-types couvre la totalité des compétences du titre.

Le **Guide de mise en œuvre** des Evaluations passées en cours de formation est à télécharger sur le site du ministère de l'emploi : <http://travail-emploi.gouv.fr/> (rubrique *Documents techniques*).

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RET	Situations d'évaluation-types	TP-00200	07	09/06/2015	02/07/2020	2/18

Activité-type 1 Mettre en marché l'offre de produits et de services d'un établissement touristique**p. 5**

- ▶ Situation 1 Réaliser un plan marketing p. p. 5
- ▶ Situation 2 Optimiser les services d'un établissement touristique p. p. 6
- ▶ Situation 3 Commercialiser un établissement touristique p. p. 7

Activité-type 2 Gérer les budgets de fonctionnement et d'investissements d'un établissement touristique**p. 9**

- ▶ Situation 1 Réaliser des prévisionnels de gestion p. p. 9
- ▶ Situation 2 Analyser la situation financière d'un établissement touristique p. p. 10
- ▶ Situation 3 Programmer un investissement p. p. 11

Activité-type 3 Manager les ressources humaines d'un établissement touristique**p. 13**

- ▶ Situation 1 Définir les besoins en personnel et calculer une masse salariale p. p. 13
- ▶ Situation 2 Mettre en œuvre le recrutement dans un établissement touristique p. p. 14
- ▶ Situation 3 Manager les équipes dans un établissement touristique p. p. 15

Activité-type 4 Piloter la production des services d'un établissement touristique**p. 17**

- ▶ Situation 1 Programmer et mettre en œuvre les services d'un établissement touristiques p. p. 17
- ▶ Situation 2 Mettre en œuvre un plan qualité p. p. 18

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RET	Situations d'évaluation-types	TP-00200	07	09/06/2015	02/07/2020	3/18

Activité-type 1 Mettre en marché l'offre de produits et de services d'un établissement touristique

► Situation 1 Réaliser un plan marketing

Compétences à évaluer

1. Fixer les objectifs marketing de l'offre de prestations d'un établissement touristique
2. Optimiser le chiffre d'affaires d'un établissement touristique
3. Optimiser l'action commerciale et la distribution de l'offre d'un établissement touristique y compris sur Internet

Description de la situation d'évaluation-type

A partir de données qu'il recherche sur Internet, le stagiaire établit et rédige le plan marketing d'un établissement touristique (implantation et fonctionnement de la structure, inventaire de territoire, études des tendances, ...) avec :

- l'analyse de la structure, de l'environnement et du marché (offre et demande) : forces, faiblesses, conséquences
- l'étude des tendances et évolutions des marchés
- le positionnement de la structure par rapport à la concurrence
- le Mix marketing : politique produit, prix, distribution, communication

Il présente son plan marketing oralement à un groupe de stagiaires et au formateur à l'aide d'un diaporama.

Il analyse sa pratique, explicite ses choix à ses pairs et répond à leurs questions.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 5 heures, hors présentation orale)

Productions attendues du stagiaire

- Document présentant le plan marketing
- Diaporama de présentation
- Présentation orale
- Analyse de sa pratique

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les forces et les faiblesses du produit sont identifiées
Les opportunités et les menaces de l'environnement sont identifiées
Les orientations stratégiques de l'entreprise sont prises en compte
Les données concurrentielles sont prises en compte
Les objectifs du plan marketing sont en cohérence avec les moyens disponibles

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RET	Situations d'évaluation-types	TP-00200	07	09/06/2015	02/07/2020	5/18

Activité-type 1 Mettre en marché l'offre de produits et de services d'un établissement touristique

► Situation 2 Optimiser les services d'un établissement touristique

Compétences à évaluer

1. Fixer les objectifs marketing de l'offre de prestations d'un établissement touristique
2. Optimiser le chiffre d'affaires d'un établissement touristique
3. Optimiser l'action commerciale et la distribution de l'offre d'un établissement touristique y compris sur Internet

Description de la situation d'évaluation-type

A partir du contexte d'un établissement touristique, le stagiaire propose par écrit :

- une stratégie de remplissage de l'établissement, en utilisant les principes du Yield management
- des actions à mettre en œuvre pour développer le nombre de clients et/ou le chiffre d'affaires du restaurant
- une offre forfaitaire à destination des groupes avec calcul de la rentabilité induite

Le formateur met à sa disposition des données sur :

- le fonctionnement et le remplissage de l'établissement (N et N-1)
- la capacité du restaurant, son chiffre d'affaires et son remplissage
- l'environnement touristique de l'établissement

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 7 heures)

Productions attendues du stagiaire

- Propositions pour optimiser les services de l'établissement touristique

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Chaque élément du plan marketing est mis en place

