

Hôtellerie / Restauration

Marne-la-Vallée

Compétences

Les fonctions du Responsable d'Hébergement s'articulent autour de plusieurs axes :

- **Clientèle** : il supervise les réservations et fait préparer les chambres en conséquence. Il s'assure que les dispositions sont prises, tant à son poste de travail qu'auprès des autres services de l'établissement, pour que le séjour du client réponde au mieux à ses attentes.
- Il dresse l'inventaire du stock en produits d'accueil, mini-bar et fournitures d'hébergement. Il veille à la qualité des prestations et suit les dossiers des clients pour les fidéliser.
- **Budget** : il élabore des budgets prévisionnels en tenant compte de la situation géographique de l'hôtel, de la saison, tout en anticipant les demandes des clients.
- **Personnel** : il recrute, forme, anime et encadre le personnel ;
- **Promotion** : il est associé aux choix des orientations de la politique commerciale, il participe à l'élaboration des actions de promotion et contribue à la mise en place d'une démarche qualité.

Métiers

- Second du chef-réceptionniste en début de carrière, chef de réception
- Responsable de réservation, responsable hébergement
- Cadre ou directeur d'hôtel
- Exploitant de gîtes ou chambres d'hôtes, de camping
- Exploitant d'hôtel, yield manager...

Le marché de l'emploi est très favorable et en pleine expansion ces dernières années en Europe. Son diplôme étant commun à neuf pays, le Titulaire du BTS Responsable de l'Hébergement à référentiel commun européen exerce son métier partout en Europe.

Qualités requises

- Culture économique et juridique, savoir-faire en mercatique et gestion, sens de l'organisation, bonne présentation, sens relationnel et commercial, disponibilité, esprit d'équipe, dynamisme et ténacité, initiative et créativité, connaissance approfondie des techniques professionnelles
- Compétences linguistiques dans 3 langues européennes

Recrutement

- Moins de 26 ans
- Titulaire du Bac Technologique Hôtelier
- Positionnement, entretien de motivation, examen du dossier scolaire
- Signature d'un contrat d'Apprentissage avec une entreprise
- Inscription de février à septembre

Organisation

- Durée de la formation : 2 ans (1500 heures) ou 35 heures de cours / semaine
- Alternance : 2 semaines en formation / 2 semaines en entreprise

Diplôme

- Brevet de Technicien Supérieur « Responsable de l'Hébergement »
(diplôme d'État de niveau III à référentiel commun européen)

Statut du Centre de Formation d'Apprentis

- L'UTEC est un Établissement Public Consulaire de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Seine-et-Marne

Programme de formation

Enseignement professionnel

Techniques de la réception en deux langues : organisation et structure, équipement et aménagement, qualité,...

Technique des étages : service des différents départements des étages, direction selon l'entreprise, équipements, techniques et procédés administratifs, gestion des stocks, plan de nettoyage,...

Mercatique et techniques de commercialisation : analyse du marché de l'hébergement et de l'intermédiation des services touristiques et de voyages, marketing touristique, techniques de la communication et négociation commerciales

Langues : pratique de l'anglais et autres langues européennes, aspects sociaux et culturels

Gestion et techniques des ressources humaines : organisation du travail, recrutement (politique, étape, entretien) ; formation (politique, technique, évaluation) ; animation (motivation, gestion des compétences et conflits) ; rémunération et évaluation du personnel (outil, promotion, sanction)

Communication

Parcours professionnel à l'étranger : parcours obligatoire, support du projet à mener dans une entreprise d'hébergement européenne

Épreuves	Coefficient	Forme ponctuelle	Durée
E1 Analyse et résolution de situations professionnelles en trois langues vivantes	5	Ecrite	4H
E2 Étude économique, juridique, commerciale et de gestion de l'établissement d'hébergement	3	Ecrite	3H
E3 Projet professionnel en deux langues vivantes	3	Orale	50 min
E4 Mercatique et culture commerciale	2	Orale	30 min + 30min
E 5 Management d'activités d'hébergement en trois langues vivantes	4	Orale et pratique	1H + 30 min
E6 Missions d'hébergement appliquées en deux langues vivantes	3	Orale et pratique	1H + 30 min
Épreuve facultative : EF1 Langue vivante étrangère 3		Orale	20 min + 20min
Épreuve facultative : EF2 Approfondissement professionnel régional C (a)		Orale	30 min



Document non contractuel.

Marne-la-Vallée

Boulevard Olof Palme - Émerainville
77436 Marne-la-Vallée CEDEX 2

www.cfautec.fr



Centre de formation d'apprentis



COMMISSION EUROPÉENNE
Fonds social européen