

Référentiels d'activités tourisme et hôtellerie

correspondant à des niveaux
de formation du supérieur

Illustrations d'emplois-types /
métiers



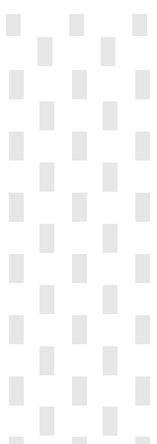
Observation touristique



Référentiels d'activités tourisme et hôtellerie

correspondant à des niveaux
de formation du supérieur

Illustrations d'emplois-types / métiers



Pour se maintenir en tête des destinations touristiques sur le plan international, la France doit faire face à de nombreux défis.

Quels qu'ils soient, les secteurs d'activité du tourisme connaissent tous, à des degrés divers, une profonde mutation. Les évolutions technologiques s'accroissent. Des destinations nouvelles émergent, les besoins des clientèles très évolutives, conjugués aux changements des modes de consommations, modifient sensiblement la demande touristique. Le paysage des flux touristiques se redessine.

Moteur clé de notre économie puisqu'il représente 7% du PIB, le tourisme français est une industrie essentielle pour notre pays, tant en termes de devises que d'emplois. Dès lors, les incidences sur les métiers, les compétences professionnelles, et le contenu des offres de formation sont majeures.

C'est pourquoi, le ministère en charge du Tourisme a initié la réalisation d'une étude relative à l'adéquation entre l'offre française de formation du supérieur et les besoins des métiers du tourisme et de l'hôtellerie restauration. Parmi les préconisations alors formulées, a été retenue la réalisation de référentiels emplois-types / métiers - activités - compétences, correspondant à des niveaux de formation du supérieur dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie.

En tant qu'agence de développement touristique de l'Etat, en contact permanent avec les acteurs professionnels et au cœur des réflexions stratégiques sur les mutations du secteur, Atout France a souhaité s'associer à l'élaboration de ces travaux et produire conjointement le document présent.

Ces référentiels sont également le fruit d'une collaboration très étroite avec les organisations professionnelles et les représentants des différents secteurs du tourisme et de l'hôtellerie, dont certains déjà très avancés en la matière, ont largement contribué aux résultats présentés.

La nouveauté est le regroupement, dans un document unique, de l'ensemble de ces données, et leur illustration par une cinquantaine de fiches emplois-types / métiers d'encadrement du tourisme et de l'hôtellerie. Celles-ci ont plusieurs objectifs : favoriser la lisibilité des voies d'insertion professionnelle pour les diplômés d'études supérieures, faciliter la mobilité professionnelle des salariés en poste ou en recherche d'emploi, et permettre une meilleure adéquation des formations initiales du supérieur aux besoins du secteur.

Les présents référentiels sont conçus comme un document accessible facilement et évolutif. C'est pourquoi, est développée, en complément de ce guide technique, une application en ligne spécifique, accessible sur le site www.atout-france.fr.

Nous espérons que ces travaux, destinés aux professionnels, aux salariés, aux étudiants, aux établissements de formation, et aux nombreux enseignants dans le tourisme, faciliteront l'accès à une meilleure connaissance des emplois-types / métiers du secteur et à une visibilité plus grande des compétences transversales, pour favoriser une mobilité, réellement possible et plus fluide, dans cette industrie de croissance pour notre pays qu'est le tourisme.



Luc ROUSSEAU

*Directeur général de la Direction générale
de la compétitivité de l'industrie et des services*



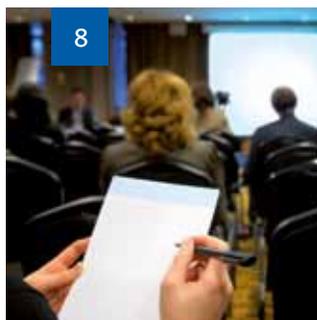
Christian MANTEI

Directeur Général de Atout France

SOMMAIRE



- 5 Préface
- 6 Sommaire



8

8 Chapitre 1 Présentation générale

- 10 1. Les origines de la demande
- 12 2. Contexte : les activités touristiques et hôtelières en mutation impactent le contenu attendu des formations initiales
- 17 3. Utilité des référentiels



18

18 Chapitre 2 Principes et méthodologie de construction des référentiels

- 20 1. Les principes retenus pour construire les référentiels
- 22 2. Méthodologie de construction des référentiels



24

24 Chapitre 3 Modalités d'utilisation des référentiels

- 26 1. Publics cibles
- 27 2. Un site web pour compléter l'usage du guide papier
- 27 3. Exemples d'identification des passerelles et mobilités

36 Chapitre 4
Les blocs d'activités
et les blocs d'activités dits sensibles

- 38** 1. Les blocs d'activités
- 42** 2. Les blocs d'activités dits sensibles

48 Chapitre 5
Illustrations sous la forme
de fiches emplois-types / métiers

- 52** 1. Présentation des illustrations
- 54** 2. Organisation de voyages
- 64** 3. Organismes locaux de tourisme
et offre touristique territoriale
- 85** 4. Tourisme d'affaires / rencontres
et événements professionnels
- 101** 5. Hébergements
- 125** 6. Loisirs
- 157** 7. Etudes et ingénierie touristique

166 Chapitre 6
Ressources et liens utiles

- 168** 1. Choix de formation et orientation professionnelle
- 171** 2. Recherche emploi
- 171** 3. Branches professionnelles, OPCA et observatoires
prospectifs des métiers
- 174** 4. Conventions collectives entrant dans le champ
de l'étude
- 175** 5. Acteurs institutionnels, organisations
professionnelles, fédérations d'employeurs
et OPCA rencontrés



CHAPITRE 1

Présentation générale



1. Les origines de la demande	10
2. Contexte : les activités touristiques et hôtelières en mutation impactent le contenu attendu des formations initiales	12
3. Utilité des référentiels	17

1. Les origines de la commande

Au cours des 10 dernières années, l'offre de formations du supérieur aux métiers du tourisme et de l'hôtellerie s'est étoffée. On dénombre aujourd'hui plus de 90 licences et licences professionnelles, et près de 75 masters. Différents travaux et rapports réalisés récemment, ont mis en relief cette richesse mais également relevé ses limites.

Ainsi, l'étude commandée en 2009 par le ministère en charge du Tourisme au cabinet Ernst & Young¹, a permis de recenser les formations du supérieur consacrées aux métiers du tourisme et d'apprécier l'écart entre l'offre de formation proposée et les besoins des professionnels du secteur. L'enquête, menée auprès de trois cibles différentes, les responsables de formations touristiques d'une part, les diplômés d'autre part et enfin les employeurs, fait ressortir une inadéquation partielle entre les formations proposées dans ce secteur et les besoins exprimés sur le terrain par les professionnels.

Du point de vue des responsables des formations dispensées, l'enseignement proposé est jugé équilibré entre compétences tourisme et compétences générales requises pour l'exercice d'une fonction de cadre. L'enseignement est également conçu pour être connecté au monde professionnel - la moitié du corps enseignant étant composée de professionnels en activité dans le domaine du tourisme - et répondre ainsi aux besoins réels du marché, exprimés par les employeurs.

Des marges de progrès sont cependant identifiées : favoriser une meilleure concertation entre offreurs de formations et créer une plus large ouverture à l'international des contenus de formation. En outre, les diplômés interrogés 1 à 3 ans après leur cursus dédié au tourisme sont encore, pour 14% d'entre eux en recherche d'emploi, un quart des jeunes actifs ne travaillent pas dans le secteur du tourisme, tandis que 20% des étudiants n'ont pas obtenu leur diplôme à l'issue de leur formation.



Du côté des jeunes, si avec le recul de l'expérience, une large proportion de diplômés (73%) déclare qu'elle choisirait une formation identique à celle qu'elle avait suivie initialement, les débouchés professionnels possibles au moment de l'inscription n'apparaissaient clairement que pour la moitié d'entre eux. De plus, de façon récurrente, les diplômés déplorent des enseigne-

¹. Etude sur l'adéquation entre les besoins des métiers du tourisme et de l'hôtellerie restauration et l'offre française de formations supérieures : disponible en téléchargement sur le site web www.tourisme.gouv.fr

ments trop théoriques et parfois déconnectés des réalités vécues lors de leurs expériences professionnelles. Des savoir-faire en management d'équipe ou gestion de la relation client sont par exemple ressentis comme peu maîtrisés. La mise en réseau par des intervenants extérieurs issus du monde du tourisme est appréciée en vue de l'insertion professionnelle. Toutefois, l'adéquation entre l'emploi occupé et la formation suivie est perçue comme faible, notamment chez les diplômés de licence professionnelle - seuls 35% jugent que leur emploi correspond à la formation suivie.

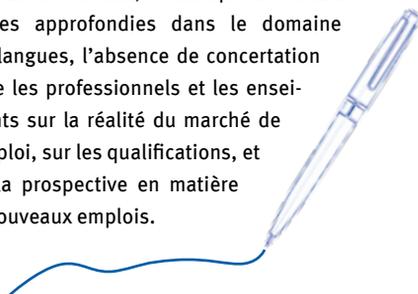
Parmi les résultats positifs du système de formation initiale du supérieur, les employeurs interrogés dans le cadre de cette étude mentionnent de leur côté la bonne connaissance qu'ont les étudiants du secteur et de ses acteurs. Leur niveau plus élevé de qualification est perçu comme le signal d'un potentiel et d'une adaptabilité plus grande. Leur appétence pour les enjeux du développement durable et les technologies de l'information et de la communication (TIC) est considérée comme un atout. Les formations sont, cependant, jugées peu visibles et peu réactives. Elles sont perçues comme s'adaptant avec retard aux évolutions du secteur.

Du point de vue des employeurs toujours, les compétences des étudiants pour maîtriser les langues étrangères, la gestion, le management et l'encadrement d'une équipe, ainsi que leur compréhension des enjeux financiers, sont jugées insuffisantes par les employeurs. Ces derniers précisent également que la culture du service client n'est pas acquise. Enfin, le niveau de culture générale (histoire, géographie) est perçu comme déclinant. Ce décalage entre attentes des employeurs et savoir-faire développés par les étudiants dans les formations, est constaté dans l'exercice des fonctions techniques mais également dans celui des fonctions supports (les étudiants



au profil « tourisme » en sont fréquemment écartés). De façon plus globale, les spécialisations proposées par les formations tourisme sont souvent perçues comme devenant excessivement précises et subtiles au risque d'enfermer les étudiants dans des débouchés incertains. Le modèle plébiscité par les employeurs est celui d'une formation généraliste de base solide, complétée d'une spécialisation tourisme professionnalisante, courte, à construire étroitement avec les professionnels du secteur.

In fine, les professionnels des secteurs du tourisme s'accordent pour constater le manque de vision globale des métiers et des niveaux de formation requis, le manque d'analyse des besoins du marché, le manque de connaissances approfondies dans le domaine des langues, l'absence de concertation entre les professionnels et les enseignants sur la réalité du marché de l'emploi, sur les qualifications, et sur la prospective en matière de nouveaux emplois.



En raison du manque de lisibilité de l'offre de formation et du déficit de connaissance des réalités des métiers par le grand public, le secteur du tourisme et de l'hôtellerie se trouve de ce fait, confronté à plusieurs défis :

- Recenser et approfondir la connaissance des contenus des activités du tourisme et de l'hôtellerie nécessaires aux postes d'encadrement, et faciliter l'accès à cette information, notamment pour les employeurs et responsables de formations initiales ;
- Améliorer la connaissance et la lisibilité de ces activités, pour aider à l'insertion professionnelle des diplômés et à la professionnalisation des salariés et demandeurs d'emploi ;

- Renforcer la professionnalisation du secteur et adapter l'offre de formation. Il apparaît donc important que les futurs salariés disposent de ces savoir-faire reconnus et en adéquation avec les besoins exprimés par les employeurs.

Pour répondre à ces défis, après un échange en mai 2010 organisé par le ministère en charge du Tourisme (Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services, Sous-direction du tourisme) et Atout France, regroupant des responsables universitaires de formations initiales du supérieur, la constitution de référentiels d'activités et d'emplois / types métiers a été jugée comme un préalable indispensable.



Le ministère en charge du Tourisme (DGCIS, Sous-direction du tourisme) et Atout France en partenariat avec la Caisse des Dépôts, ont confié au cabinet Séma-Phores, après appel à concurrence, la réalisation de ce travail.

2. Contexte : les activités touristiques et hôtelières en mutation impactent le contenu attendu des formations initiales

Les acteurs rencontrés dans le cadre des travaux introductifs à la réalisation des référentiels ont tous souligné que les mutations observées aujourd'hui dans les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie, sont susceptibles d'impacter le contenu des formations initiales proposées par les établissements du supérieur.

En premier lieu, l'évolution des modes de consommation du tourisme a des effets sur toute la chaîne des prestations, de l'amélioration de l'offre à la promotion du territoire et à la vente d'un voyage, en passant par les services proposés dans le cadre d'un séjour.

1 Il faut tout d'abord s'assurer de la bonne adéquation entre l'offre touristique et la demande touristique, qu'elle soit française ou internationale, et par conséquent :

- Entretien des dispositifs de veille et d'analyse ;
- Améliorer l'offre proposée par le développement de compétences en ingénierie tant au niveau des territoires que des entreprises :
 - Avec la mise en œuvre de stratégies touristiques territoriales, nécessaires pour contextualiser l'offre et s'appuyer sur les ressorts du développement économique local.
 - Par la définition et le montage de projets d'investissement, la recherche de partenaires, et (ou) d'outils de financement adaptés.
 - Par l'amélioration de la qualité (nouveaux classements des hébergements par exemple).
- Développer des produits touristiques innovants ou plus adaptés aux clients (ville, plein air, aventure, bien être, vitivinicole...);
- Jouer les atouts du développement durable ;
- Développer l'offre immatérielle en termes d'accueil (plus personnalisé), de formation et de services spécifiques.

2 Il est aussi nécessaire d'aller « chercher les clients », de saisir les opportunités en ciblant ceux qui portent la création de valeur. Atout France, dans la « Stratégie de la Destination

France 2010-2020 »² a longuement analysé toutes les clientèles à fort potentiel (jeunes et seniors des pays matures, nouvelles classes moyennes des pays émergents par exemple) et les cibles stratégiques (rencontres et événements professionnels, familles, « Village mondial »).

3 Les fonctions de marketing, vente et communication à l'attention des clients passent aussi pour une part croissante, par le web. L'accès à des prestations de services touristiques via Internet (e-tourisme) pour la réservation, l'investigation des lieux avant leur visite, les échanges de points de vue, etc. répond le plus souvent aux besoins du touriste en amont et en aval de son voyage. L'Internet mobile (m-tourisme) sur smartphones ou tablettes numériques par exemple, offre immédiateté et mobilité pour l'accès à l'information et aux services. Il permet à la fois, pour les clients, la localisation et la contextualisation / géo localisation du voyage ou séjour et la possibilité d'exprimer dans l'instantanéité un avis ou une demande.

4 La mutualisation des ressources et des compétences, les réorganisations et synergies des réseaux de professionnels du tourisme sont des stratégies fréquentes d'optimisation des fonctions support comme des services proposés aux clients (pour offrir la meilleure offre « packagée », la meilleure continuité de séjour, ...). Elles requièrent des capacités de gestion et de management.

L'ensemble de ces tendances fortes modifie sensiblement les conditions d'exercice de l'activité et le travail lui-même : il devient nécessaire d'intégrer les nouvelles technologies aux modes traditionnels de production des services et d'approche client, de savoir piloter un compte de résultat, gérer une équipe



2. La Stratégie de la Destination France 2010-2020 est disponible en téléchargement sur le site www.atout-france.fr

dans un objectif de performance tout en tenant compte des potentiels économiques locaux... Autant de savoir-faire pouvant être attendus, très tôt, dans le parcours professionnel des jeunes recrutés.