Les objectifs de vente sont définis en quantité et en qualité

Le chiffre d'affaires par centre de profit et points de vente est conforme aux objectifs fixés

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RET	Situations d'évaluation-types	TP-00200	07	09/06/2015	02/07/2020	6/18

Activité-type 1 Mettre en marché l'offre de produits et de services d'un établissement touristique

► Situation 3 Commercialiser les prestations d'un établissement touristique

Compétences à évaluer

1. Fixer les objectifs marketing de l'offre de prestations d'un établissement touristique
2. Optimiser le chiffre d'affaires d'un établissement touristique
3. Optimiser l'action commerciale et la distribution de l'offre d'un établissement touristique y compris sur Internet

Description de la situation d'évaluation-type

Pour un établissement touristique donné et à partir de l'analyse de l'environnement et du marché, le stagiaire :

- détermine les objectifs marketing de l'année N+1 (objectifs chiffrés ou quantifiables)
- définit les moyens d'atteindre ces objectifs (distribution directe et indirecte, communication associée)
- réalise un échéancier pour la distribution et la communication

Le formateur met à disposition du stagiaire les données sur l'établissement, son environnement et son marché. Ces données peuvent provenir d'une étude de cas réalisée précédemment.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 4 heures)

Productions attendues du stagiaire

- Les objectifs marketing, les moyens de distribution et de communication de l'établissement
- Un échéancier

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

La politique de distribution est cohérente par rapport à l'objectif marketing visé
Les actions commerciales sont ciblées et cohérentes par rapport à l'objectif marketing visé

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RET	Situations d'évaluation-types	TP-00200	07	09/06/2015	02/07/2020	7/18

Activité-type 2 Gérer les budgets de fonctionnement et d'investissements d'un établissement touristique

► Situation 1 Réaliser des prévisionnels de gestion

Compétences à évaluer

1. Assurer la gestion financière d'un établissement touristique
2. Etablir et suivre un programme de maintenance et d'investissements d'un établissement touristique

Description de la situation d'évaluation-type

Pour un établissement touristique donné avec une perspective d'investissement (achat, aménagement), le stagiaire :

- analyse le fonctionnement de la structure et les perspectives d'investissements
- réalise un plan d'investissement et un bilan initial
- établit un compte de résultat prévisionnel (calcul du chiffre d'affaires prévisionnel, des charges fixes et variables) en argumentant ses hypothèses (ratios, coefficients, montants par personne, ...)
- analyse le résultat et la capacité d'autofinancement (CAF) prévisionnels
- réalise des simulations financières pour obtenir un résultat positif.

Le stagiaire détermine ou recherche les ratios et autres indicateurs pertinents de la profession. Il peut utiliser des exemples de documents de gestion de structures similaires.

Le formateur met à disposition du stagiaire les données de l'établissement permettant la réalisation des prévisionnels (localisation, gamme, fonctionnement, organigramme...).

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 7 heures)

Productions attendues du stagiaire

- Le bilan
- Le compte de résultat et les calculs intermédiaires
- L'analyse du résultat
- L'argumentation des hypothèses

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Le plan de financement et le bilan initial sont établis
Le compte de résultat est établi
Les hypothèses sont réalistes et argumentées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RET	Situations d'évaluation-types	TP-00200	07	09/06/2015	02/07/2020	9/18

Activité-type 2 Gérer les budgets de fonctionnement et d'investissements d'un établissement touristique

► Situation 2 Analyser la situation financière d'un établissement touristique

Compétences à évaluer

1. Assurer la gestion financière d'un établissement touristique
2. Etablir et suivre un programme de maintenance et d'investissements d'un établissement touristique

Description de la situation d'évaluation-type

A partir de documents de gestion (bilans, comptes de résultat, SIG, ratios, écarts) sur plusieurs périodes (années ou mois), le stagiaire rédige une analyse de la situation financière d'un établissement touristique et préconise des améliorations :

- analyse du résultat et de la CAF
- analyse des différents postes de produits et de charges
- analyse des écarts par rapport à une période précédente
- proposition d'axes de progrès

Le formateur met à la disposition du stagiaire les documents de gestion sous forme numérique (tableur) permettant les calculs.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 2 heures)

Productions attendues du stagiaire

- Les analyses des documents de gestion
- Les propositions d'axes de progrès

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

L'activité de l'établissement est évaluée par la méthode des ratios
Les indicateurs des actions ou préconisations sont mis en place

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RET	Situations d'évaluation-types	TP-00200	07	09/06/2015	02/07/2020	10/18

Activité-type 2 Gérer les budgets de fonctionnement et d'investissements d'un établissement touristique

► Situation 3 Programmer un investissement

Compétences à évaluer

1. Assurer la gestion financière d'un établissement touristique
2. Etablir et suivre un programme de maintenance et d'investissements d'un établissement touristique

