



# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DU TITRE PROFESSIONNEL

Responsable d'établissement touristique

Niveau 5

Site : <http://travail-emploi.gouv.fr/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	1/38



## 1. Références de la spécialité

**Intitulé du titre professionnel : Responsable d'établissement touristique**

**Sigle du titre professionnel : RET**

**Niveau : 5 (Cadre national des certifications 2019)**

**Code(s) NSF : 334p - Gestion touristique et hôtelière**

**Code(s) ROME : G1401, G1402, G1403**

**Formacode : 42627**

**Date de l'arrêté : 14/04/2015**

**Date de parution au JO de l'arrêté : 09/06/2015**

**Date d'effet de l'arrêté : 24/05/2015**

## 2. Modalités d'évaluation du titre professionnel

(Arrêté du 22 décembre 2015 relatif aux conditions de délivrance du titre professionnel du ministère chargé de l'emploi)

### 2.1. Les compétences des candidats par VAE ou issus d'un parcours continu de formation pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- d) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	3/38

**2.2. Les compétences des candidats issus d'un parcours d'accès par capitalisation de certificats de compétences professionnelles (CCP) pour l'accès au titre professionnel sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du livret de certification au cours d'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice des activités composant le titre visé. Cet entretien se déroule en fin de session du dernier CCP.

**2.3. Les compétences des candidats pour l'accès aux CCP sont évaluées par un jury au vu :**

- a) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- b) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- c) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.

**2.4. Les compétences des candidats issus d'un parcours continu de formation ou justifiant d'un an d'expérience dans le métier visé pour l'accès aux certificats complémentaires de spécialisation (CCS) sont évaluées par un jury au vu :**

- a) Du titre professionnel obtenu.
- b) D'une mise en situation professionnelle ou d'une présentation d'un projet réalisé en amont de la session, éventuellement complétée par d'autres modalités d'évaluation : entretien technique, questionnaire professionnel, questionnement à partir de production(s).
- c) Du dossier professionnel et de ses annexes éventuelles.
- d) Des résultats des évaluations passées en cours de formation pour les candidats issus d'un parcours de formation.
- e) D'un entretien avec le jury destiné à vérifier le niveau de maîtrise par le candidat des compétences requises pour l'exercice de l'activité du CCS visé.

**Chaque modalité d'évaluation**, identifiée dans le RE comme partie de la session du titre, du CCP ou du CCS, est décrite dans le dossier technique d'évaluation. Celui-ci précise les modalités et les moyens de mise en œuvre de l'épreuve pour le candidat, le jury, et le centre organisateur.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	4/38

### 3 Dispositif d'évaluation pour la session du titre professionnel RET

#### 3.1. Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Présentation d'un projet réalisé en amont de la session</b>	Fixer les objectifs marketing de l'offre de prestations d'un établissement touristique Optimiser le chiffre d'affaires d'un établissement touristique Optimiser l'action commerciale et la distribution de l'offre d'un établissement touristique y compris sur Internet Assurer la gestion financière d'un établissement touristique Etablir et suivre un programme de maintenance et d'investissements d'un établissement touristique Assurer la gestion prévisionnelle des personnels d'un établissement touristique Recruter le personnel d'un établissement touristique Gérer et animer le personnel d'un établissement touristique Mettre en place et assurer la production des services d'un établissement touristique Assurer le contrôle qualité des prestations d'un établissement touristique	01 h 10 min	Le candidat réalise un dossier de présentation d'un projet de gestion et de développement d'un établissement touristique.  Pendant 30 minutes, il présente son projet à l'aide d'un diaporama.  Pendant 10 minutes, il présente en anglais les documents rédigés en anglais.  Pendant 30 minutes, le jury interroge le candidat à propos de sa présentation.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entretien technique</li> </ul>	Fixer les objectifs marketing de l'offre de prestations d'un établissement touristique Optimiser le chiffre d'affaires d'un établissement touristique Optimiser l'action commerciale et la distribution de l'offre d'un établissement touristique y compris sur Internet Assurer la gestion financière d'un établissement touristique Etablir et suivre un programme de maintenance et d'investissements d'un établissement touristique Assurer la gestion prévisionnelle des personnels d'un établissement touristique Recruter le personnel d'un établissement touristique Gérer et animer le personnel d'un établissement touristique Mettre en place et assurer la production des services d'un établissement touristique Assurer le contrôle qualité des prestations d'un établissement touristique	00 h 50 min	Le jury interroge le candidat sur les aspects qui n'ont pas été évalués lors de la présentation du projet.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnaire professionnel</li> </ul>	Assurer la gestion financière d'un établissement touristique	02 h 00 min	Le candidat répond à des questions semi ouvertes relatives à un dossier de gestion financière.
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Questionnement à partir de production(s)</li> </ul>	Sans objet		Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	5/38