S'ajoutent à ces tendances partagées, des caractéristiques propres aux différents segments du secteur touristique et hôtelier³.



Les organismes locaux de tourisme (offices de tourisme, comités départementaux de tourisme, comités régionaux de tourisme) bénéficient du soutien de l'Etat, des collectivités territoriales ou

de leurs groupements pour se livrer ou apporter leur concours, dans l'intérêt général, aux opérations permettant de faciliter l'accueil ou d'améliorer les conditions de séjour des touristes dans leur zone géographique d'intervention (art. L 211-1 Code du tourisme). Ces différents organismes locaux de tourisme exercent des fonctions très complémentaires sur les territoires. Les offices de tourisme ont un rôle d'accueil et de conseiller en séjour des touristes en « front office », tandis que les Comités Départementaux du Tourisme (CDT / ADT / ADRT / ART) voient leurs missions évoluer. De simples structures de promotion, elles sont devenues des structures d'« accompagnement / assistance » auprès des acteurs du tourisme et porteurs de projets, qu'ils soient publics ou privés. Beaucoup d'entre elles intègrent la commercialisation ou l'aide à la mise en marché.

Les Comités Régionaux du Tourisme (CRT) jouent un rôle d'experts auprès des élus

et des professionnels, de relais entre acteurs publics et privés et d'observateurs, collecteurs de banques de données. Les compétences des comités régionaux de tourisme sont à la fois stratégiques et opérationnelles. Le comité régional du tourisme élabore le schéma régional de développement du tourisme et des loisirs qui est ensuite soumis à l'approbation du conseil régional. Ce dernier peut, par ailleurs confier tout ou partie de la mise en œuvre de la politique du tourisme de la région au CRT, notamment dans le domaine des études, de la planification, de l'aménagement et de l'équipement, des aides aux hébergements, des assistances techniques à la commercialisation ainsi que de la formation professionnelle. Il assure le suivi des actions ainsi engagées et la promotion touristique de la région en France et à l'étranger.

Ces trois acteurs, et en particulier les offices de tourisme, voient la dimension commerciale de leur activité s'accroître, les liens avec le développement économique local se renforcent ce qui se traduit pour les CDT et CRT notamment, par le besoin de connaître le fonctionnement économique des collectivités et des entreprises touristiques.



Les agences de voyage et de séjours déclinent trois grands types d'activités : la production, la distribution, et l'accueil (réceptifs). Les producteurs (tours opérateurs-TO) conçoivent et élaborent des voyages

au forfait ou à la carte pour la clientèle de tourisme. Les distributeurs assurent via un réseau d'agences ou en interne, la vente de billets, d'hébergements, de forfaits pro-

³. Un ensemble de travaux réalisés par les observatoires des métiers, branches professionnelles et syndicats professionnels de l'hôtellerie et du tourisme est recensé chapitre V de ce guide

duits par les TO ou élaborés par eux-mêmes, ces ventes pouvant être accompagnées de prestations complémentaires (locations de voitures, assurance...) ainsi que de conseils. Les réceptifs accueillent et prennent en charge les visiteurs sur le territoire national. Ils conçoivent des produits touristiques, excursions ou séjours pour les clients des agences de voyages françaises et étrangères.

Le Contrat d'Etudes Prospectives réalisé par la branche des professionnels du voyage en 2011 permet de distinguer trois grands types de tendances qui impactent et impacteront l'activité des agences de voyage et de séjours :

- Les tendances liées à des facteurs technologiques (dématérialisation tout en ligne, clients devenus coproducteurs, outils d'information-réservation intégrés, interactifs et performants) ;
- Les tendances liées à des facteurs sociologiques caractérisant le comportement des consommateurs (instantanéité / zapping, besoin d'être rassuré, sensibilité écologique, proximité, marchés pointus, rapprochement sphère professionnelle et sphère privée) ;
- Les tendances liées à des facteurs économiques (pression économique plus forte, globalisation et concentration des acteurs, extension des métiers).



L'hébergement comprend notamment la partie hôtellerie des hôtels cafés restaurants, l'hôtellerie de plein air (campings), les résidences de tourisme, les gîtes, et l'hébergement proposé par les structures associatives relevant du tourisme social et familial. Les produits d'hébergement

recherchés tendent à être moins homogènes, de plus en plus souvent segmentés et thématiques, complétés lorsque l'investissement le permet de loisirs intégrés (piscines, golf, ...) ou attenants à des boutiques, des restaurants ou des commerces. Ces composantes de l'activité nécessitent la maîtrise de stratégies hôtelières et de politiques commerciales adaptées. Les types de gestion sont très différents et plus ou moins complexes suivant les cibles recherchées. En outre, la taille de certaines structures (petits hôtels, hôtellerie de plein air) requiert une très forte polyvalence des salariés, notamment des dirigeants des structures.



Les loisirs

Il faut distinguer :

➔ **Les sites de loisirs** qui reçoivent un public familial dans un espace clos et aménagé. Ils comprennent les parcs d'attractions, les parcs aquatiques, les parcs

animaliers, les parcs à thème ou à vocation scientifique, les sites culturels et les sites naturels. Ces sites présentent une grande diversité d'activités : attractions, gestion de l'animation et de spectacles, restauration, boutiques... La relation client se construit aujourd'hui en amont des visites, via les sites Internet (visites virtuelles) et se prolonge ensuite via ces mêmes sites et le suivi information / communication. Les visites des sites tendent à s'allonger et à induire parfois la consommation d'hébergement de courte durée. En toile de fond, non visibles au client, sont également au centre des préoccupations les questions de planning, gestion d'équipe et ressources humaines d'une part, de sûreté et de sécurité liées à l'exploitation, d'autre part.



⇒ **Les casinos** : il s'agit de sites de loisirs dont la fréquentation est règlementée et qui proposent également des activités d'animations, de spectacles, de restaurations et de jeux. Les casinos

implantés dans des stations balnéaires, thermales et climatiques à vocation touristique, fonctionnant sur une très large plage horaire quotidienne, s'appuient sur une organisation spécifique mettant en œuvre des compétences multiples.



Les foires, salons, congrès et événements de France

offrent des plateformes de développement national et international efficaces pour les entreprises comme pour les territoires. Les équipements eux-mêmes

et les activités des entreprises organisatrices, gestionnaires et prestataires de services de foires, de salons, de congrès et d'événements, sont partie prenante de la vie économique des territoires et jouent aussi le rôle de « passerelles » de et vers les autres secteurs du tourisme, en particulier les agences de voyages, l'hébergement et les organismes de tourisme⁴. Les principaux enjeux des métiers de cette activité portent sur le développement de la vente de services et l'économie du virtuel. Ils impactent en particulier le e-marketing, les stratégies de commercialisation, la conception d'offre de services globale, la logistique et la sécurité, la RSO / RSE.



Les bureaux d'études, de conseil et d'ingénierie ont vu leurs missions évoluer ces dernières années. Les demandes des clients (collectivités locales, partenariats publics privés, ou entreprises) sont de plus

en plus globales et requièrent le montage de groupements mobilisant une grande diversité de savoir-faire tels que ceux d'économiste, d'architecte, de programmeur, etc. Les personnels des bureaux d'études, de conseil ou d'ingénierie n'ont pas à maîtriser l'ensemble de ces savoir-faire, mais doivent pouvoir collaborer avec ceux qui les détiennent pour être en capacité de répondre aux appels d'offres, et pour conduire les missions et chantiers proprement-dits.

In fine, les attentes de professionnalisation des jeunes entrants avec un niveau bac+3 à bac+5 sur le marché du travail portent principalement sur les champs suivants :

- La stratégie et le développement des structures ;
- Le management et la gestion des ressources humaines ;
- Le marketing ;
- La commercialisation ;
- La production et l'animation ;
- La communication ;
- La gestion courante et administrative de l'activité ;
- La qualité, la sécurité, l'environnement ;
- Les études, le conseil et l'ingénierie.

Les professionnels du tourisme et de l'hôtellerie ne mettent pas en cause globalement la pertinence de l'offre de formation sur ces différents champs ; mais ils soulignent le besoin de la bonne maîtrise globale de ces activités, notamment pour les postes d'encadrement.

4. Cf. « Investir dans les centres de congrès et les parcs des expositions », Editions Atout France. Juin 2012



3. Utilité des référentiels



Les constats exprimés par les employeurs dans l'étude Ernst & Young, citée plus haut, et les besoins du secteur identifiés dans le cadre d'échanges avec les organisations et syndicats professionnels en 2011 et 2012 par le cabinet Sémaphores, vont dans une même direction : le besoin de caractériser les activités du tourisme et de l'hôtellerie correspondant à des formations du supérieur pour continuer de rapprocher attentes des employeurs et offre de formation. Les référentiels proposés dans le présent document ⁵ sont donc notamment à destination :

- Des responsables de formations initiales du supérieur pour préciser ou adapter leur offre de formation en fonction des évolutions constatées au niveau de la demande client et des besoins des entreprises ;
- Des étudiants ou demandeurs d'emploi dans le cadre de leurs choix d'orientation, de reconversion, et pour étoffer leurs perspectives de mobilité ;
- Des entreprises et salariés pour mieux appréhender la diversité des activités, des emplois types et métiers, des parcours et des mobilités professionnels envisageables dans le tourisme et l'hôtellerie.

Considérés dans leur globalité, les référentiels :

- Permettent in fine de constater ce que les emplois et métiers ont certes de spécifique, mais également de commun entre eux ;
- Et suggèrent ainsi que les débouchés de l'offre de formation pourraient être plus larges que ne le laissent supposer les intitulés des formations.

5. NB : Les référentiels présentés ci-après ne sont pas des référentiels de formation correspondant à des niveaux bac+3 à bac+5. Ces formations initiales font pour leur part l'objet d'un remodelage de leur contenu suivant un agenda qui leur est propre. A titre d'exemple, le BTS Tourisme bac+2 a été rénové au cours des deux dernières années et sera opérationnel à la rentrée scolaire 2012

CHAPITRE 2

Principes et méthodologie
de construction
des référentiels



1. Les principes retenus pour construire les référentiels	20
2. Méthodologie de construction des référentiels	22

1. Les principes retenus pour construire les référentiels

Trois principes ont guidé la construction des référentiels : l'importance de la notion d'« activité », l'identification de blocs d'activités dits « sensibles », des fiches emplois-types / métiers, pour illustrer l'usage possible des référentiels.

L'importance de la notion d'« activité »

Pour permettre une meilleure connaissance du contenu du travail et préciser les mobilités professionnelles dans le tourisme et l'hôtellerie, ce guide identifie les **activités** réalisées, c'est-à-dire la mise en œuvre de tâches concrètes en situation de travail.

Les activités sont regroupées dans un ensemble homogène au sein d'un même « **bloc d'activités** ».

Sont distingués :

- Les **blocs d'activités génériques**, que l'on peut retrouver exercées dans l'ensemble des segments du secteur touristique : agences de voyage, organismes locaux de tourisme, tourisme d'affaires, événement congrès, hébergement, loisir, études conseil et ingénierie touristique ;
- Les **blocs d'activités spécifiques**, que l'on peut retrouver exercées dans un ou plusieurs segments du secteur touristique mais non dans l'ensemble.

L'identification de « blocs d'activités sensibles »

Certains blocs d'activités, appelés « **blocs d'activités sensibles** », ont fait l'objet d'une attention particulière et sont définis de façon détaillée, notamment dans la mesure où :

- Leur contenu a été profondément modifié ces dernières années, suite à l'évolution de l'offre et / ou de la demande ou de services liés au tourisme ;
- Ces changements sont susceptibles d'avoir un impact fort sur le contenu de l'offre de formation initiale.

Des fiches emploi-type / métier, pour illustrer l'usage possible des référentiels

Si, en situation professionnelle, un ensemble de blocs d'activités définit « à un instant T » un poste de travail, il n'est cependant pas pertinent de déterminer une liste de postes de travail dans les secteurs du tourisme et de l'hôtellerie. En effet, les contextes d'exercice de l'activité sont d'une grande diversité (petite ou grande structure, structure appartenant à un groupe ou indépendante), et les conventions collectives ne retiennent pas explicitement la notion de poste.

De la même façon, déterminer a priori, une liste de métiers ou emplois types des secteurs du

tourisme et de l'hôtellerie n'est pas complètement satisfaisant. Les contours de ces métiers ou emplois types sont souvent, eux-mêmes, en mouvement sous l'effet de l'évolution des technologies ou des modèles économiques.

Toutefois, les notions « d'emploi » et de « métier » restent utilisées par les acteurs dans de nombreuses situations :

- Dans le cadre d'un recrutement, un employeur rédige une offre d'emploi et regroupe sous un même intitulé les activités qu'il souhaite voir exercées par le futur recruté ;
- Réciproquement, un demandeur d'emploi ou un salarié à la recherche d'une mobilité professionnelle cherche des intitulés d'emplois ou de métiers ;

- Les étudiants se projetant dans leurs premières années d'insertion professionnelle, cherchent à identifier leur premier emploi ou métier ;
- Les responsables de formations initiales sont, quant à eux, attentifs à la correspondance entre le contenu des diplômes qu'ils proposent, et les insertions professionnelles envisageables.

En ce sens, les notions d'emploi et de métier sont pour les employeurs, les demandeurs d'emploi, les salariés, les étudiants, ou les responsables de formations initiales, des repères nécessaires. Il a donc été décidé de produire une cinquantaine de fiches emploi-type / métier, en vue d'illustrer l'usage possible des référentiels pour ces différents acteurs.



2. Méthodologie de construction des référentiels

Production des référentiels

Pour la réalisation des référentiels, les principes méthodologiques suivants ont été retenus.

Les blocs d'activités ont été identifiés en prenant appui sur deux types de sources.

Les branches professionnelles qui réalisent depuis plusieurs années des travaux approfondis sur le contenu et l'évolution de leurs métiers, notamment par l'intermédiaire de leurs observatoires des métiers⁶.

Les référentiels existants :

- Le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME) produit par Pôle emploi : sa structuration est cohérente avec le mode de construction des référentiels que nous proposons (définition de l'emploi-type / métier, descriptif des activités exercées, mobilité professionnelle envisageable) ;
- Les guides et fiches de l'Onisep (Office national d'information sur les enseignements et les professions) et Studyrara : ces productions permettent d'ajuster et d'affiner la définition des fiches emplois-types / métiers ; elles ne permettent pas, cependant, de décrire précisément les contenus d'activités.

En outre, pour chaque illustration d'emploi-type / métier, des analyses spécifiques ont été réalisées sur le contenu des offres d'emploi disponibles.

Les participants aux travaux

Tout au long de l'élaboration des référentiels présents, les travaux ont fait l'objet de discussion et de concertation avec les acteurs des secteurs concernés par les référentiels via :

- Des rencontres avec l'ensemble des acteurs représentants d'organisations ou syndicats professionnels ;
- Une communication de l'information sur les travaux aux observatoires des métiers concernés ;
- Un comité de pilotage composé de représentants du ministère en charge du Tourisme, de Atout France, de la Caisse des Dépôts, d'organisations et syndicats professionnels, d'acteurs de terrain et de Pôle emploi.

Une réunion avec une vingtaine de responsables de formations initiales du supérieur s'est tenue en février 2012. Une restitution intermédiaire des travaux y a été effectuée, suivie d'échanges.



6. Cf. chapitre 5, Ressources et liens utiles



CHAPITRE 3

Modalités d'utilisation
des référentiels



1. Publics cibles	26
2. Un site web pour compléter l'usage du guide papier	27
3. Exemples d'identification des passerelles et mobilités	27

1. Publics cibles



Ces référentiels sont conçus pour permettre à leurs utilisateurs, enseignants, professionnels et grand public, de bénéficier d'une meilleure lisibilité sur :

- Le contenu des activités exercées dans chaque secteur ;
- Les mobilités professionnelles possibles compte tenu du plus ou moins grand nombre de blocs d'activités communs exercés entre deux emplois types ou métiers appartenant à deux secteurs différents.