Description de la situation d'évaluation-type

A partir de données sur un établissement touristique et d'une demande d'aménagement ou de création d'un nouveau service ou d'une nouvelle activité, le stagiaire :

- analyse l'établissement, son fonctionnement actuel et la demande d'aménagements
- rédige le programme d'aménagement : projet, schéma fonctionnel, besoins des utilisateurs, cahier des charges à destination de l'architecte reprenant les normes techniques obligatoires (HACCP, accessibilité) et la Responsabilité Sociétale (RSE), plan général de l'aménagement
- estime les coûts de l'aménagement
- rédige l'échéancier des travaux jusqu'à la réception de l'ouvrage
- réalise un diaporama de présentation

Il présente oralement le plan général en argumentant ses choix au groupe de stagiaires et au formateur.

Le formateur met à disposition du stagiaire des données sur :

- l'équipement, sa localisation et son environnement, ses plans, son fonctionnement
- la demande d'aménagement, son contexte, ses enjeux, son budget global
- les coûts moyens par type de travaux

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 7 heures, hors présentation orale)

Productions attendues du stagiaire

- Programme de l'aménagement incluant l'analyse de la situation
- Présentation orale sur la base d'un diaporama

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les équipements sont fonctionnels
Le budget prévisionnel est respecté
Les normes environnementales sont respectées
Les obligations légales sont respectées

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RET	Situations d'évaluation-types	TP-00200	07	09/06/2015	02/07/2020	11/18

Activité-type 3

Manager les ressources humaines d'un établissement touristique

► Situation 1 Définir les besoins en personnel et calculer une masse salariale

Compétences à évaluer

1. Assurer la gestion prévisionnelle des personnels d'un établissement touristique
2. Recruter le personnel d'un établissement touristique
3. Gérer et animer le personnel d'un établissement touristique

Description de la situation d'évaluation-type

Pour un service d'un établissement touristique donné le stagiaire :

- analyse le fonctionnement du service (amplitudes, qualité ...)
- détermine l'organigramme du service
- réalise les plannings du service et calcule le nombre d'équivalents temps plein nécessaire
- détermine le plan d'embauche sur l'année ou sur une période (saison)
- calcule la masse salariale prévisionnelle
- propose des actions d'optimisation du fonctionnement de l'équipe et de la masse salariale

Le stagiaire recherche les données sur le fonctionnement de l'établissement et du service considéré. Il émet des hypothèses pour les données non disponibles.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 4 heures)

Productions attendues du stagiaire

- L'analyse du service et la définition des besoins en personnel
- Le calcul de la masse salariale (tableur)
- Une proposition d'actions d'optimisation du fonctionnement et de la masse salariale

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Le cadre budgétaire dédié aux ressources humaines est prévu

Le ratio Equivalent Temps Plein sur résultats financiers de l'établissement est conforme aux objectifs

Le cadre réglementaire du travail est respecté

Les organigrammes hiérarchiques et fonctionnels sont établis

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RET	Situations d'évaluation-types	TP-00200	07	09/06/2015	02/07/2020	13/18

Activité-type 3

Manager les ressources humaines d'un établissement touristique

► Situation 2 *Mettre en œuvre le recrutement dans un établissement touristique*

Compétences à évaluer

1. Assurer la gestion prévisionnelle des personnels d'un établissement touristique
2. Recruter le personnel d'un établissement touristique
3. Gérer et animer le personnel d'un établissement touristique

Description de la situation d'évaluation-type

Pour un établissement donné avec un besoin en recrutement répertorié, le stagiaire :

- rédige une fiche de poste pour un poste d'encadrement intermédiaire
- détermine les moyens de diffusion de l'offre et les éléments de l'annonce
- rédige le guide d'entretien de recrutement
- précise les obligations légales avant la signature du contrat et à la signature
- rédige le contrat de travail pour le poste considéré

Le formateur met à disposition du stagiaire des données sur l'établissement (localisation, organigramme, envergure, qualité, positionnement, affiliation ...) et précise le besoin en recrutement. Il met la ou les conventions collectives concernées à disposition des stagiaires.

Le stagiaire peut adapter un contrat de travail à partir d'un modèle qu'il recherche lui-même.