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
Entretien final		00 h 20 min	Y compris le temps d'échange avec le candidat sur le dossier professionnel. Le jury vérifie la compréhension du métier et de son contexte d'exercice par le candidat.
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	04 h 20 min	

### Informations complémentaires concernant la présentation d'un projet réalisé en amont de la session :

Le candidat présente un projet de gestion et de développement d'un établissement touristique qu'il a réalisé dans le cadre d'une période en entreprise ou en centre de formation.

Le projet doit concerner un établissement touristique existant ou une création ; il ne correspond pas nécessairement à une demande réelle d'un commanditaire.

Dans le cas où le candidat ne peut pas traiter l'ensemble des contenus par un seul projet, il peut en élaborer plusieurs.

Dans tous les cas, le dossier de présentation comporte entre 50 000 à 70 000 caractères (espaces compris), hors tableaux et annexes.

Pour présenter son projet au jury, le candidat s'appuie sur un diaporama

Le dossier de présentation comprend :

- l'analyse de l'établissement et de son fonctionnement ou l'analyse des paramètres de la création d'un établissement ;
- une étude marketing (environnement, marché(s), positionnement) ;
- la définition d'objectifs stratégiques ;
- un plan de gestion ou de développement sur 3 ans incluant :
  - la gestion des ressources humaines (organigramme hiérarchique et fonctionnel, plan d'embauche sur l'année et le calcul de la masse salariale associée, planning(s) d'au moins un des services) ;
  - la mise en œuvre des différents services de l'établissement (hébergement, restauration et animation le cas échéant, autres services le cas échéant) incluant la démarche qualité ;
  - le développement commercial (mix marketing, plan marketing, plan de communication) ;
  - les comptes de résultat prévisionnels et le plan de financement le cas échéant.
- une étude d'aménagement ou de construction incluant l'analyse des besoins des utilisateurs et le plan de financement ;
- un document de présentation de l'établissement touristique en anglais ;
- une fiche de poste en anglais relative à un salarié anglophone ;
- un questionnaire de satisfaction ou de motivation en anglais.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	6/38

**Informations complémentaires concernant l'entretien technique :**

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

**Informations complémentaires concernant le questionnaire professionnel :**

Les candidats renseignent le questionnaire sous surveillance.

Avant l'entretien technique, le jury prend connaissance du résultat du questionnaire.

**Précisions pour le candidat VAE :**

Pour le candidat en VAE, la présentation d'un projet réalisé en amont de la session se base sur son expérience professionnelle. Si nécessaire, le candidat peut compléter son dossier par un ou plusieurs projets qui ne correspondent pas nécessairement à une demande réelle d'un commanditaire.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	7/38