Les référentiels pourront donc être utiles aux personnes en recherche d'orientation ou aux acteurs qui appuient la construction de parcours de ces personnes. Par exemple, il sera possible d'identifier les blocs d'activités qui sont communs à l'emploi exercé et à l'emploi cible, de constater que de nombreuses activités sont semblables, et qu'une mobilité est donc envisageable.

Il est important de souligner que ce point est apparu extrêmement nouveau et intéressant pour l'ensemble des acteurs professionnels rencontrés, ce travail exhaustif n'ayant jamais été fait auparavant.

Au contraire, certains métiers ne présenteront que peu de blocs d'activités communs. Dans ce cas, la transition professionnelle d'un emploi à un autre pourra être plus longue.

En effet, les mobilités professionnelles, identifiées et explicitées par l'existence de mêmes blocs d'activités dans plusieurs emplois, ne sont pas « naturelles » et ne se dérouleront pas sans investissements spécifiques. Elles nécessiteront, le plus souvent, une formation complémentaire, un accompagnement dans la prise de poste, un développement de savoir-faire en situation de travail, afin de permettre le plein et bon exercice du nouveau métier, du nouvel emploi.

2. Un site web pour compléter l'usage du guide papier

Les illustrations de ce guide (fiches emplois-types / métiers) sont également accessibles en ligne et à la disposition des enseignants, des professionnels comme du grand public.

Adresse web :
www.atout-france.fr/referentiels



L'application en ligne est conçue pour faciliter la lecture des points communs et spécificités entre emplois-types / métiers du tourisme et de l'hôtellerie, ainsi que la lecture des mobilités professionnelles envisageables (cf. 3. Exemples d'identification des passerelles et mobilités, ci-dessous). Elle permettra aussi de réactualiser ces travaux régulièrement.

3. Exemples d'identification des passerelles et mobilités

Les exemples suivants ont pour but de montrer comment l'utilisation de la base de données « en ligne » des référentiels permet d'identifier des passerelles entre les emplois-types / métiers et donc d'envisager une mobilité à l'intérieur d'un secteur, ou d'un secteur à l'autre. Les blocs d'activités qui composent les fiches métiers sont, comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, génériques ou spécifiques à un secteur.

Lorsque la base de données permet de constater que deux emplois-types / métiers ou deux secteurs partagent plusieurs blocs d'activités, des mobilités sont envisageables. Toutefois, la base de données ne détermine pas a priori que les passerelles sont aisées. Elles peuvent conduire un salarié à demander un conseil en orientation professionnelle pour connaître le

meilleur chemin à suivre, elles peuvent être facilitées par une offre de formation, elles peuvent être formalisées par un responsable ressources humaines (RH) qui construit des parcours, etc.

Les quelques exemples présentés ci-après, sont construits sur la base de données qui est interrogeable en ligne par tous les acteurs : www.atout-france.fr/referentiels (à compter de septembre 2012). Chaque utilisateur du site en ligne pourra construire ses propres exemples et recherches à partir du « moteur de recherche avancée » qui permet de croiser les trois dimensions de la base : les blocs d'activités, leur caractère générique ou spécifique, les emplois-types / métiers illustratifs des six secteurs d'activités du champ touristique et hôtelier qui font l'objet de ce guide.



■ Exemple de passerelles à partir des activités de « marketing »

Le marketing apparaît comme une des grandes passerelles favorisant la mobilité des cadres entre les secteurs. De fait, il est déterminant, sous toutes ses formes, pour construire la stratégie des structures et tous les types d'offres de services.

Au final, il est un des domaines d'activité les mieux partagés par les 6 secteurs du tourisme et de l'hôtellerie. La lecture des activités marketing qui sont « spécifiques » permet également d'identifier l'importance du marketing territorial pour les institutions et entreprises dont l'action est en lien direct avec les acteurs du développement local. En ce sens, la formation au marketing est favorable à la mobilité professionnelle à l'intérieur de chaque secteur et entre secteurs.

ILLUSTRATION 1 : LE MARKETING EST PARTAGÉ PAR TOUS LES SECTEURS DU TOURISME ET DE L'HÔTELLERIE

Blocs d'activités	Bloc d'activités générique / spécifique
Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)	générique
Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits	générique
Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits	générique
Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local	spécifique
Analyser le potentiel des différents circuits de réalisation d'une offre de service touristique (faisabilité technique, état de la concurrence, etc.)	spécifique
Analyser les données socio-économiques du territoire et identifier les axes d'intervention selon les impératifs de développement local	spécifique
Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clientèles et les produits touristiques	générique
Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données	générique



	Agences de voyage	Organismes locaux de tourisme	Tourisme d'affaires	Hébergements	Loisirs	Etudes conseil et ingénierie
	x	x	x	x	x	x
	x	x	x	x	x	x
	x	x	x	x	x	x
		x	x	x	x	
	x	x	x		x	
		x				x
	x	x	x	x	x	x
	x	x	x	x	x	x

■ Exemple de passerelles à partir des activités « qualité, sécurité, environnement »

Les activités liées à la qualité, la sécurité et l'environnement correspondent à des enjeux bien sûr partagés par tous les secteurs, au niveau stratégique de pilotage des structures. Mais ces activités deviennent spécifiques, dès lors que les principes sont traduits en action.

Elles concernent par exemple des emplois types ou métiers des secteurs des parcs de loisirs, des grands entreprises de l'hôtellerie, et les entreprises gestionnaires et organisatrices de foires salons et congrès.



ILLUSTRATION 2 : QUALITÉ, SÉCURITÉ ET ENVIRONNEMENT, UNE MOBILITÉ CIBLÉE

Blocs d'activités	Bloc d'activités générique / spécifique	
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE	générique	
Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public	spécifique	
Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité	spécifique	
Contrôler l'entretien des équipements, matériels et installations et identifier les besoins de renouvellement ou de réparation	spécifique	
S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sureté	spécifique	
S'assurer de la sécurité des attractions et de la réglementation qui s'y applique	spécifique	
Optimiser l'aménagement et la qualité des espaces verts	spécifique	
S'assurer de la bonne gestion des équipements sportifs de l'exploitation	spécifique	
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental	générique	
Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité	générique	
Acquérir ou gérer un label ou une norme	générique	



	Agences de voyage	Organismes locaux de tourisme	Tourisme d'affaires	Hébergements	Loisirs	Etudes conseil et ingénierie
	x	x	x	x	x	x
			x	x	x	
		x	x	x	x	
			x	x	x	
	x	x	x	x	x	
					x	
				x	x	
				x	x	
	x	x	x	x	x	x
	x	x	x	x	x	x
	x	x	x	x	x	x

■ D'un métier à l'autre :
quelles mobilités potentielles ?

A l'aide de l'outil en ligne - www.atout-france.fr/referentiels -, une personne peut donc explorer les passerelles à partir de la liste des blocs d'activités qui composent sa position initiale. Celle-ci peut être, nous l'avons vu, celle d'un salarié, d'un demandeur d'emploi, d'un ingénieur de formation explorant le marché d'une offre de formation.

Partant d'une pluralité d'activités exercées (qu'elles soient ou non maîtrisées) ou d'un emploi-type / métier initial, la personne pourra identifier les mobilités possibles vers d'autres emplois-types / métiers, ainsi que les activités complémentaires qu'il pourrait avoir à exercer.

ILLUSTRATION 3 : RECHERCHE DES MOBILITÉS POTENTIELLES À PARTIR D'UN EXEMPLE EMPLOI-MÉTIER EXERCÉ (EXTRAIT DE LA BASE DE DONNÉES « BLOC ACTIVITÉS »)

Blocs d'activités	Position de l'acteur en recherche de mobilité	Moteur de recherche
	Agences de voyages	
	Animateur / coordinateur de réseau	
Encadrer une équipe	x	
Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme	x	
Concevoir les outils web de la politique commerciale	x	
Proposer et vendre des produits touristiques aux clients	x	
Produire un programme d'activités touristiques selon les spécificités du public	x	
Définir et animer la politique de communication	x	
Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe	x	
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)	x	
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental	x	



Résultats de la recherche en termes d'emplois métiers dans d'autres secteurs d'activités

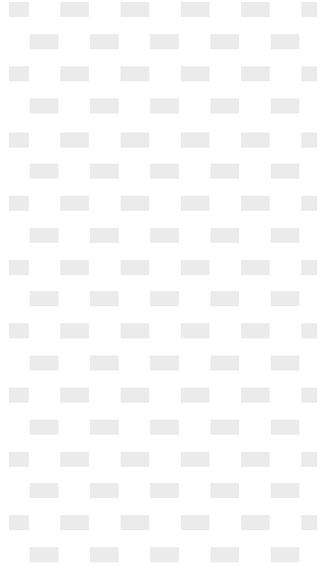
	Organismes de tourisme			Tourisme d'affaires	Hébergement
	Directeur de développement du tourisme local	Directeur marketing	Responsable de projets de développement	Responsable marketing et communication	Responsable de ventes
	x	x	x	x	x
	x	x		x	x
		x	x	x	x
	x	x	x		x
	x	x		x	x
	x	x	x	x	x
	x	x	x	x	x
			x	x	

ILLUSTRATION 4 : RECHERCHE DE BLOCS D'ACTIVITÉS NON EXERCÉS, QUI DEVRONT L'ÊTRE EN CAS DE MOBILITÉ VERS UN EMPLOI-TYPE / MÉTIER SOUHAITÉ (EXTRAIT DE LA BASE DE DONNÉES « BLOCS D'ACTIVITÉS »)

Position de l'acteur en recherche de mobilité	Souhait de mobilité vers les emplois-types / métiers	
AGENCES DE VOYAGES	TOURISME D'AFFAIRES	HÉBERGEMENTS
Animateur / coordinateur de réseau	Responsable marketing et communication	Responsable de ventes

Moteur de recherche





Résultat de la recherche = Blocs d'activités exercés par un responsable marketing communication, ou un responsable de ventes, non exercés par un animateur coordinateur de réseau

Blocs d'activités

Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)

Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local

Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clients et les produits touristiques

Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données

Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques

Organiser la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme et m-tourisme)

Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires

CHAPITRE 4

Les blocs d'activités
et les blocs d'activités
dits sensibles



1. Les blocs d'activités	38
La stratégie et le développement de la structure	38
Le management et la gestion des collaborateurs	38
Le marketing	39
La commercialisation	39
La production et l'animation	40
La communication	40
La qualité, la sécurité, l'environnement	40
Les études, le conseil et l'ingénierie	41
La gestion courante et l'administration	42
2. Les blocs d'activités dits sensibles	42
Effectuer des actions de Gestion des Ressources Humaines (GRH)	42
Définir et animer la politique marketing (dont e-marketing)	43
Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres	44
Gérer et développer les différentes situations de la relation client (face à face, en ligne,...)	45
Concevoir les outils web de la politique commerciale	45
Développer et favoriser des partenariats avec des acteurs privés et publics du territoire voire mener des actions de lobbying (actions d'influence)	46
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable	46
S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sûreté	47

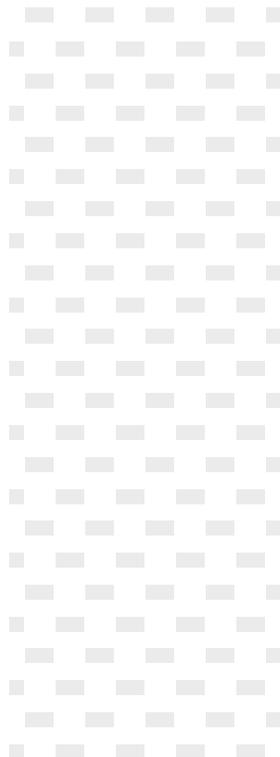
1. Les blocs d'activités

La stratégie et le développement de la structure

- Définir puis mettre en œuvre les orientations stratégiques de la structure et piloter l'activité générale ;
- Développer et favoriser des partenariats avec les acteurs privés et publics du territoire, voire mener des actions de lobbying (actions d'influence) ;
- Intégrer dans la stratégie de l'entreprise ou de l'organisme, les enjeux de développement durable et donc la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et la responsabilité sociale des organisations (RSO) (diversité, handicap, etc.) ;
- Evaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration.

Le management et la gestion des collaborateurs

- Définir et animer la politique de management de ressources humaines ;
- Encadrer une équipe ;
- Effectuer des actions de gestion des ressources humaines (gestion des contrats de travail, gestion de la paie, etc.) ;
- Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure ;
- Participer au dialogue social de l'entreprise.



Le marketing



- Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing) ;
- Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits ;
- Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits ;
- Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local ;
- Analyser le potentiel des différents circuits de réalisation d'une offre de service touristique (faisabilité technique, état de la concurrence, etc.) ;
- Analyser les données socio-économiques du territoire et identifier les axes d'intervention selon les impératifs de développement local ;
- Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clients et les produits touristiques ;
- Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données.

La commercialisation

- Définir et animer la politique commerciale de la structure ;
- Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme ;
- Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques ;
- Concevoir les outils web de la politique commerciale ;
- Organiser la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme et m-tourisme) ;
- Gérer et développer les différentes situations de la relation client (face à face, en ligne, etc.) ;
- Visiter les structures ou hébergements qui pourront être proposés par la suite aux clients ;
- Accueillir, informer, renseigner et conseiller les touristes et / ou clients afin de répondre à leurs demandes ou besoins ;
- Proposer et vendre des produits touristiques aux clients ;
- Enregistrer les réservations et optimiser l'occupation marchande.



La production et l'animation

- Concevoir le plan d'action du projet de développement du produit touristique ;
- Produire un programme d'activités touristiques selon les spécificités du public ;
- Organiser des événements, négocier les prix et réserver les lieux, hébergements, etc. ;
- Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel) ;
- Coordonner et superviser l'activité et l'organisation des équipes d'animation et / ou de production ;
- Accompagner et guider les participants lors de la réalisation des activités ;
- Piloter la mise en œuvre technique d'un projet ou d'un événement ;
- Piloter la logistique de la réalisation d'un événement ;
- Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration.

La communication

- Définir et animer la politique de communication ;
- Mener / concevoir des actions de communication en interne et en externe ;
- Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires ;
- Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.).

La qualité, la sécurité, l'environnement

- Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE ;
- Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public ;
- Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène, et sécurité ;
- Contrôler l'entretien des équipements, matériels et installations, et identifier les besoins de renouvellement ou de réparation ;
- S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sureté ;
- S'assurer de la sécurité des attractions et de la réglementation qui s'y applique ;
- Optimiser l'aménagement et la qualité des espaces verts ;



- S'assurer de la bonne gestion des équipements sportifs de l'exploitation ;
- Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental ;
- Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité ;
- Acquérir ou gérer un label ou une norme.

Les études, le conseil et l'ingénierie

- Gérer un portefeuille de missions ou d'études et en assurer le développement ;
- Conseiller et accompagner les porteurs de projets touristiques ;
- Elaborer des appels d'offres ou des réponses à appels d'offres ;
- Préparer les dossiers techniques et analyser les réponses des prestataires ;
- Réaliser les différentes étapes et les livrables d'une mission ou d'une étude pour un client ;
- Définir les intentions et les moyens des porteurs de projets touristiques ;
- Accompagner la gouvernance des organisations touristiques ;
- Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques ;
- Programmer / planifier les différentes étapes de mise en œuvre de projets touristiques ;
- Réaliser ou faire réaliser des études de faisabilité et / ou d'impact ;
- Assurer le suivi de la réalisation de projets touristiques ;
- Evaluer les projets touristiques ou les politiques touristiques.



La gestion courante et l'administration de l'activité

- Réaliser la gestion et le suivi budgétaire et administratif de la structure ;
- Réaliser le suivi administratif, budgétaire et comptable ;
- Réaliser le suivi administratif des dossiers clients ;
- Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs ;
- Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks ;
- Mettre en œuvre et maintenir les systèmes d'informations (application de gestion et web).