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 4 heures)

Productions attendues du stagiaire

- La fiche de poste
- Les éléments clefs de l'annonce et le mode de diffusion
- Le guide d'entretien
- Les obligations légales
- Le contrat de travail

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

La rédaction des offres d'emploi correspond au profil du poste en recrutement

Le canal de diffusion de l'offre est en adéquation avec l'offre d'emploi

La procédure de recrutement respecte le cadre réglementaire du droit du travail

Le contrat de travail est conforme au Code du travail et à la convention collective

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RET	Situations d'évaluation-types	TP-00200	07	09/06/2015	02/07/2020	14/18

Activité-type 3

Manager les ressources humaines d'un établissement touristique

► Situation 3 *Manager les équipes d'un établissement touristique*

Compétences à évaluer

1. Assurer la gestion prévisionnelle des personnels d'un établissement touristique
2. Recruter le personnel d'un établissement touristique
3. Gérer et animer le personnel d'un établissement touristique

Description de la situation d'évaluation-type

Pour un établissement touristique ou pour un des services d'un établissement, le stagiaire :

- détermine les objectifs opérationnels des salariés de l'établissement ou du service et les moyens de contrôle de ces objectifs
- rédige une procédure de travail pour un poste donné
- analyse une situation de conflit entre salariés et propose une résolution du conflit à l'amiable
- détermine les conditions de la rupture de contrat si le conflit ne peut être résolu à l'amiable

Le formateur met à disposition du stagiaire :

- des données sur l'établissement touristique (fonctionnement, envergure, qualité)
- une situation de conflit pouvant potentiellement aboutir à une sanction disciplinaire ou une rupture de contrat avec les données de contexte (période, antériorité, enjeux particuliers ...)

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 3 heures)

Productions attendues du stagiaire

- Les objectifs et les moyens de contrôle
- Une procédure de travail
- Une proposition pour la gestion du conflit à l'amiable
- Une procédure pour la rupture de contrat

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les objectifs individuels et collectifs sont réalistes et cohérents par rapport aux objectifs définis
Les écarts de réalisation des objectifs sont anticipés
Les conflits sont gérés
Les sanctions disciplinaires sont proportionnées
Les sanctions disciplinaires respectent le droit du travail

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RET	Situations d'évaluation-types	TP-00200	07	09/06/2015	02/07/2020	15/18

Activité-type 4

Piloter la production des services d'un établissement touristique

► Situation 1

Programmer et mettre en œuvre les services d'un établissement touristique

Compétences à évaluer

1. Mettre en place et assurer la production des services d'un établissement touristique
2. Assurer le contrôle qualité des prestations d'un établissement touristique

Description de la situation d'évaluation-type

Pour un établissement touristique donné, le stagiaire programme l'ouverture de l'établissement ou le début d'une saison. Il envisage pour chaque service les actions à mettre en œuvre avant l'ouverture et la programmation de ces actions (échancier) sur les aspects techniques et humains.

Le formateur met à disposition du stagiaire des données sur un établissement touristique qui dispose a-minima d'un service de restauration et d'animation avec des ouvertures décalées :

- localisation et fonctionnement de l'établissement
- organigramme en pleine saison
- dates d'ouverture de l'établissement et des services

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 4 heures)

Productions attendues du stagiaire

- Echancier détaillé de programmation des actions à mettre en œuvre pour l'ouverture et l'organisation des différents services

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les cahiers des charges sont rédigés

Les objectifs des services sont atteints (humains, matériels, financiers)

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RET	Situations d'évaluation-types	TP-00200	07	09/06/2015	02/07/2020	17/18

Activité-type 4 Piloter la production des services d'un établissement touristique

► Situation 2 Mettre en œuvre un plan qualité

Compétences à évaluer

1. Mettre en place et assurer la production des services d'un établissement touristique
2. Assurer le contrôle qualité des prestations d'un établissement touristique

Description de la situation d'évaluation-type

A partir d'une visite réelle ou virtuelle d'un établissement touristique et de l'analyse des avis clients, le stagiaire :

- rédige le rapport d'audit
- détermine le label ou classement adéquat pour l'établissement et définit les actions à mettre en œuvre pour l'obtenir
- propose des réponses aux avis clients en français et en anglais

Le formateur organise une visite d'établissement ou propose une visite virtuelle (diaporama, vidéo).
Les stagiaires recherchent des informations qualité sur l'établissement (avis clients, notations, forums, ...).

Modalité(s) d'évaluation

Mise en situation (durée indicative : 7 heures)

Productions attendues du stagiaire

- Rapport d'audit
- Cahier des charges pour l'obtention d'un label ou d'un classement
- Propositions de réponses à avis clients

Critères d'évaluation (issus des référentiels du titre professionnel)

Les outils de contrôle qualité permettent d'atteindre les objectifs fixés
Les taux de satisfaction de la clientèle sont anticipés
Les incidents d'exploitation sont anticipés
Les interventions en cas d'insatisfaction du client, y compris en anglais, sont adaptées à la situation
La charte qualité de l'établissement est rédigée

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date JO	Date de mise à jour	Page
RET	Situations d'évaluation-types	TP-00200	07	09/06/2015	02/07/2020	18/18