### 3.2. Critères d'évaluation des compétences professionnelles

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Mettre en marché l'offre de produits et de services d'un établissement touristique</b>					
Fixer les objectifs marketing de l'offre de prestations d'un établissement touristique	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.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Optimiser le chiffre d'affaires d'un établissement touristique	Chaque élément du plan marketing est mis en place. Les objectifs de vente sont définis en quantité et en qualité. Les critères de contrôle du plan marketing sont mis en place.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Optimiser l'action commerciale et la distribution de l'offre d'un établissement touristique y compris sur Internet	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, y compris en anglais. Les indicateurs d'efficacité des actions commerciales sont mis en place. Les avis clients font l'objet d'un processus de traitement.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Gérer les budgets de fonctionnement et d'investissements d'un établissement touristique</b>					
Assurer la gestion financière d'un établissement touristique	L'activité de l'établissement est évaluée par la méthode des ratios. Les outils de gestion sont mis en place. Le compte de résultat est établi. Les indicateurs des tableaux de bord sont connus. Les procédures budgétaires sont mises en place et exploitées. Les indicateurs des actions ou préconisations sont mis en place.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Etablir et suivre un programme de maintenance et d'investissements d'un établissement touristique	Les équipements sont fonctionnels. Les normes environnementales sont respectées. Les obligations légales sont respectées (contrats et visites obligatoires, commissions de sécurité).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	8/38

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Manager les ressources humaines d'un établissement touristique</b>					
Assurer la gestion prévisionnelle des personnels d'un établissement touristique	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 fiches de poste sont rédigées conformément aux besoins identifiés. Les organigrammes hiérarchiques et fonctionnels sont établis.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recruter le personnel d'un établissement touristique	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. L'accueil des salariés est assuré, y compris en anglais, dans le respect des règles de l'entreprise.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gérer et animer le personnel d'un établissement touristique	Les objectifs individuels et collectifs sont réalistes et cohérents par rapport aux objectifs définis. Les mesures correctives sont adaptées. Les conflits sont gérés.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Piloter la production des services d'un établissement touristique</b>					
Mettre en place et assurer la production des services d'un établissement touristique	Les cahiers des charges sont rédigés. Les objectifs des services sont atteints (humains, matériels, financiers). Le DUER (Document Unique d'Evaluation des Risques) est rédigé et actualisé.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assurer le contrôle qualité des prestations d'un établissement touristique	Les enquêtes de satisfaction sont élaborées et réalisées. Les outils de contrôle qualité permettent d'atteindre les objectifs fixés. Les interventions en cas d'insatisfaction du client, y compris en anglais, sont adaptées à la situation.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	9/38

Compétences professionnelles	Critères d'évaluation	Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	Autres modalités d'évaluation		
			Entretien technique	Questionnaire professionnel	Questionnement à partir de production(s)
<b>Obligations réglementaires le cas échéant :</b> Sans objet					

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	10/38

### 3.3. Évaluation des compétences transversales

Les compétences transversales sont évaluées au travers des compétences professionnelles.

Compétences transversales	Compétences professionnelles concernées
Utiliser les technologies de l'information, les outils informatiques et/ou bureautiques de gestion touristique et hôtelière	Assurer la gestion financière d'un établissement touristique
	Assurer la gestion prévisionnelle des personnels d'un établissement touristique
	Assurer le contrôle qualité des prestations d'un établissement touristique
	Etablir et suivre un programme de maintenance et d'investissements d'un établissement touristique
	Gérer et animer le personnel d'un établissement touristique
	Optimiser le chiffre d'affaires d'un établissement touristique
	Recruter le personnel d'un établissement touristique
Travailler en équipe dans un établissement touristique recevant du public	Assurer la gestion prévisionnelle des personnels d'un établissement touristique
	Assurer le contrôle qualité des prestations d'un établissement touristique
	Etablir et suivre un programme de maintenance et d'investissements d'un établissement touristique
	Gérer et animer le personnel d'un établissement touristique
	Optimiser le chiffre d'affaires d'un établissement touristique
	Recruter le personnel d'un établissement touristique
Mobiliser un comportement orienté client et une posture de service en établissement touristique	Assurer le contrôle qualité des prestations d'un établissement touristique
	Gérer et animer le personnel d'un établissement touristique
	Recruter le personnel d'un établissement touristique