2. Les blocs d'activités dits sensibles

Effectuer des actions de Gestion des Ressources Humaines (GRH)

■ Activités de pilotage et management

- Définir la politique de gestion des ressources humaines (GRH) en tenant compte des spécificités de l'emploi dans le secteur du tourisme : la saisonnalité, la poly-activité, etc. ;
- Intégrer les instances de représentation du personnel dans la politique de GRH : délégation syndicale, délégation du personnel (DP), comité d'entreprise (CE), comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) ;
- Accompagner les managers de proximité dans leur gestion quotidienne des équipes, dans les différents aspects de la GRH (gestion des plannings, management de proximité, etc.) ;
- Accompagner les managers dans la gestion de la diversité (égalité hommes - femmes, séniors, management interculturel, etc.).

■ Activités opérationnelles

- Procéder au recrutement des salariés, à la sélection des candidatures, à la fidélisation du salarié, à l'accueil du nouvel arrivant ;
- Evaluer les compétences des salariés, nécessaires à la qualité du service rendu notamment celles liées à l'activité touristique ;
- Diagnostiquer les besoins en formation du personnel, préparer et réaliser le plan de formation, en mobilisant une offre de formation continue adaptée ;
- Effectuer le suivi administratif des salariés : contrat d'embauche, paie, congés, arrêt de maladie, demande de formation, etc.



Définir et animer la politique marketing (dont e-marketing)

■ Activités de pilotage et management

- Analyser le marché et le comportement des clients- consommateurs de l'offre touristique ;
- Piloter la mise en place d'un système de veille sur l'offre et la demande touristique, en utilisant notamment les outils TIC (captation des flux d'information, inscription dans les réseaux sociaux, mesures d'audience, etc.) ;
- Commander et suivre la réalisation des études de marché sur l'offre et la demande touristiques ;
- Segmenter l'offre touristique proposée en fonction des différents types de clientèle.

■ Activités opérationnelles

- Concevoir le plan de marketing mix :
 - Concevoir ou participer à la conception du produit touristique (Product) ;
 - Définir la stratégie de prix (Price) ou proposer aux instances décisionnelles une stratégie de prix (ou participer à la définition) ;
 - Définir la stratégie de distribution (Place) ou proposer aux instances décisionnelles une stratégie de distribution (ou participer à la définition) ;
 - Définir la stratégie de communication (Promotion) ou proposer aux instances décisionnelles une stratégie de communication (ou participer à la définition) ;
- Intégrer les TIC dans la conception de la présentation de l'offre touristique au client.

Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres

■ Elaborer des appels d'offres

- A partir d'une identification des besoins propres, élaborer le cahier des charges de la demande, en tenant compte, s'il y a lieu, des règles de marché public ;
- Assurer le traitement administratif des appels d'offres en respectant les procédures en vigueur ;
- Dépouiller et analyser les réponses à un appel d'offres, en tenant compte, s'il y a lieu, des règles de marché public ;
- Suivre les évolutions du droit des marchés publics.

■ Répondre aux appels d'offres

- Etablir une veille des appels d'offre et une veille des meilleures pratiques du marché ;
- Comprendre et analyser les attentes du client ou du sous-traitant ;
- Coordonner les différents services impliqués dans les réponses (commerciaux, marketing, service, qualité) ;
- Préparer la documentation d'appels d'offres (cahier des charges, questionnaires, méthodologie d'évaluation), en tenant compte s'il y a lieu, des règles de marché public ;
- Mettre en place des tableaux de bords liés aux activités d'élaboration et de réponse aux appels d'offres (gestion des plannings d'envoi et de réception, contrôle des délais des réponses, etc.) ;
- Analyser les résultats (suites favorables / défavorables) aux réponses d'appels d'offres.



Gérer et développer les différentes situations de la relation client (face à face, en ligne, ...)

■ Activités opérationnelles

- Accueillir les clients, comprendre et recueillir leurs attentes, pour leur proposer le produit touristique correspondant à leurs besoins ;
- Vendre les prestations et produits attendus par les clients ;
- Conseiller les clients ;
- Proposer l'offre touristique disponible aux clients, en s'appuyant sur une connaissance globale de l'offre ;
- Répondre rapidement aux questions et aux attentes des clients quel que soit le mode de communication : face à face, téléphone, courriel, etc. ;
- Communiquer avec les clients, notamment en mobilisant si nécessaire différentes langues ;
- Réaliser des activités de service après-vente, en tenant compte de la réglementation en vigueur (assurance, droit des contrats, etc.) ;
- Contribuer à la gestion et au suivi de la satisfaction client, mesurer la satisfaction client, proposer des axes d'amélioration de la satisfaction client.

Concevoir les outils web de la politique commerciale

■ Pilotage et management des activités

- Fonction de maîtrise d'ouvrage :
 - Exprimer les besoins fonctionnels (services attendus) des utilisateurs
 - Piloter les projets web en collaboration avec des équipes.

■ Activités opérationnelles

- Fonction de maîtrise d'œuvre :
 - Intégrer les nouveaux outils web dans le marketing et la commercialisation (e-tourisme, m-tourisme, ...), en s'appuyant sur une bonne connaissance de ces outils et de leur potentiel, lors de la conception d'actions commerciales ;
 - Intégrer la problématique d'évaluation des résultats et la performance des outils web dans la politique commerciale, lors de la conception de celle-ci.

Développer et favoriser des partenariats avec des acteurs privés et publics du territoire voire mener des actions de lobbying (actions d'influence)

■ Activités de pilotage et de management

- Identifier l'opportunité et la faisabilité de partenariats publics / privés, démarcher les acteurs publics / privés ;
- Concevoir des partenariats tant sur le plan du contenu que sur les aspects juridiques et financiers : évaluation des enjeux, négociation avec les acteurs, élaboration des termes du partenariat, rédaction, validation et signature de conventions de partenariats.

■ Activités opérationnelles

- Participer aux événements majeurs organisés par les institutions locales sur le territoire ;
- Développer des partenariats commerciaux avec les acteurs locaux du secteur du tourisme ;
- Développer des partenariats avec les institutions publiques du territoire ;
- Evaluer les réalisations, les effets et la performance des partenariats construits ;
- Construire et mettre en œuvre une veille des opportunités de partenariats.

Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable

■ Activités liées aux enjeux économiques et sociaux

- Mesurer l'effectivité des retombées économiques locales ;
- Mettre en œuvre des dispositifs ou des démarches visant au maintien et au développement de l'emploi touristique local ;
- S'assurer, dans le contenu des prestations touristiques proposées, du respect de l'authenticité culturelle des communautés d'accueil (lutte contre « l'esclavage moderne », lutte contre la folklorisation des cultures, etc.) ;



- S'informer sur les évolutions législatives, réglementaires, en matière de normes environnementales et sociales (diversité, handicap, etc.) ;
- S'informer sur les « bonnes pratiques ».



■ Activités liées aux enjeux environnementaux

- Mesurer l'impact des activités touristiques sur l'environnement et proposer des dispositifs permettant d'en limiter les effets négatifs ;
- Intégrer l'environnement dans la conception et la gestion de l'offre touristique (principes d'éco-conception et d'éco-gestion).

■ Activités transversales (économiques, sociales et environnementales)

- Mettre en place un système de veille d'information sur les dispositifs de certification et de labellisation ;
- Mettre en œuvre les démarches visant à engager la structure dans des programmes de certification et de labellisation ;
- Mettre en place un système de management environnemental (intégrer la prise en compte de l'environnement dans la gestion et le management de l'entreprise).

S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sûreté

■ Activités de pilotage et de management

- S'assurer du respect des règles liées aux structures recevant du public ;
- Faire respecter les règles d'hygiène et de sécurité ;
- Faire appliquer les procédures d'alerte sécurité appropriées en cas de besoin ;
- S'assurer de la bonne formation, qualification et habilitation des salariés en charge de l'activité touristique ;
- S'assurer du bon fonctionnement des équipements et du matériel ;
- Mettre en œuvre les démarches visant à engager la structure dans des programmes de certification et de labellisation en intégrant la législation en vigueur (règle de sécurité, de sûreté, etc.) ;
- S'informer sur les évolutions législatives et réglementaires en matière de normes de sécurité et de sûreté.



CHAPITRE 5

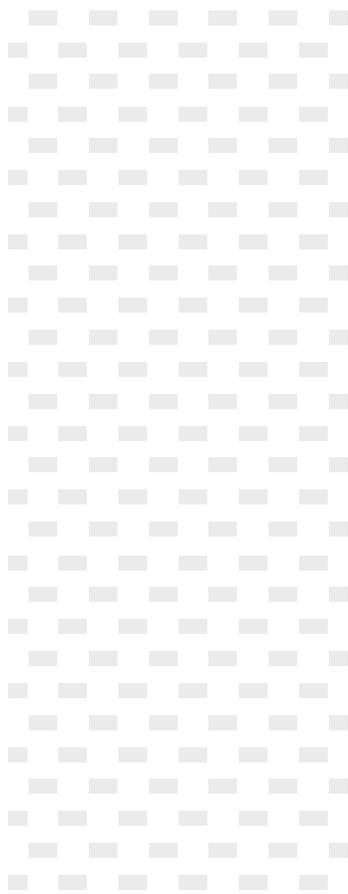
Illustrations
sous la forme de fiches
emplois-types / métiers



1. Présentation des illustrations fiches emplois-types / métiers	52
2. Organisation de voyages	54
Responsable d'agence	54
Directeur de production	57
Animateur / coordinateur de réseau	59
Chef de produit(s)	61
Yield manager	63
3. Organismes locaux de tourisme et offre touristique territoriale	64
Directeur de structure	64
Directeur du développement du tourisme local	67
Directeur marketing	70
Responsable de projets de développement	72
Responsable de promotion et de valorisation du tourisme local	74
Chargé de mission développement du tourisme local	77
Chargé de mission promotion et de valorisation du tourisme local	79
Animateur de tourisme local	81
Guide conférencier	83
4. Tourisme d'affaires / rencontres et événements professionnels	85
Directeur d'agence événementielle	85
Directeur de foire, salon, congrès, exposition	87
Directeur de clientèle	89
Directeur technique	91
Responsable marketing et communication	94
Yield manager	96
Chef de projet	97
Chargé d'affaires	99

5. Hébergements	101
Directeur de résidence de tourisme	101
Directeur d'hôtel	104
Directeur hôtellerie de plein air	107
Responsable de structure	110
Directeur commercial et marketing	112
Chef de réception	115
Responsable d'accueil et d'hébergement	116
Responsable d'animation	118
Responsable de réservation	120
Responsable de ventes	121
Yield manager	122
6. Loisirs	125
Directeur de village et club de vacances et de loisirs	125
Directeur d'équipement de loisirs	128
Directeur de parc d'attraction	131
Directeur / responsable de casinos	134
Directeur de site culturel	137
Directeur de parc zoologique	140
Directeur d'exploitation	143
Directeur commercial	145
Directeur marketing touristique	147
Membre de comité de Direction des jeux de casinos	149
Directeur technique, sécurité, environnement, qualité	151
Responsable d'un secteur d'attraction	153
Chef de produit marketing	155

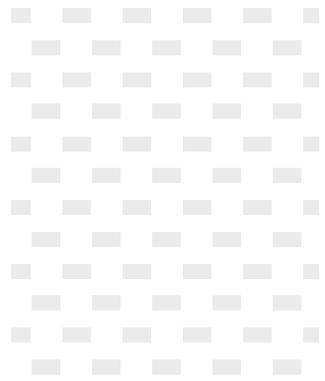
7. Etudes et ingénierie touristique	157
Directeur de cabinet de conseil	157
Directeur d'études et projets	159
Chef de projet consultant	161
Chargé d'études	163



1. Présentation des illustrations fiches emplois-types / métiers

Quatre niveaux d'emplois-types / métiers sont identifiés : directeur de structure - directeur de services - responsable de service - fonction opérationnelle.

DIRECTEUR DE STRUCTURE	DIRECTEUR DE SERVICES
Organisation de voyages	
Responsable d'agence	Directeur de production Animateur / coordinateur de réseau
Organismes locaux de tourisme et offre touristique territoriale	
Directeur de structure	Directeur de développement du tourisme local Directeur marketing
Tourisme d'affaires / Rencontres et événements professionnels	
Directeur d'agence événementielle Directeur de foire, salon, congrès, exposition	Directeur de clientèle Directeur technique
Hébergements	
Directeur de résidence de tourisme Directeur d'hôtel Directeur hôtellerie de plein air Responsable de structure	Directeur commercial et marketing
Loisirs	
Directeur de village et club de vacances et de loisirs Directeur d'équipement de loisirs Directeur de parc d'attraction Directeur / responsable de casinos Directeur de site culturel Directeur de parc zoologique	Directeur d'exploitation Directeur commercial Directeur marketing touristique Membre de comité de Direction des jeux de casinos Directeur technique, sécurité, environnement, qualité
Etudes et ingénierie touristique	
Directeur de cabinet de conseil	Directeur d'études et projets



RESPONSABLE DE SERVICE	FONCTION OPERATIONNELLE
Organisation de voyages	
Chef de produit (s)	Yield manager
Organismes locaux de tourisme et offre touristique territoriale	
Responsable de projets de développement Responsable de promotion et valorisation du tourisme local	Chargé de mission développement du tourisme local Chargé de mission promotion et valorisation du tourisme local Animateur du tourisme local Guide conférencier
Tourisme d'affaires / Rencontres et événements professionnels	
Responsable marketing et communication	Yield manager Chef de projet Chargé d'affaires
Hébergements	
Chef de réception Responsable d'accueil et d'hébergement Responsable d'animation Responsable de réservation Responsable de ventes	Yield manager
Loisirs	
Responsable d'un secteur d'attraction Chef de produit marketing	
Etudes et ingénierie touristique	
Chef de projet consultant	Chargé d'études

2. Organisation de voyages

Responsable d'agence

Définition

Il planifie et dirige les activités de l'agence. Il définit l'offre des produits proposés en corrélation avec les tours opérateurs. Il est garant du développement de la clientèle et du chiffre d'affaires de son agence. En fonction de son entreprise d'appartenance, il applique les procédures et normes définies par la direction générale. Suivant la taille de l'agence de voyage, il propose et négocie de nouveaux circuits touristiques en direct auprès des tours opérateurs, des compagnies aériennes, des hôtels et des professionnels des loisirs, supervise les ventes et l'activité des conseillers de voyage. Il assure la direction des points de vente qui lui sont confiés dans le cadre de la politique et des objectifs déterminés par la direction de son entreprise, des règles et des directives en vigueur définies par celle-ci.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure

Définir puis mettre en œuvre les orientations stratégiques de la structure et piloter l'activité générale

Intégrer dans la stratégie de l'entreprise ou de l'organisme, les enjeux de développement durable et donc la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et la responsabilité sociale des organisations (RSO) (diversité, handicap, etc.)

Évaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration

Management et gestion des collaborateurs

Définir et animer la politique de management de ressources humaines

Encadrer une équipe

Effectuer des actions de gestion des ressources humaines (gestion des contrats de travail, gestion de la paie, etc.)

Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure

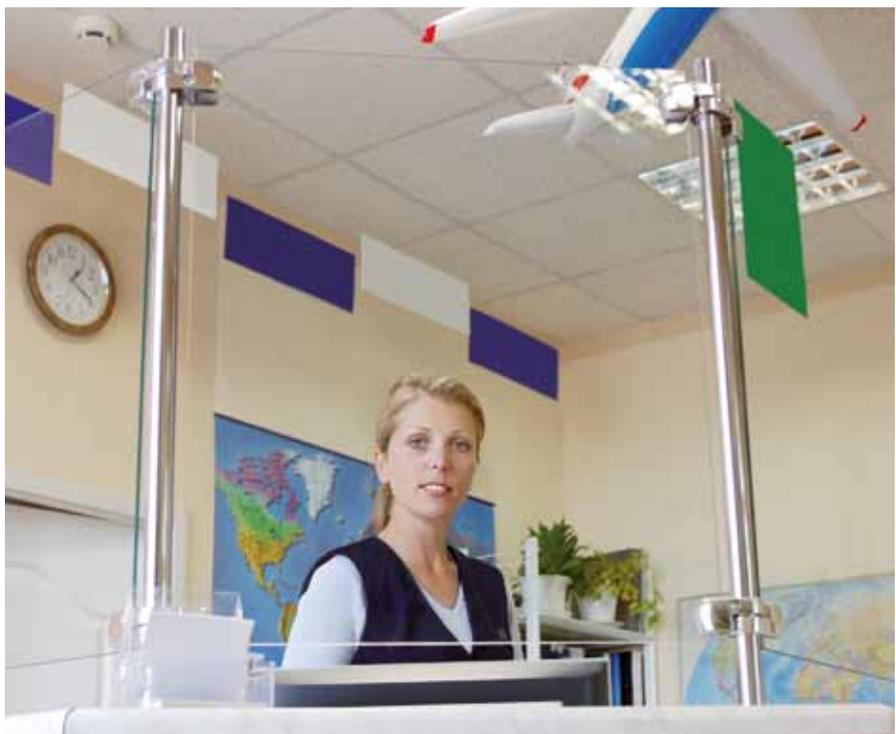
Participer au dialogue social de l'entreprise

Marketing
Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)
Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données
Commercialisation
Définir et animer la politique commerciale de la structure
Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme
Communication
Définir et animer la politique de communication
Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental
Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité
Acquérir ou gérer un label ou une norme
Etudes et ingénierie
Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres
Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques
Gestion courante et administration de l'activité
Réaliser la gestion et le suivi budgétaire et administratif de la structure
Réaliser le suivi administratif, budgétaire et comptable
Réaliser le suivi administratif des dossiers clients
Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » Travaux du CEP : Contrat d'Etudes Prospectives : www.snav.travel Ministère en charge du Tourisme : Fiche métier téléchargeable en ligne : www.tourisme.gouv.fr 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1303	Vente de voyages
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	G1102	Promotion du tourisme local
	G1201	Accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	G1301	Conception de produits touristiques
	G1302	Optimisation de produits touristiques
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public



Directeur de production

Définition

Il accompagne le directeur d'agence (ou les directeurs d'agences, suivant la taille de la structure) dans la planification et la direction des activités. Il participe à la création et à la définition de l'offre des produits proposés, en lien notamment avec les tours opérateurs. Suivant la taille de sa structure d'appartenance, il peut piloter l'activité de plusieurs chefs de produits.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure

Définir puis mettre en œuvre les orientations stratégiques de la structure et piloter l'activité générale

Intégrer dans la stratégie de l'entreprise ou de l'organisme, les enjeux de développement durable et donc la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et la responsabilité sociale des organisations (RSO) (diversité, handicap, etc.)

Evaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration

Management et gestion des collaborateurs

Encadrer une équipe

Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure

Marketing

Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Analyser le potentiel des différents circuits de réalisation d'une offre de service touristique (faisabilité technique, état de la concurrence, etc.)

Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clients et les produits touristiques

Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données

Commercialisation

Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme

Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques

Organiser la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme et m-tourisme)

Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients

Production animation
Concevoir le plan d'action du projet de développement du produit touristique
Produire un programme d'activités touristiques selon les spécificités du public
Organiser des événements, négocier les prix et réserver les lieux, hébergements, etc.
Communication
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental
Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité
Acquérir ou gérer un label ou une norme
Etudes et ingénierie
Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres
Préparer les dossiers techniques et analyser les réponses des prestataires
Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques
Programmer / planifier les différentes étapes de mise en œuvre de projets touristiques
Gestion courante et administration de l'activité
Réaliser la gestion et le suivi budgétaire et administratif de la structure
Réaliser le suivi administratif, budgétaire et comptable
Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.



Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » Travaux du CEP : Contrat d'Etudes Prospectives : www.snv.travel 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1301	Conception de produits touristiques
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	G1102	Promotion du tourisme local
	G1302	Optimisation de produits touristiques
	E1107	Organisation d'événementiel
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	K2111	Formation professionnelle
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public

Animateur / coordinateur de réseau

Définition

Il pilote et coordonne l'activité du réseau d'agences, antennes et points de vente. Il harmonise les pratiques du réseau (offre de services, merchandising, etc.), fait appliquer la politique commerciale, gère les équipes et fait remonter à la direction les attentes et les besoins.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Management et gestion des collaborateurs

Encadrer une équipe

Commercialisation

Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme

Concevoir les outils web de la politique commerciale

Produire un programme d'activités touristiques selon les spécificités du public

Production animation

Définir et animer la politique de communication

Communication
Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSE (diversité, handicap, etc.), le management environnemental

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » • Travaux du CEP : Contrat d'Études Prospectives : www.snav.travel 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1301	Conception de produits touristiques
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	G1102	Promotion du tourisme local
	G1302	Optimisation de produits touristiques
	E1107	Organisation d'événementiel
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	K2111	Formation professionnelle
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public



Chef de produit(s)

Définition

Il étudie, conçoit, construit et réajuste des voyages pour des individuels ou des groupes à destination de la France ou de l'étranger. Il chiffre les temps et coûts des programmes touristiques (prix d'hôtel, transports, divertissements, ...). Pour ce faire, il est en contact régulier avec les réceptifs locaux. Par ailleurs, il négocie les tarifs afin de garantir l'équilibre économique et la rentabilité des voyages conçus. Il assure la promotion auprès des prestataires de services. Suivant la taille de sa structure d'appartenance, il peut animer une équipe et prendre en charge la commercialisation des produits touristiques. Il peut être responsable d'une zone géographique.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure

Intégrer dans la stratégie de l'entreprise ou de l'organisme, les enjeux de développement durable et donc la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et la responsabilité sociale des organisations (RSO) (diversité, handicap, etc.)

Evaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration

Marketing

Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Analyser le potentiel des différents circuits de réalisation d'une offre de service touristique (faisabilité technique, état de la concurrence, etc.)

Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clients et les produits touristiques

Commercialisation

Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme

Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques

Organiser la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme et m-tourisme)

Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients

Production animation

Produire un programme d'activités touristiques selon les spécificités du public

Organiser des événements, négocier les prix et réserver les lieux, hébergements, etc.

Accompagner et guider les participants lors de la réalisation des activités

Communication
Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental
Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité
Acquérir ou gérer un label ou une norme
Etudes et ingénierie
Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres
Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques
Programmer / planifier les différentes étapes de mise en œuvre de projets touristiques
Gestion courante et administration de l'activité
Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs
Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » • Travaux du CEP : Contrat d'Etudes Prospectives : www.snav.travel 	Code Rome	Champ professionnel direct
	M1705	Marketing
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	E1103	Communication
	E1401	Développement et promotion publicitaire
	E1402	Elaboration de plan média
	M1403	Etudes et perspectives socio-économiques
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	K2108	Enseignement supérieur
	M1302	Direction de petite ou moyenne entreprise
	M1402	Conseil en organisation et management d'entreprise

Yield manager

Définition

Il adapte et réajuste en temps réel le prix de prestations touristiques : places d'avion, billets de train, nuitées d'hôtel, location de véhicules. Il met en adéquation l'offre et la demande, avec pour objectif d'optimiser la rentabilité des produits touristiques la compétitivité de l'entreprise. Il peut par exemple décider d'une période de réduction de prix, pour susciter les réservations en « périodes creuses » et optimiser le remplissage d'un complexe hôtelier ou d'un avion.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Commercialisation
Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques
Organiser la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme et m-tourisme)
Communication
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Gestion courante et administration de l'activité
Mettre en œuvre et maintenir les systèmes d'informations (application de gestion et web)

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none">• Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours)• Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restaurant »• Travaux du CEP : Contrat d'Etudes Prospectives : www.snav.travel	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1302	Optimisation de produits touristiques
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	G1301	Conception de produits touristiques
	M1702	Analyse de tendances
	K2111	Formation professionnelle
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	M1707	Stratégie commerciale
	M1705	Marketing
	M1703	Chef de produit
	M1402	Conseil en organisation et management d'entreprise

3. Organismes locaux de tourisme et offre touristique territoriale

Directeur de structure

Définition

Il planifie et dirige les activités de la structure. Chargé de participer à l'élaboration et à la mise en oeuvre de la politique touristique territoriale, il travaille souvent en étroite collaboration avec le directeur ou le responsable du développement touristique de la collectivité concernée. Il développe, stimule la coopération et la concertation entre les acteurs touristiques publics et privés du territoire et il assure le développement et la commercialisation d'une offre touristique répondant à l'identité du territoire. Il peut également piloter l'organisation d'événements locaux tels que : tournois sportifs, carnivals, marchés de Noël, concerts, etc. Par ailleurs, il participe activement au développement de sa zone d'influence. Il peut, éventuellement, être consulté sur des futurs projets d'aménagement du territoire.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure

Définir puis mettre en oeuvre les orientations stratégiques de la structure et piloter l'activité générale

Développer et favoriser des partenariats avec les acteurs privés et publics du territoire, voir mener des actions de lobbying (actions d'influence)

Intégrer dans la stratégie de l'entreprise ou de l'organisme, les enjeux de développement durable et donc la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et la responsabilité sociale des organisations (RSO) (diversité, handicap, etc.)

Évaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration

Management et gestion des collaborateurs

Définir et animer la politique de management de ressources humaines

Encadrer une équipe

Effectuer des actions de gestion des ressources humaines (gestion des contrats de travail, gestion de la paie, etc.)

Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure

Participer au dialogue social de l'entreprise

Marketing

- Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)
- Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
- Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
- Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local
- Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données

Commercialisation

- Définir et animer la politique commerciale de la structure
- Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients

Production animation

- Organiser des événements, négocier les prix et réserver les lieux, hébergements, etc.
- Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel)
- Coordonner et superviser l'activité et l'organisation des équipes d'animation et / ou de production
- Piloter la logistique de la réalisation d'un événement
- Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration

Communication

- Définir et animer la politique de communication
- Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires
- Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)

Qualité sécurité environnement

- Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE
- Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité
- S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sureté
- Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental
- Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité
- Acquérir ou gérer un label ou une norme

Etudes et ingénierie
Gérer un portefeuille de missions ou d'études et en assurer le développement
Conseiller et accompagner les porteurs de projets touristiques
Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres
Définir les intentions et les moyens des porteurs de projets touristiques
Accompagner la gouvernance des organisations touristiques
Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques
Programmer / planifier les différentes étapes de mise en œuvre de projets touristiques
Gestion courante et administration de l'activité
Réaliser la gestion et le suivi budgétaire et administratif de la structure
Réaliser le suivi administratif, budgétaire et comptable
Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs
Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1102	Promotion du tourisme local
<ul style="list-style-type: none"> • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » • Référentiel d'activités-responsabilités de l'Observatoire des métiers des organismes de tourisme : www.offices-de-tourisme-de-france.org/omm.php?id=898 • Ministère en charge du Tourisme : Fiche métier téléchargeable en ligne : www.tourisme.gouv.fr/profession/metiers/index.php 	Codes Rome	Champs professionnels proches
	K1802	Développement local
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	K1602	Gestion de patrimoine culturel
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique

Directeur de développement du tourisme local

Définition

Il pilote la mise en œuvre de la politique et des orientations stratégiques en matière de développement touristique local. Il conseille les élus sur les politiques touristiques ou impactant le secteur du tourisme et de l'hôtellerie. Il organise les moyens, coordonne et anime les dispositifs en faveur du développement local du tourisme. Il coordonne le déploiement de manifestations événementielles (festivals, spectacles, etc...). Il noue les partenariats nécessaires à la mise en œuvre des orientations stratégiques. Il tient compte des initiatives locales et des avis des acteurs du territoire sur lequel il agit.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure
Définir puis mettre en œuvre les orientations stratégiques de la structure et piloter l'activité générale
Développer et favoriser des partenariats avec les acteurs privés et publics du territoire, voir mener des actions de lobbying (actions d'influence)
Management et gestion des collaborateurs
Encadrer une équipe
Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure
Marketing
Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local
Analyser le potentiel des différents circuits de réalisation d'une offre de service touristique (faisabilité technique, état de la concurrence, etc.)
Analyser les données socio-économiques du territoire et identifier les axes d'intervention selon les impératifs de développement local
Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clients et les produits touristiques
Commercialisation
Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme
Organiser la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme et m-tourisme)

Production animation
Concevoir le plan d'action du projet de développement du produit touristique
Produire un programme d'activités touristiques selon les spécificités du public
Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel)
Coordonner et superviser l'activité et l'organisation des équipes d'animation et / ou de production
Piloter la mise en œuvre technique d'un projet ou d'un événement
Piloter la logistique de la réalisation d'un événement
Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration
Communication
Définir et animer la politique de communication
Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe
Entrettenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE
Etudes et ingénierie
Gérer un portefeuille de missions ou d'études et en assurer le développement
Conseiller et accompagner les porteurs de projets touristiques
Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres
Préparer les dossiers techniques et analyser les réponses des prestataires
Réaliser les différentes étapes et les livrables d'une mission ou d'une étude pour un client
Définir les intentions et les moyens des porteurs de projets touristiques
Accompagner la gouvernance des organisations touristiques
Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques
Programmer / planifier les différentes étapes de mise en œuvre de projets touristiques
Assurer le suivi de la réalisation de projets touristiques
Évaluer les projets touristiques ou les politiques touristiques
Gestion courante et administration de l'activité
Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » Référentiel d'activités-responsabilités de l'Observatoire des métiers des organismes de tourisme : www.offices-de-tourisme-de-france.org/omm.php?id=898 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1102	Promotion du tourisme local
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	K1802	Développement local
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	K1602	Gestion de patrimoine culturel
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique



Directeur marketing

Définition

Il accompagne le directeur de l'organisme local de tourisme dont il dépend, dans la définition de la politique marketing territorial de la structure. Il analyse l'offre touristique locale et évalue les opportunités de développement. Afin de favoriser le développement de sa structure il peut mettre en place une stratégie d'e-marketing. Il propose une stratégie globale de communication, en supervise la mise en oeuvre, la coordination et l'évaluation.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Management et gestion des collaborateurs
Encadrer une équipe
Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure
Marketing
Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)
Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local
Analyser le potentiel des différents circuits de réalisation d'une offre de service touristique (faisabilité technique, état de la concurrence, etc.)
Analyser les données socio-économiques du territoire et identifier les axes d'intervention selon les impératifs de développement local
Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clientèles et les produits touristiques
Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données
Commercialisation
Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme
Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques
Concevoir les outils web de la politique commerciale
Organiser la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme et m-tourisme)
Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients
Production animation
Produire un programme d'activités touristiques selon les spécificités du public
Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel)

Communication

Définir et animer la politique de communication

Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe

Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)

Qualité sécurité environnement

Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restaurant » • Référentiel d'activités-responsabilités de l'Observatoire des métiers des organismes de tourisme : www.offices-de-tourisme-de-france.org/omm.php?id=898 	Code Rome	Champ professionnel direct
	M1705	Marketing
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	E1103	Communication
	E1401	Développement et promotion publicitaire
	E1402	Elaboration de plan média
	M1403	Etudes et prospectives socio-économiques
	M1703	Management et gestion de produits
	M1707	Stratégie commerciale
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	K2108	Enseignement supérieur
	M1302	Direction de petite ou moyenne entreprise
M1402	Conseil et organisation des entreprises	

Responsable de projets de développement

Définition

Il définit et met en œuvre un projet de développement de l'offre touristique sur un territoire. En partenariat avec les acteurs locaux (élus, prestataires, etc.) il pilote, accompagne et assure la promotion des projets d'amélioration de l'offre touristique.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Management et gestion des collaborateurs
Encadrer une équipe
Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure
Marketing
Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local
Analyser le potentiel des différents circuits de réalisation d'une offre de service touristique (faisabilité technique, état de la concurrence, etc.)
Analyser les données socio-économiques du territoire et identifier les axes d'intervention selon les impératifs de développement local
Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clients et les produits touristiques
Commercialisation
Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques
Concevoir les outils web de la politique commerciale
Organiser la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme et m-tourisme)
Production animation
Concevoir le plan d'action du projet de développement du produit touristique
Produire un programme d'activités touristiques selon les spécificités du public
Organiser des événements, négocier les prix et réserver les lieux, hébergements, etc.
Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel)
Piloter la mise en œuvre technique d'un projet ou d'un événement
Piloter la logistique de la réalisation d'un événement
Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration

Communication

Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe

Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires

Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)

Qualité sécurité environnement

Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE

Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental

Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité

Acquérir ou gérer un label ou une norme

Etudes et ingénierie

Gérer un portefeuille de missions ou d'études et en assurer le développement

Conseiller et accompagner les porteurs de projets touristiques

Préparer les dossiers techniques et analyser les réponses des prestataires

Réaliser les différentes étapes et les livrables d'une mission ou d'une étude pour un client

Définir les intentions et les moyens des porteurs de projets touristiques

Accompagner la gouvernance des organisations touristiques

Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques

Programmer / planifier les différentes étapes de mise en œuvre de projets touristiques

Réaliser ou faire réaliser des études de faisabilité et / ou d'impact

Assurer le suivi de la réalisation de projets touristiques

Evaluer les projets touristiques ou les politiques touristiques

Gestion courante et administration de l'activité

Réaliser le suivi administratif des dossiers clients



Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » Référentiel d'activités-responsabilités de l'Observatoire des métiers des organismes de tourisme : www.offices-de-tourisme-de-france.org/omm.php?id=898 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1102	Promotion du tourisme local
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	K1802	Développement local
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	K1602	Gestion de patrimoine culturel
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique

Responsable de promotion et de valorisation du tourisme local

Définition

Il est responsable de projets de promotion et de valorisation du tourisme local dans le but d'augmenter l'attractivité du territoire et les flux touristiques. Il peut également contribuer à la promotion de manifestations événementielles (festival, spectacles, etc.). Il réalise des études et contribue à la définition technique des projets de promotion. Suivant le dimensionnement des projets et la taille de sa structure d'appartenance, il peut piloter ou coordonner une équipe.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Management et gestion des collaborateurs
Encadrer une équipe
Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure
Marketing
Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local
Analyser le potentiel des différents circuits de réalisation d'une offre de service touristique (faisabilité technique, état de la concurrence, etc.)