## 4. Conditions de présence et d'intervention du jury propre au titre RET

**4.1. Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat :** 02 h 20 min

**4.2. Protocole d'intervention du jury :**

Le jury prend connaissance du dossier de présentation du projet avant la présentation du candidat.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	11/38

#### **4.3. Conditions particulières de composition du jury :**

Un des membres du jury doit être en mesure d'évaluer l'anglais au niveau B2 du cadre européen de référence des langues (CECRL).

#### **5. Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session titre**

La présence d'un surveillant est nécessaire pour la passation du questionnaire professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	12/38



# REFERENTIEL D'ÉVALUATION DES CERTIFICATS DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Responsable d'établissement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	13/38



## CCP

### Mettre en marché l'offre de produits et de services d'un établissement touristique

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Présentation d'un projet réalisé en amont de la session</b>	Fixer les objectifs marketing de l'offre de prestations d'un établissement touristique Optimiser l'action commerciale et la distribution de l'offre d'un établissement touristique y compris sur Internet Optimiser le chiffre d'affaires d'un établissement touristique	00 h 40 min	Pendant 15 mn, le candidat présente son projet à l'aide d'un diaporama.  Pendant 5 mn, le candidat présente en anglais le document de présentation de l'établissement réalisé en anglais.  Pendant 20 mn et à l'aide d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat à propos de sa présentation.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		00 h 40 min	

#### Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

Le candidat présente un projet de développement commercial d'un établissement touristique. Il peut réaliser ce dossier dans le cadre d'une période en entreprise ou en centre de formation.

Le projet doit concerner un établissement touristique existant ou une création ; il ne correspond pas nécessairement à une demande réelle d'un commanditaire.

Dans le cas où le candidat ne peut pas traiter l'ensemble des contenus par un seul projet, il peut en élaborer plusieurs.

Pour présenter son projet au jury, le candidat s'appuie sur un diaporama

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	15/38

Le dossier de présentation comprend :

- l'analyse de l'établissement et de son fonctionnement ou l'analyse des paramètres de la création d'un établissement ;
- une étude marketing (environnement, marché(s), positionnement) ;
- la définition d'objectifs stratégiques ;
- la présentation du développement commercial (mix marketing, plan marketing, plan de communication) ;
- un document de présentation de l'établissement touristique en anglais.

Ce projet est présenté dans un dossier de 30 000 à 40 000 caractères espaces compris, hors tableaux et annexes.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	16/38

## **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Mettre en marché l'offre de produits et de services d'un établissement touristique**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 40 min

Protocole d'intervention du jury :

Le jury prend connaissance du dossier de présentation du projet avant la présentation du candidat.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Un des membres du jury doit être en mesure d'évaluer l'anglais au niveau B2 du cadre européen de référence des langues (CECRL).

## **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	17/38



## CCP

### Gérer les budgets de fonctionnement et d'investissements d'un établissement touristique

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Présentation d'un projet réalisé en amont de la session</b>	Etablir et suivre un programme de maintenance et d'investissements d'un établissement touristique Assurer la gestion financière d'un établissement touristique	00 h 40 min	Pendant 20 mn, le candidat présente son projet professionnel à l'aide d'un diaporama.  Pendant 20 mn et à l'aide d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat à propos de sa présentation.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Assurer la gestion financière d'un établissement touristique	02 h 00 min	Le candidat répond à des questions semi ouvertes relatives à un dossier de gestion financière.
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	02 h 40 min	

#### Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

Le candidat présente un projet de gestion et de développement d'un établissement touristique. Il peut réaliser ce dossier dans le cadre d'une période en entreprise ou en centre de formation.

Le projet doit concerner un établissement touristique existant ou une création ; il ne correspond pas nécessairement à une demande réelle d'un commanditaire.

Pour présenter son projet au jury, le candidat s'appuie sur un diaporama.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	19/38

Le dossier de présentation comprend :

- l'analyse de l'établissement et de son fonctionnement ou l'analyse des paramètres de la création d'un établissement ;
- la définition d'objectifs stratégiques ;
- un plan de gestion ou de développement sur 3 ans incluant les comptes de résultat prévisionnels et le plan de financement le cas échéant ;
- une étude d'aménagement ou de construction incluant l'analyse des besoins des utilisateurs et le plan de financement.

Le dossier de présentation comporte entre 30 000 à 40 000 caractères (espaces compris), hors tableaux et annexes.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	20/38

## **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Gérer les budgets de fonctionnement et d'investissements d'un établissement touristique**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 40 min

Protocole d'intervention du jury :

Le jury prend connaissance du dossier de présentation du projet avant la présentation du candidat.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Un des membres du jury doit être en mesure d'évaluer l'anglais au niveau B2 du cadre européen de référence des langues (CECRL).

## **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

La présence d'un surveillant est requise pendant l'épreuve du questionnaire professionnel.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	21/38



## CCP

### Manager les ressources humaines d'un établissement touristique

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Présentation d'un projet réalisé en amont de la session</b>	Gérer et animer le personnel d'un établissement touristique Recruter le personnel d'un établissement touristique Assurer la gestion prévisionnelle des personnels d'un établissement touristique	00 h 40 min	Pendant 15 mn, le candidat présente son projet professionnel à l'aide d'un diaporama.  Pendant 5 mn, le candidat présente en anglais le poste dont il a rédigé la fiche de poste en anglais.  Pendant 20mn et à l'aide d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat à propos de sa présentation.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
Durée totale de l'épreuve pour le candidat :		00 h 40 min	

#### Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

Le candidat présente un projet de gestion et de développement d'un établissement touristique. Il peut réaliser ce dossier dans le cadre d'une période en entreprise ou en centre de formation.

Le projet doit concerner un établissement touristique existant ou une création ; il ne correspond pas nécessairement à une demande réelle d'un commanditaire.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	23/38

Dans le cas où le candidat ne peut pas traiter l'ensemble des contenus par un seul projet, il peut en élaborer plusieurs.

Pour présenter son projet au jury, le candidat s'appuie sur un diaporama.

Le dossier de présentation comprend :

- l'analyse de l'établissement et de son fonctionnement ou l'analyse des paramètres de la création d'un établissement ;
- la définition d'objectifs stratégiques ;
- un organigramme hiérarchique et fonctionnel ;
- un plan d'embauche sur l'année et le calcul de la masse salariale associée ;
- les plannings d'un service ;
- une fiche de poste en anglais relative à un salarié anglophone.

Le dossier de présentation comporte entre 30 000 à 40 000 caractères (espaces compris), hors tableaux et annexes.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	24/38

## **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Manager les ressources humaines d'un établissement touristique**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 40 min

Protocole d'intervention du jury :

Le jury prend connaissance du dossier de présentation du projet avant la présentation du candidat.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Un des membres du jury doit être en mesure d'évaluer l'anglais au niveau B2 du cadre européen de référence des langues (CECRL).

## **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	25/38



## CCP

### Piloter la production des services d'un établissement touristique

#### Modalités d'évaluation des compétences et organisation de l'épreuve

Modalités	Compétences évaluées	Durée	Détail de l'organisation de l'épreuve
<b>Présentation d'un projet réalisé en amont de la session</b>	Mettre en place et assurer la production des services d'un établissement touristique Assurer le contrôle qualité des prestations d'un établissement touristique	00 h 40 min	Pendant 15 mn le candidat présente son projet à l'aide d'un diaporama.  Pendant 5 minutes, le candidat présente en anglais le questionnaire de satisfaction ou de motivation rédigé en anglais.  Pendant 20 mn et à l'aide d'un guide de questionnement, le jury interroge le candidat à propos de sa présentation.
<b>Autres modalités d'évaluation le cas échéant :</b>			
▪ Entretien technique	Sans objet	00 h 00 min	Sans objet
▪ Questionnaire professionnel	Sans objet		Sans objet
▪ Questionnement à partir de production(s)	Sans objet		Sans objet
	Durée totale de l'épreuve pour le candidat :	00 h 40 min	

#### Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session :

Le candidat présente un projet de gestion et de développement d'un établissement touristique. Il peut réaliser ce dossier dans le cadre d'une période en entreprise ou en centre de formation.

Le projet doit concerner un établissement touristique existant ou une création ; il ne correspond pas nécessairement à une demande réelle d'un commanditaire.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	27/38

Pour présenter son projet au jury, le candidat s'appuie sur un diaporama

Le dossier de présentation comprend :

- l'analyse de l'établissement et de son fonctionnement ou l'analyse des paramètres de la création d'un établissement ;
- la définition d'objectifs stratégiques ;
- la mise en œuvre des différents services de l'établissement (hébergement, restauration et animation le cas échéant, autres services le cas échéant) ;
- la mise en œuvre de la démarche qualité sur l'établissement ;
- un questionnaire de satisfaction ou de motivation en anglais.

Le dossier de présentation comporte entre 30 000 à 40 000 caractères (espaces compris), hors tableaux et annexes.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	28/38

## **Conditions de présence et d'intervention du jury propre au CCP Piloter la production des services d'un établissement touristique**

Durée totale de présence du jury pendant l'épreuve du candidat : 00 h 40 min

Protocole d'intervention du jury :

Le jury prend connaissance du dossier de présentation du projet avant la présentation du candidat.

Le responsable de session doit prévoir un temps supplémentaire d'intervention du jury pour la prise de connaissance de l'épreuve et des dossiers candidats ainsi que la prise en compte des temps de correction et de délibération.

Conditions particulières de composition du jury :

Un des membres du jury doit être en mesure d'évaluer l'anglais au niveau B2 du cadre européen de référence des langues (CECRL).

## **Conditions de surveillance et de confidentialité au cours de la session CCP**

Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	29/38



## Annexe 1

### Plateau technique d'évaluation

#### Responsable d'établissement touristique

##### Locaux

Modalité d'évaluation	Désignation et description des locaux	Observations
Présentation d'un projet réalisé en amont de la session	1 salle équipée pour la préparation du candidat. et le déroulement de la mise en situation professionnelle	Prévoir plusieurs salles si présence de plusieurs jurys en simultanée
Entretien technique	1 salle pour la préparation des membres du jury et le questionnement technique individuel	Prévoir plusieurs salles si présence de plusieurs jurys en simultanée
Questionnaire professionnel	1 salle d'examen pour le questionnaire professionnel	Cette salle peut être partagée par plusieurs candidats
Entretien final	Un local fermé équipé au minimum d'une table et trois chaises. Salle prévue pour l'entretien technique.	Ce local doit garantir la qualité et la confidentialité des échanges.

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	31/38

**Ressources (pour un candidat)**

Certaines ressources peuvent être partagées par plusieurs candidats.

Leur nombre est indiqué dans la colonne « Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve »

Désignation	Nombre	Description	Nombre maximal de candidats pouvant partager la ressource en simultané pendant l'épreuve	Observations
Postes de travail	4	- CD Rom vierge - Papier pour imprimante - Cartouches imprimante noir et blanc - Cartouches imprimante couleur	1	Les consommables en nombre suffisant en fonction du nombre de candidats peuvent être partagés
	5	1 ordinateur par candidat 1 système de projection (vidéo projecteur + écran) par salle de jury 1 Support de diffusion personnel (Clé USB, ordinateur portable, disque dur externe...) 1 Calculatrice personnelle autorisée (hors téléphone portable) Documentation personnelle	1	Sans objet

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	32/38

## ANNEXE 2

### CORRESPONDANCES DU TP

Le titre professionnel Responsable d'établissement touristique est composé de certificats de compétences professionnelles (CCP) dont les correspondances sont :

<b>RESPONSABLE D'ETABLISSEMENT TOURISTIQUE</b> <b>Arrêté du 13/03/2014</b>		<b>Responsable d'établissement touristique</b> <b>Arrêté du 14/04/2015</b>	
CCP	DEFINIR LA POLITIQUE PRODUIT ET ASSURER LA MISE EN MARCHÉ D'UN ETABLISSEMENT TOURISTIQUE	CCP	Mettre en marché l'offre de produits et de services d'un établissement touristique
CCP	GERER LE BUDGET DE FONCTIONNEMENT ET D'INVESTISSEMENTS D'UN ETABLISSEMENT TOURISTIQUE	CCP	Gérer les budgets de fonctionnement et d'investissements d'un établissement touristique
CCP	ORGANISER, ANIMER ET GERER LES RESSOURCES HUMAINES D'UN ETABLISSEMENT TOURISTIQUE	CCP	Manager les ressources humaines d'un établissement touristique
CCP	METTRE EN PLACE, PILOTER ET CONTROLER LES DIFFERENTS SERVICES D'UN ETABLISSEMENT TOURISTIQUE	CCP	Piloter la production des services d'un établissement touristique

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	33/38



## Annexe 3

### Glossaire des modalités d'évaluation du référentiel d'évaluation (RE)

#### Mise en situation professionnelle

Il s'agit d'une reconstitution qui s'inspire d'une situation professionnelle représentative de l'emploi visé par le titre. Elle s'appuie sur le plateau technique d'évaluation défini dans l'annexe 1 du référentiel d'évaluation.

#### Présentation d'un projet réalisé en amont de la session

Lorsqu'une mise en situation professionnelle est impossible à réaliser, il peut y avoir présentation d'un projet réalisé dans le centre de formation ou en entreprise. Dans cette hypothèse, le candidat prépare ce projet en amont de la session. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant la présentation du projet réalisé en amont de la session » mentionne en quoi consiste ce projet.

#### Entretien technique

L'entretien technique peut être prévu par le référentiel d'évaluation. Sa durée et son périmètre de compétences sont précisés. Il permet si nécessaire d'analyser la mise en situation professionnelle et/ou d'évaluer une (des) compétence(s) particulière(s).

#### Questionnaire professionnel

Il s'agit d'un questionnaire écrit passé sous surveillance. Cette modalité est nécessaire pour certains métiers lorsque la mise en situation ne permet pas d'évaluer certaines compétences ou connaissances, telles des normes de sécurité. Les questions peuvent être de type questionnaire à choix multiples (QCM), semi-ouvertes ou ouvertes.

#### Questionnement à partir de production(s)

Il s'agit d'une réalisation particulière (dossier, objet...) élaborée en amont de la session par le candidat, pour évaluer certaines des compétences non évaluables par la mise en situation professionnelle. Elle donne lieu à des questions spécifiques posées par le jury. Dans ce cas, la rubrique « Informations complémentaires concernant le questionnement à partir de production(s) » mentionne en quoi consiste/nt cette/ces production(s).

#### Entretien final

Il permet au jury de s'assurer, que le candidat possède :

La compréhension et la vision globale du métier quel qu'en soit le contexte d'exercice ;

La connaissance et l'appropriation de la culture professionnelle et des représentations du métier.

Lors de l'entretien final, le jury dispose de l'ensemble du dossier du candidat, dont son dossier professionnel.

\*\*\*\*\*

SIGLE	Type de document	Code titre	Millésime	Date dernier JO	Date de mise à jour	Page
RET	RE	TP-00200	07	09/06/2015	19/03/2019	35/38



**Reproduction interdite**

Article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle

"Toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque."