Analyser les données socio-économiques du territoire et identifier les axes d'intervention selon les impératifs de développement local

Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clients et les produits touristiques

Commercialisation

Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques

Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients

Production animation

Concevoir le plan d'action du projet de développement du produit touristique

Produire un programme d'activités touristiques selon les spécificités du public

Organiser des événements, négocier les prix et réserver les lieux, hébergements, etc.

Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel)

Coordonner et superviser l'activité et l'organisation des équipes d'animation et / ou de production

Piloter la mise en œuvre technique d'un projet ou d'un événement

Piloter la logistique de la réalisation d'un événement

Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration

Communication

Définir et animer la politique de communication

Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe

Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires

Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)

Qualité sécurité environnement

Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE

Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental

Valider et contrôler les étapes clés du processus d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité

Acquérir ou gérer un label ou une norme



Etudes et ingénierie
Gérer un portefeuille de missions ou d'études et en assurer le développement
Conseiller et accompagner les porteurs de projets touristiques
Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres
Préparer les dossiers techniques et analyser les réponses des prestataires
Réaliser les différentes étapes et les livrables d'une mission ou d'une étude pour un client
Définir les intentions et les moyens des porteurs de projets touristiques
Accompagner la gouvernance des organisations touristiques
Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques
Programmer / planifier les différentes étapes de mise en œuvre de projets touristiques
Réaliser ou faire réaliser des études de faisabilité et / ou d'impact
Assurer le suivi de la réalisation de projets touristiques
Evaluer les projets touristiques ou les politiques touristiques
Gestion courante et administration de l'activité
Réaliser le suivi administratif des dossiers clients

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restaurant » • Référentiel d'activités-responsabilités de l'Observatoire des métiers des organismes de tourisme : www.offices-de-tourisme-de-france.org/omm.php?id=898 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1102	Promotion du tourisme local
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	K1802	Développement local
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	K1602	Gestion de patrimoine culturel
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique

Chargé de mission développement du tourisme local

Définition

Il met en œuvre les orientations stratégiques de la collectivité en matière de développement du tourisme local. Il conçoit et assure le montage, l'animation et la promotion des opérations de développement local du tourisme. Il peut également préparer les éléments nécessaires à la prise de décision et à la définition des orientations stratégiques de développement territorial du tourisme : diagnostic territorial, veille touristique, etc. Il développe et anime des partenariats et des réseaux professionnels touristiques sur le territoire. Pour ce faire, il sert souvent d'interface entre les élus, les partenaires associatifs et les professionnels du tourisme.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Marketing
Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local
Analyser le potentiel des différents circuits de réalisation d'une offre de service touristique (faisabilité technique, état de la concurrence, etc.)
Analyser les données socio-économiques du territoire et identifier les axes d'intervention selon les impératifs de développement local
Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clients et les produits touristiques
Commercialisation
Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme
Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques
Concevoir les outils web de la politique commerciale
Organiser la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme et m-tourisme)
Production animation
Concevoir le plan d'action du projet de développement du produit touristique
Produire un programme d'activités touristiques selon les spécificités du public
Organiser des événements, négocier les prix et réserver les lieux, hébergements, etc.
Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel)
Piloter la mise en œuvre technique d'un projet ou d'un événement
Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration

Communication
Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental
Etudes et ingénierie
Conseiller et accompagner les porteurs de projets touristiques
Préparer les dossiers techniques et analyser les réponses des prestataires
Réaliser les différentes étapes et les livrables d'une mission ou d'une étude pour un client
Réaliser ou faire réaliser des études de faisabilité et / ou d'impact
Gestion courante et administration de l'activité
Réaliser le suivi administratif des dossiers clients
Mettre en œuvre et maintenir les systèmes d'informations (application de gestion et web)

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restaurant » • Référentiel d'activités-responsabilités de l'Observatoire des métiers des organismes de tourisme : www.offices-de-tourisme-de-france.org/omm.php?id=898 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1102	Promotion du tourisme local
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	K1802	Développeur local
	G1201	Accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	M1403	Etudes et perspectives socio-économiques
	K1602	Gestion de patrimoine culturel
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique



Chargé de mission promotion et valorisation du tourisme local

Définition

Il est responsable de projets de promotion et de valorisation du tourisme local dans le but d'augmenter l'attractivité du territoire et les flux touristiques. Il peut également contribuer à la promotion de manifestations événementielles (festival, spectacles, etc.). Il réalise des études et contribue à la définition technique des projets de promotion. Suivant le dimensionnement des projets et la taille de sa structure d'appartenance, il peut piloter ou coordonner une équipe.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Marketing

Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local

Analyser le potentiel des différents circuits de réalisation d'une offre de service touristique (faisabilité technique, état de la concurrence, etc.)

Analyser les données socio-économiques du territoire et identifier les axes d'intervention selon les impératifs de développement local

Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clients et les produits touristiques

Commercialisation

Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme

Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques

Concevoir les outils web de la politique commerciale

Organiser la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme et m-tourisme)

Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients

Accueillir, informer, renseigner et conseiller les touristes et / ou clients afin de répondre à leurs demandes ou besoins

Production animation
Organiser des événements, négocier les prix et réserver les lieux, hébergements, etc.
Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel)
Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration
Communication
Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE
Etudes et ingénierie
Préparer les dossiers techniques et analyser les réponses des prestataires
Réaliser les différentes étapes et les livrables d'une mission ou d'une étude pour un client
Réaliser ou faire réaliser des études de faisabilité et / ou d'impact
Gestion courante et administration de l'activité
Mettre en œuvre et maintenir les systèmes d'informations (application de gestion et web)

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1102	Promotion du tourisme local
<ul style="list-style-type: none"> • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » 	Codes Rome	Champs professionnels proches
	K1802	Développement local
<ul style="list-style-type: none"> • Référentiel d'activités-responsabilités de l'Observatoire des métiers des organismes de tourisme : www.offices-de-tourisme-de-france.org/omm.php?id=898 	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
<ul style="list-style-type: none"> • Ministère en charge du Tourisme : Fiche métier téléchargeable en ligne : www.tourisme.gouv.fr/profession/metiers/index.php 	K1602	Gestion de patrimoine culturel
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique

Animateur de tourisme local

Définition

Il participe à la mise en place de projets de valorisation afin d'augmenter l'attractivité du territoire et les flux touristiques. Il peut par exemple participer à l'organisation de manifestations événementielles (festival, spectacles, salons, expositions, etc.) ou de valorisation de produits touristiques locaux (patrimoine). Il entretient des relations soutenues avec les acteurs locaux : acteurs du tourisme, institutionnels, presse, ...

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Marketing
Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local
Analyser les données socio-économiques du territoire et identifier les axes d'intervention selon les impératifs de développement local
Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clients et les produits touristiques
Commercialisation
Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme
Organiser la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme et m-tourisme)
Gérer et développer les différentes situations de la relation client (face à face, en ligne, etc.)
Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients
Accueillir, informer, renseigner et conseiller les touristes et / ou clients afin de répondre à leurs demandes ou besoins
Proposer et vendre des produits touristiques aux clients
Enregistrer les réservations et optimiser l'occupation marchande
Production animation
Organiser des événements, négocier les prix et réserver les lieux, hébergements, etc.
Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel)
Accompagner et guider les participants lors de la réalisation des activités
Communication
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Gestion courante et administration de l'activité
Mettre en œuvre et maintenir les systèmes d'informations (application de gestion et web)

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux développement durable ;
- Parler lire écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1102	Promotion du tourisme local
<ul style="list-style-type: none"> • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » 	Codes Rome	Champs professionnels proches
	K1802	Développeur local
<ul style="list-style-type: none"> • Référentiel d'activités-responsabilités de l'Observatoire des métiers des organismes de tourisme : www.offices-de-tourisme-de-france.org/omm.php?id=898 	G1201	Accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
<ul style="list-style-type: none"> • Ministère en charge du Tourisme : Fiche métier téléchargeable en ligne : www.tourisme.gouv.fr/profession/metiers/index.php 	M1403	Etudes et prospectives socio-économiques
	K1602	Gestion de patrimoine culturel
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique



Guide conférencier

Définition

Le guide-conférencier assure des visites commentées (conférences, animations pédagogiques) en français ou dans une langue étrangère, dans un espace ouvert ou fermé. Il conçoit et fait vivre oralement des actions de médiation dans le champ de la connaissance, à destination des publics dans les territoires et lieux patrimoniaux. Cette profession devient une profession réglementée dès lors qu'elle est exercée dans un musée ou un monument historique et dans le cadre d'une prestation commercialisée par un opérateur de voyages et de séjours. Pour exercer dans le cadre de la profession réglementée, il convient d'être titulaire de la carte professionnelle de guide-conférencier.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Commercialisation
Gérer et développer les différentes situations de la relation client (face à face, en ligne, etc.)
Accueillir, informer, renseigner et conseiller les touristes et / ou clients afin de répondre à leurs demandes ou besoins
Production animation
Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel)
Accompagner et guider les participants lors de la réalisation des activités
Communication
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)



Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Référentiel métier élaboré dans le cadre des travaux en vue de la création du métier de guide-conférencier • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restaurations » • Travaux de l'observatoire • Ministère en charge du Tourisme : Fiche métier téléchargeable en ligne : www.tourisme.gouv.fr/profession/metiers/index.php 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1201	Accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	K1802	Développeur local
	G1102	Promotion du tourisme local
	Code Rome	Champs professionnels avec évolution
	K1602	Gestion de patrimoine culturel



4. Tourisme d'affaires / rencontres et événements professionnels

Directeur d'agence événementielle

Définition

Il planifie et dirige les activités de l'agence. Il peut prendre en charge la conception, les préparatifs et l'organisation matérielle et logistique d'événements (foires, salons, congrès, tourisme d'affaires, etc) dans le cadre de prestations de service.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure

Définir puis mettre en œuvre les orientations stratégiques de la structure et piloter l'activité générale

Développer et favoriser des partenariats avec les acteurs privés et publics du territoire, voir mener des actions de lobbying (actions d'influence)

Intégrer dans la stratégie de l'entreprise ou de l'organisme, les enjeux de développement durable et donc la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et la responsabilité sociale des organisations (RSO) (diversité, handicap, etc.)

Evaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration

Management et gestion des collaborateurs

Définir et animer la politique de management de ressources humaines

Encadrer une équipe

Effectuer des actions de gestion des ressources humaines (gestion des contrats de travail, gestion de la paie, etc.)

Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure

Participer au dialogue social de l'entreprise

Marketing

Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)

Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Commercialisation

Définir et animer la politique commerciale de la structure

Communication
Définir et animer la politique de communication
Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental
Etudes et ingénierie
Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres
Gestion courante et administration de l'activité
Réaliser la gestion et le suivi budgétaire et administratif de la structure
Réaliser le suivi administratif, budgétaire et comptable

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) 	Code Rome	Champ professionnel direct
	E1107	Organisation d'événementiels
	Codes Rome	Champs professionnels proches
<ul style="list-style-type: none"> • L'Etudiant : « Les métiers des foires, salons et congrès » (Édition L'Etudiant) 	E1103	Communication
	G1301	Conception de produits touristiques
<ul style="list-style-type: none"> • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » 	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	M1702	Analyse de tendance
	ML1303	Promotion d'artistes et de spectacles



Directeur de Foire, salon, congrès, exposition

Définition

Avec son équipe commerciale, il prospecte clients et exposants pour les événements dont il a la charge. En coordination avec les clients, les exposants et ses services techniques, il gère l'organisation de foire, salon, congrès et exposition. Il veille au bon déroulement de l'événement en réglant les problèmes et conflits, en veillant au respect du budget et à l'atteinte des objectifs commerciaux.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure

Définir puis mettre en œuvre les orientations stratégiques de la structure et piloter l'activité générale

Développer et favoriser des partenariats avec les acteurs privés et publics du territoire, voir mener des actions de lobbying (actions d'influence)

Intégrer dans la stratégie de l'entreprise ou de l'organisme, les enjeux de développement durable et donc la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et la responsabilité sociale des organisations (RSO) (diversité, handicap, etc.)

Evaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration

Management et gestion des collaborateurs

Définir et animer la politique de management de ressources humaines

Encadrer une équipe

Effectuer des actions de gestion des ressources humaines (gestion des contrats de travail, gestion de la paie, etc.)

Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure

Participer au dialogue social de l'entreprise

Marketing

Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)

Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Commercialisation

Définir et animer la politique commerciale de la structure

Communication
Définir et animer la politique de communication
Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental
Etudes et ingénierie
Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres
Gestion courante et administration de l'activité
Réaliser la gestion et le suivi budgétaire et administratif de la structure
Réaliser le suivi administratif, budgétaire et comptable

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) 	Code Rome	Champ professionnel direct
	E1107	Organisation d'événementiels
	Codes Rome	Champs professionnels proches
<ul style="list-style-type: none"> • L'Etudiant : « Les métiers des foires, salons et congrès » (Édition L'Etudiant) 	E1103	Communication
	G1301	Conception de produits touristiques
<ul style="list-style-type: none"> • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » 	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	M1702	Analyse de tendance
	ML1303	Promotion d'artistes et de spectacles

Directeur de clientèle

Définition

Il définit et met en œuvre une stratégie commerciale afin d'accroître les parts de marchés sur son périmètre. Il prospecte, constitue et gère son portefeuille d'entreprises clientes et négocie les référencements auprès des grands comptes. Il organise et met en œuvre les modalités de traitement des demandes des clients en lien avec les services concernés (marketing, commercial, communication, ...), selon des objectifs de fidélisation et de satisfaction de la clientèle.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure
Evaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration
Management et gestion des collaborateurs
Encadrer une équipe
Commercialisation
Définir et animer la politique commerciale de la structure
Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme
Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques
Organiser la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme et m-tourisme)
Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients
Proposer et vendre des produits touristiques aux clients
Communication
Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe
Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité
S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sûreté
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental

Etudes et ingénierie
Préparer les dossiers techniques et analyser les réponses des prestataires
Définir les intentions et les moyens des porteurs de projets touristiques
Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques
Gestion courante et administration de l'activité
Réaliser le suivi administratif des dossiers clients
Mettre en œuvre et maintenir les systèmes d'informations (application de gestion et web)

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • L'Etudiant : « Les métiers des foires, salons et congrès » (Edition l'Etudiant) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restaurant » 	Code Rome	Champ professionnel direct
	M1704	Management relation clientèle
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	D1509	Management de département en grande distribution
	E1103	Communication
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	D1406	Management en force de vente
	M1701	Administration des ventes
	M1705	Marketing
	M1707	Stratégie commerciale



Directeur technique

Définition

Il gère l'organisation technique des prestations et événements afin d'en garantir le bon déroulement et la sécurité. Il gère les problèmes et les imprévus techniques et logistiques (pendant le montage, l'ouverture et le démontage d'une foire ou d'un salon par exemple). Pour améliorer les prestations, il recherche de nouveaux produits et veille à l'amélioration de la qualité des manifestations commerciales tant sur le plan technologique qu'écologique.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure

Evaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration

Management et gestion des collaborateurs

Encadrer une équipe

Marketing

Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local

Analyser le potentiel des différents circuits de réalisation d'une offre de service touristique (faisabilité technique, état de la concurrence, etc.)

Commercialisation

Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques

Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients

Production animation

Concevoir le plan d'action du projet de développement du produit touristique

Organiser des événements, négocier les prix et réserver les lieux, hébergements, etc.

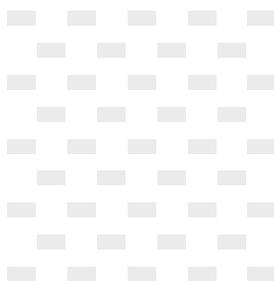
Piloter la mise en œuvre technique d'un projet ou d'un événement

Piloter la logistique de la réalisation d'un événement

Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration

Communication

Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)



Qualité sécurité environnement
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE
Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public
Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité
Contrôler l'entretien des équipements, matériels et installations et identifier les besoins de renouvellement ou de réparation
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental
Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité
Acquérir ou gérer un label ou une norme
Etudes et ingénierie
Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres
Préparer les dossiers techniques et analyser les réponses des prestataires
Définir les intentions et les moyens des porteurs de projets touristiques
Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques
Programmer / planifier les différentes étapes de mise en œuvre de projets touristiques
Gestion courante et administration de l'activité
Réaliser la gestion et le suivi budgétaire et administratif de la structure
Réaliser le suivi administratif, budgétaire et comptable
Réaliser le suivi administratif des dossiers clients
Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs
Mettre en œuvre et maintenir les systèmes d'informations (application de gestion et web)

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) 	Code Rome	Champ professionnel direct
	E1107	Organisation d'événementiels
	Codes Rome	Champs professionnels proches
<ul style="list-style-type: none"> L'Etudiant : « Les métiers des foires, salons et congrès » (Edition l'Etudiant) 	E1103	Communication
	G1301	Conception de produits touristiques
<ul style="list-style-type: none"> Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauraton » 	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	M1702	Analyse de tendance
	ML1303	Promotion d'artistes et de spectacles



Responsable marketing et communication

Définition

Il définit et met en œuvre la promotion et la commercialisation des événements et espaces (foire, salons, congrès, tourisme d'affaires, etc.) auprès des organisateurs d'événements, des exposants potentiels et des futurs visiteurs. Il prospecte les clients potentiels et développe une véritable politique de marque. Pour ce faire, il définit et met en place des campagnes de communication multi-canaux (Internet, presse, publicité, approche directe, etc.).

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure
Evaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration
Management et gestion des collaborateurs
Encadrer une équipe
Marketing
Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)
Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local
Analyser le potentiel des différents circuits de réalisation d'une offre de service touristique (faisabilité technique, état de la concurrence, etc.)
Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clientèles et les produits touristiques
Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données
Commercialisation
Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme
Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques
Concevoir les outils web de la politique commerciale
Organiser la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme et m-tourisme)

Communication
Définir et animer la politique de communication
Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe
Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • L'Etudiant : « Les métiers des foires, salons et congrès » (Edition l'Etudiant) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restaurant » 	Code Rome	Champ professionnel direct
	M1705	Marketing
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	E1103	Communication
	E1401	Développement et promotion publicitaire
	E1402	Elaboration de plan média
	M1403	Etudes et prospectives socio-économiques
	M1703	Management et gestion de produits
	M1707	Stratégie commerciale
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	K2108	Enseignement supérieur
	M1302	Direction de petite ou moyenne entreprise
	M1402	Conseil et organisation des entreprises

Yield manager

Définition

Il adapte et réajuste en temps réel le prix de prestations touristiques : places d'avion, billets de train, nuitées d'hôtel, location de véhicules. Il met en adéquation l'offre et la demande, avec pour objectif d'optimiser la rentabilité des produits touristiques la compétitivité de l'entreprise. Il peut par exemple décider d'une période de réduction de prix, pour susciter les réservations en « périodes creuses » et optimiser le remplissage d'un complexe hôtelier ou d'un avion.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Commercialisation

Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques
Enregistrer les réservations et optimiser l'occupation marchande

Communication

Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)

Gestion courante et administration de l'activité

Mettre en œuvre et maintenir les systèmes d'informations (application de gestion et web)

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • L'Étudiant : « Les métiers des foires, salons et congrès » (Édition l'Étudiant) • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1302	Optimisation de produits touristiques
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	G1301	Conception de produits touristiques
	M1702	Analyse de tendances
	K2111	Formation professionnelle
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	M1707	Stratégie commerciale
	M1705	Marketing
	M1703	Chef de produit
M1402	Conseil en organisation et management d'entreprise	

Chef de projet

Définition

Il participe à l'élaboration des projets touristiques ou organise des événements dont il supervise tout le déroulement, en lien avec la politique commerciale. Il gère les aspects techniques et logistiques et s'assure de la qualité de la prestation.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure

Evaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration

Management et gestion des collaborateurs

Encadrer une équipe

Marketing

Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local

Analyser le potentiel des différents circuits de réalisation d'une offre de service touristique (faisabilité technique, état de la concurrence, etc.)

Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clientèles et les produits touristiques

Commercialisation

Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme

Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques

Organiser la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme et m-tourisme)

Gérer et développer les différentes situations de la relation client (face à face, en ligne, etc.)

Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients

Accueillir, informer, renseigner et conseiller les touristes et / ou clients afin de répondre à leurs demandes ou besoins

Production animation

Concevoir le plan d'action du projet de développement du produit touristique

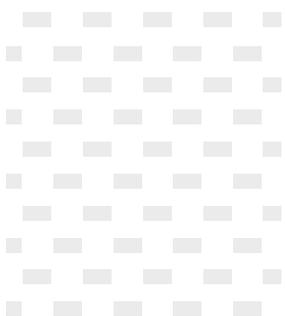
Organiser des événements, négocier les prix et réserver les lieux, hébergements, etc.

Piloter la mise en œuvre technique d'un projet ou d'un événement

Piloter la logistique de la réalisation d'un événement

Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration

Communication
Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE
Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public
Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité
Contrôler l'entretien des équipements, matériels et installations et identifier les besoins de renouvellement ou de réparation
S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sureté
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental
Acquérir ou gérer un label ou une norme
Etudes et ingénierie
Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres
Préparer les dossiers techniques et analyser les réponses des prestataires
Réaliser les différentes étapes et les livrables d'une mission ou d'une étude pour un client
Définir les intentions et les moyens des porteurs de projets touristiques
Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques
Programmer / planifier les différentes étapes de mise en œuvre de projets touristiques
Gestion courante et administration de l'activité
Réaliser le suivi administratif des dossiers clients
Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs
Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks
Mettre en œuvre et maintenir les systèmes d'informations (application de gestion et web)



Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
• L'Etudiant : « Les métiers des foires, salons et congrès » (Edition l'Etudiant)	Code Rome	Champ professionnel direct
	E1107	Organisation d'événementiels
• Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours)	Codes Rome	Champs professionnels proches
	E1103	Communication
	G1301	Conception de produits touristiques
• Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration »	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	M1702	Analyse de tendance
	ML1303	Promotion d'artistes et de spectacles

Chargé d'affaires

Définition

Il développe et gère un portefeuille de clients à qui il vend les prestations touristiques ou événementielles. Il doit prospecter de nouveaux clients, analyser leurs besoins et leur apporter la prestation appropriée, en lien avec la stratégie commerciale et dans une optique de développement du chiffre d'affaires.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Marketing

Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Commercialisation

Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme

Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques

Communication

Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe

Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires

Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)

Etudes et ingénierie

Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres

Préparer les dossiers techniques et analyser les réponses des prestataires

Définir les intentions et les moyens des porteurs de projets touristiques

Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques



Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • L'Etudiant : « Les métiers des foires, salons et congrès » (Edition l'Etudiant) • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » 	Code Rome	Champ professionnel direct
	M1705	Marketing
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	E1103	Communication
	E1401	Développement et promotion publicitaire
	E1402	Elaboration de plan média
	M1403	Etudes et perspectives socio-économiques
	M1703	Management et gestion de produits
	M1707	Stratégie commerciale
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	K2108	Enseignement supérieur
	M1302	Direction de petite ou moyenne entreprise
	M1402	Conseil et organisation des entreprises

5. Hébergements

Directeur de résidence de tourisme

Définition

Il organise et gère l'exploitation d'une résidence de tourisme dans ses dimensions techniques, commerciales, humaines, financières, etc. dans un objectif de qualité et de rentabilité économique, selon les règles de sécurité des biens et des personnes. Il développe une politique commerciale et des prestations de services (animation, restauration, piscine...) lui permettant d'atteindre ces objectifs. Il pilote et coordonne les différentes activités de la résidence de tourisme.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure

Définir puis mettre en œuvre les orientations stratégiques de la structure et piloter l'activité générale

Développer et favoriser des partenariats avec les acteurs privés et publics du territoire, voir mener des actions de lobbying (actions d'influence)

Intégrer dans la stratégie de l'entreprise ou de l'organisme, les enjeux de développement durable et donc la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et la responsabilité sociale des organisations (RSO) (diversité, handicap, etc.)

Evaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration

Management et gestion des collaborateurs

Définir et animer la politique de management de ressources humaines

Encadrer une équipe

Effectuer des actions de gestion des ressources humaines (gestion des contrats de travail, gestion de la paie, etc.)

Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure

Participer au dialogue social de l'entreprise

Marketing

Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)

Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local

Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données

Commercialisation
Définir et animer la politique commerciale de la structure
Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients
Production animation
Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel)
Coordonner et superviser l'activité et l'organisation des équipes d'animation et / ou de production
Piloter la logistique de la réalisation d'un événement
Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration
Communication
Définir et animer la politique de communication
Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE
Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public
Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité
Contrôler l'entretien des équipements, matériels et installations et identifier les besoins de renouvellement ou de réparation
S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sureté
Optimiser l'aménagement et la qualité des espaces verts
S'assurer de la bonne gestion des équipements sportifs de l'exploitation
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental
Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité
Acquérir ou gérer un label ou une norme
Etudes et ingénierie
Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres
Définir les intentions et les moyens des porteurs de projets touristiques
Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques
Programmer / planifier les différentes étapes de mise en œuvre de projets touristiques
Gestion courante et administration de l'activité
Réaliser la gestion et le suivi budgétaire et administratif de la structure
Réaliser le suivi administratif, budgétaire et comptable
Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs
Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » • « Travaux de l'observatoire du FAFIH fiche métier téléchargeable en ligne (http://www.fafih.com) » 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
	Code Rome	Champ professionnel proche
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
	Code Rome	Champ professionnel avec évolution
	G1402	Directeur d'hôtel restaurant



Directeur d'hôtel

Définition

Il organise et gère l'exploitation de l'hôtel dans ses dimensions techniques, commerciales, humaines, financières, etc. dans un objectif de qualité et de rentabilité économique, selon les règles de sécurité des biens et des personnes. Qu'il soit seul à la direction ou secondé par une équipe, c'est lui qui coordonne l'ensemble de ces différents services. Il porte une attention particulière à la qualité de l'accueil réservé aux clients en lien avec le standing et le classement de son établissement.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure

Définir puis mettre en œuvre les orientations stratégiques de la structure et piloter l'activité générale

Développer et favoriser des partenariats avec les acteurs privés et publics du territoire, voir mener des actions de lobbying (actions d'influence)

Intégrer dans la stratégie de l'entreprise ou de l'organisme, les enjeux de développement durable et donc la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et la responsabilité sociale des organisations (RSO) (diversité, handicap, etc.)

Évaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration

Management et gestion des collaborateurs

Définir et animer la politique de management de ressources humaines

Encadrer une équipe

Effectuer des actions de gestion des ressources humaines (gestion des contrats de travail, gestion de la paie, etc.)

Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure

Participer au dialogue social de l'entreprise

Marketing

Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)

Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local

Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données

Commercialisation

Définir et animer la politique commerciale de la structure

Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients

Production animation

Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel)

Coordonner et superviser l'activité et l'organisation des équipes d'animation et / ou de production

Piloter la logistique de la réalisation d'un événement

Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration

Communication

Définir et animer la politique de communication

Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires

Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)

Qualité sécurité environnement

Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE

Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public

Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité

Contrôler l'entretien des équipements, matériels et installations et identifier les besoins de renouvellement ou de réparation

S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sureté

Optimiser l'aménagement et la qualité des espaces verts

S'assurer de la bonne gestion des équipements sportifs de l'exploitation

Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental

Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité

Acquérir ou gérer un label ou une norme

Etudes et ingénierie

Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres

Définir les intentions et les moyens des porteurs de projets touristiques

Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques

Programmer / planifier les différentes étapes de mise en œuvre de projets touristiques

Gestion courante et administration de l'activité

Réaliser la gestion et le suivi budgétaire et administratif de la structure

Réaliser le suivi administratif, budgétaire et comptable

Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs

Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l’information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l’Hôtellerie-Restauration » • « Travaux de l’observatoire du FAFIH fiche métier téléchargeable en ligne (http://www.fafih.com) » • Ministère en charge du Tourisme : Fiche métier téléchargeable en ligne www.tourisme.gouv.fr/profession/metiers/index.php 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1402	Directeur d’hôtel restaurant
	Code Rome	Champ professionnel proche
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d’hébergement touristique
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	M1302	Direction de PME ou d’unité de service public
	MK2111	Formation professionnelle



Directeur hôtellerie de plein air

Définition

Il organise et gère l'exploitation dans ses dimensions techniques, commerciales, humaines, financières, etc. dans un objectif de qualité et de rentabilité économique, selon les règles de sécurité des biens et des personnes. Il porte une attention particulière à l'animation des lieux, à leurs aménagements, ainsi qu'à l'entretien des espaces verts.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure

Définir puis mettre en œuvre les orientations stratégiques de la structure et piloter l'activité générale

Développer et favoriser des partenariats avec les acteurs privés et publics du territoire, voir mener des actions de lobbying (actions d'influence)

Intégrer dans la stratégie de l'entreprise ou de l'organisme, les enjeux de développement durable et donc la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et la responsabilité sociale des organisations (RSO) (diversité, handicap, etc.)

Evaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration

Management et gestion des collaborateurs

Définir et animer la politique de management de ressources humaines

Encadrer une équipe

Effectuer des actions de gestion des ressources humaines (gestion des contrats de travail, gestion de la paie, etc.)

Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure

Participer au dialogue social de l'entreprise

Marketing

Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)

Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local

Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données

Commercialisation

Définir et animer la politique commerciale de la structure

Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients

Production animation
Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel)
Coordonner et superviser l'activité et l'organisation des équipes d'animation et / ou de production
Piloter la logistique de la réalisation d'un événement
Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration
Communication
Définir et animer la politique de communication
Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE
Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public
Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité
Contrôler l'entretien des équipements, matériels et installations et identifier les besoins de renouvellement ou de réparation
S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sureté
Optimiser l'aménagement et la qualité des espaces verts
S'assurer de la bonne gestion des équipements sportifs de l'exploitation
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental
Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité
Acquérir ou gérer un label ou une norme
Etudes et ingénierie
Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres
Définir les intentions et les moyens des porteurs de projets touristiques
Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques
Programmer / planifier les différentes étapes de mise en œuvre de projets touristiques
Gestion courante et administration de l'activité
Réaliser la gestion et le suivi budgétaire et administratif de la structure
Réaliser le suivi administratif, budgétaire et comptable
Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs
Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks



Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » • Travaux de l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications de l'hôtellerie de plein air : www.agefos-pme.fr 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
	Code Rome	Champ professionnel proche
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
	Code Rome	Champ professionnel avec évolution
	G1402	Directeur d'hôtel restaurant

Responsable de structure

Définition

Il organise et gère l'exploitation d'un établissement d'hébergement touristique dans ses dimensions techniques, commerciales, humaines, financières, etc. dans un objectif de qualité et de rentabilité économique, selon les règles de sécurité des biens et des personnes.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure
Définir puis mettre en œuvre les orientations stratégiques de la structure et piloter l'activité générale
Développer et favoriser des partenariats avec les acteurs privés et publics du territoire, voir mener des actions de lobbying (actions d'influence)
Intégrer dans la stratégie de l'entreprise ou de l'organisme, les enjeux de développement durable et donc la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et la responsabilité sociale des organisations (RSO) (diversité, handicap, etc.)
Évaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration
Management et gestion des collaborateurs
Définir et animer la politique de management de ressources humaines
Encadrer une équipe
Effectuer des actions de gestion des ressources humaines (gestion des contrats de travail, gestion de la paie, etc.)
Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure
Participer au dialogue social de l'entreprise
Marketing
Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)
Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local
Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données
Commercialisation
Définir et animer la politique commerciale de la structure
Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients

Production animation

Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel)

Coordonner et superviser l'activité et l'organisation des équipes d'animation et / ou de production

Piloter la logistique de la réalisation d'un événement

Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration

Communication

Définir et animer la politique de communication

Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe

Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires

Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)

Qualité sécurité environnement

Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE

Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public

Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité

Contrôler l'entretien des équipements, matériels et installations et identifier les besoins de renouvellement ou de réparation

S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sureté

Optimiser l'aménagement et la qualité des espaces verts

S'assurer de la bonne gestion des équipements sportifs de l'exploitation

Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental

Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité

Acquérir ou gérer un label ou une norme

Etudes et ingénierie

Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres

Définir les intentions et les moyens des porteurs de projets touristiques

Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques

Programmer / planifier les différentes étapes de mise en œuvre de projets touristiques

Gestion courante et administration de l'activité

Réaliser la gestion et le suivi budgétaire et administratif de la structure

Réaliser le suivi administratif, budgétaire et comptable

Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs

Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
<ul style="list-style-type: none"> • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restaurant » 	Code Rome	Champ professionnel proche
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
<ul style="list-style-type: none"> • Travaux de l'observatoire de la branche 	Code Rome	Champ professionnel avec évolution
	G1402	Directeur d'hôtel restaurant

Directeur commercial et marketing

Définition

Il supervise l'ensemble des activités commerciales et marketing de l'établissement en collaboration avec son directeur. Il développe une stratégie relative à l'ensemble des produits issus de son entreprise, en élaborant des plans marketings (analyse du marché, détermination des cibles, choix des axes publicitaires), en concevant et mettant en place des actions promotionnelles destinées à développer le produit et à en optimiser les ventes. Il manage les équipes de marketing et de commerciaux.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.



Activités

Management et gestion des collaborateurs
Encadrer une équipe
Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure
Marketing
Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)
Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local
Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clientèles et les produits touristiques
Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données
Commercialisation
Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme
Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques
Concevoir les outils web de la politique commerciale
Organiser la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme et m-tourisme)
Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients
Production animation
Produire un programme d'activités touristiques selon les spécificités du public
Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel)
Communication
Définir et animer la politique de communication
Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche		
<ul style="list-style-type: none"> Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » Travaux de l'observatoire de la branche 	Code Rome	Champ professionnel direct	
	M1705	Marketing	
	Codes Rome	Champs professionnels proches	
	E1103	Communication	
	E1401	Développement et promotion publicitaire	
	E1402	Elaboration de plan média	
	M1403	Etudes et perspectives socio-économiques	
	M1703	Management et gestion de produits	
	M1707	Stratégie commerciale	
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution	
	K2108	Enseignement supérieur	
	M1302	Direction de petite ou moyenne entreprise	
	M1402	Conseil et organisation des entreprises	



Chef de réception

Définition

Il est responsable de l'ensemble des prestations liées à l'accueil des clients au sein de l'hôtel. Il pilote l'activité des équipes des services d'accueil et de réception de l'établissement. Il contrôle le planning de réservation des chambres, il veille à la qualité de l'accueil physique des clients, il supervise les opérations de facturations des prestations chambres.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Management et gestion des collaborateurs
Encadrer une équipe
Commercialisation
Gérer et développer les différentes situations de la relation client (face à face, en ligne, etc.)
Accueillir, informer, renseigner et conseiller les touristes et / ou clients afin de répondre à leurs demandes ou besoins
Proposer et vendre des produits touristiques aux clients
Enregistrer les réservations et optimiser l'occupation marchande
Communication
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental
Gestion courante et administration de l'activité
Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux développement durable ;
- Parler lire écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » Travaux de l'observatoire de la branche 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1703	Réception en hotellerie
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	G1101	Accueil touristique
	G1401	Assistance de direction d'hôtel
	G1502	Personnel polyvalent d'hôtellerie
	G1503	Management du personnel d'étage
	G1701	Conciergerie en hôtellerie
	M1601	Accueil et renseignements
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	G1303	Vente de voyage
	G1402	Management d'hôtel restaurant
	N2201	Personnel d'escale aéroportuaire

Responsable d'accueil et d'hébergement

Définition

Il encadre, coordonne et contrôle l'ensemble du personnel et les différents services liés à l'hébergement. Il participe à l'organisation et au développement de l'activité d'hébergement sous le contrôle d'une direction générale ou d'un conseil d'administration.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Management et gestion des collaborateurs
Encadrer une équipe
Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure
Commercialisation
Gérer et développer les différentes situations de la relation client (face à face, en ligne, etc.)
Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients
Accueillir, informer, renseigner et conseiller les touristes et / ou clients afin de répondre à leurs demandes ou besoins
Proposer et vendre des produits touristiques aux clients
Enregistrer les réservations et optimiser l'occupation marchande

Communication
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public
Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité
Contrôler l'entretien des équipements, matériels et installations et identifier les besoins de renouvellement ou de réparation
S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sureté
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental
Gestion courante et administration de l'activité
Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks
Mettre en œuvre et maintenir les systèmes d'informations (application de gestion et web)

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
• Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours)	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
• Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration »	Code Rome	Champ professionnel proche
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
• Travaux de l'observatoire de la branche	Code Rome	Champ professionnel avec évolution
	G1402	Directeur d'hôtel restaurant

Responsable d'animation

Définition

Il met en place et anime des activités culturelles, techniques ou ludiques selon les besoins du public et la spécificité de la structure. Il recense l'offre des sites proches ainsi que les besoins des touristes et met en place des animations adaptées. Il peut s'occuper d'espaces multimédia. Il gère l'équipe d'animateurs.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Management et gestion des collaborateurs
Encadrer une équipe
Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure
Marketing
Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local
Commercialisation
Gérer et développer les différentes situations de la relation client (face à face, en ligne, etc.)
Accueillir, informer, renseigner et conseiller les touristes et / ou clients afin de répondre à leurs demandes ou besoins
Proposer et vendre des produits touristiques aux clients
Production animation
Produire un programme d'activités touristiques selon les spécificités du public
Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel)
Coordonner et superviser l'activité et l'organisation des équipes d'animation et / ou de production
Accompagner et guider les participants lors de la réalisation des activités
Piloter la mise en œuvre technique d'un projet ou d'un événement
Piloter la logistique de la réalisation d'un événement
Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration
Communication
Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)

Qualité sécurité environnement

Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE

Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public

Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité

Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental

Gestion courante et administration de l'activité

Mettre en œuvre et maintenir les systèmes d'informations (application de gestion et web)



Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » • Travaux de l'observatoire de la branche 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1102	Promotion du tourisme local
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	K1802	Développeur local
	G1201	Accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	M1403	Etudes et prospectives socio-économiques
	K1602	Gestion de patrimoine culturel
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique

Responsable de réservation

Définition

Il a la responsabilité du service accueil et du service caisse. Il établit le plan d'occupation et le suivi du taux d'occupation du site. Il détermine les prévisions d'activités et les transmet aux services concernés. Il assure l'accueil des personnalités. Il peut gérer les comptes débiteurs et établir des statistiques commerciales. Il gère et coordonne les équipes d'accueil et de réception.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Management et gestion des collaborateurs
Encadrer une équipe
Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure
Marketing
Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clientèles et les produits touristiques
Commercialisation
Organiser la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme et m-tourisme)
Gérer et développer les différentes situations de la relation client (face à face, en ligne, etc.)
Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients
Accueillir, informer, renseigner et conseiller les touristes et / ou clients afin de répondre à leurs demandes ou besoins
Proposer et vendre des produits touristiques aux clients
Enregistrer les réservations et optimiser l'occupation marchande
Communication
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » Travaux de l'observatoire de la branche 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1302	Optimisation de produits touristiques
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	G1301	Conception de produits touristiques
	M1702	Analyse de tendances
	K2111	Formation professionnelle
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	M1707	Stratégie commerciale
	M1705	Marketing
	M1703	Chef de produit
	M1402	Conseil en organisation et management d'entreprise

Responsable de ventes

Définition

Il participe à la mise en œuvre de la stratégie commerciale de la structure et est responsable du développement du chiffre d'affaire. A ce titre, il est en charge de la commercialisation des différents points de vente de l'établissement (hébergement et / ou restauration), met en place des actions commerciales ciblées, dédiées aux différents profils de prospects. Avec le directeur et / ou le directeur commercial, il participe à la définition de la politique tarifaire. Il gère le fichier client.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

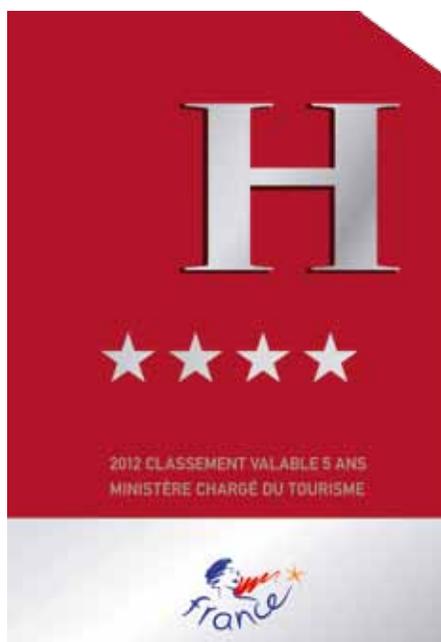
Management et gestion des collaborateurs
Encadrer une équipe
Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure
Marketing
Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)
Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local
Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clientèles et les produits touristiques
Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données

Commercialisation
Définir et animer la politique commerciale de la structure
Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme
Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques
Concevoir les outils web de la politique commerciale
Organiser la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme et m-tourisme)
Gérer et développer les différentes situations de la relation client (face à face, en ligne, etc.)
Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients
Production animation
Concevoir le plan d'action du projet de développement du produit touristique
Produire un programme d'activités touristiques selon les spécificités du public
Piloter la mise en œuvre technique d'un projet ou d'un événement
Piloter la logistique de la réalisation d'un événement
Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration
Communication
Définir et animer la politique de communication
Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe
Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Acquérir ou gérer un label ou une norme
Etudes et ingénierie
Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres
Préparer les dossiers techniques et analyser les réponses des prestataires
Gestion courante et administration de l'activité
Réaliser la gestion et le suivi budgétaire et administratif de la structure
Réaliser le suivi administratif, budgétaire et comptable
Réaliser le suivi administratif des dossiers clients
Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » Travaux de l'observatoire de la branche 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1302	Optimisation de produits touristiques
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	G1301	Conception de produits touristiques
	M1702	Analyse de tendances
	K2111	Formation professionnelle
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	M1707	Stratégie commerciale
	M1705	Marketing
	M1703	Chef de produit
	M1402	Conseil en organisation et management d'entreprise



Yield manager

Définition

Il adapte et réajuste en temps réel le prix des hébergements proposés. Il met en adéquation l'offre et la demande, avec pour objectif d'optimiser la rentabilité des structures et la compétitivité de l'entreprise. Il peut par exemple décider d'une période de réduction de prix, pour susciter les réservations en « périodes creuses » et optimiser le remplissage d'un complexe hôtelier.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Commercialisation
Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques
Enregistrer les réservations et optimiser l'occupation marchande
Communication
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Gestion courante et administration de l'activité
Mettre en œuvre et maintenir les systèmes d'informations (application de gestion et web)

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restaurant » • Travaux de l'observatoire de la branche 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1302	Optimisation de produits touristiques
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	G1301	Conception de produits touristiques
	M1702	Analyse de tendances
	K2111	Formation professionnelle
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	M1707	Stratégie commerciale
	M1705	Marketing
	M1703	Chef de produit
	M1402	Conseil en organisation et management d'entreprise

6. Loisirs

Directeur de village et club de vacances et de loisirs

Définition

Il organise et gère l'exploitation du village ou du club vacances et de loisirs dans ses dimensions techniques, commerciales, humaines, financières, etc. dans un objectif de qualité et de rentabilité économique, en respectant les règles de sécurité des biens et des personnes. Il accorde une attention particulière à la gestion et à la sécurité des équipements sportifs de la structure (ex : piscine, tennis, golf, activités nautiques, etc.).

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure

Définir puis mettre en œuvre les orientations stratégiques de la structure et piloter l'activité générale

Développer et favoriser des partenariats avec les acteurs privés et publics du territoire, voir mener des actions de lobbying (actions d'influence)

Intégrer dans la stratégie de l'entreprise ou de l'organisme, les enjeux de développement durable et donc la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et la responsabilité sociale des organisations (RSO) (diversité, handicap, etc.)

Evaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration

Management et gestion des collaborateurs

Définir et animer la politique de management de ressources humaines

Encadrer une équipe

Effectuer des actions de gestion des ressources humaines (gestion des contrats de travail, gestion de la paie, etc.)

Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure

Participer au dialogue social de l'entreprise

Marketing

Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)

Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local

Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données

Commercialisation
Définir et animer la politique commerciale de la structure
Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients
Production animation
Organiser des événements, négocier les prix et réserver les lieux, hébergements, etc.
Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel)
Coordonner et superviser l'activité et l'organisation des équipes d'animation et / ou de production
Piloter la logistique de la réalisation d'un événement
Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration
Communication
Définir et animer la politique de communication
Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE
Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public
Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité
Contrôler l'entretien des équipements, matériels et installations et identifier les besoins de renouvellement ou de réparation
S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sureté
S'assurer de la sécurité des attractions et de la réglementation qui s'y applique
Optimiser l'aménagement et la qualité des espaces verts
S'assurer de la bonne gestion des équipements sportifs de l'exploitation
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental
Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité
Acquérir ou gérer un label ou une norme
Études et ingénierie
Conseiller et accompagner les porteurs de projets touristiques
Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres
Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques
Programmer / planifier les différentes étapes de mise en œuvre de projets touristiques
Gestion courante et administration de l'activité
Réaliser la gestion et le suivi budgétaire et administratif de la structure
Réaliser le suivi administratif, budgétaire et comptable
Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs
Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restaurant » 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
	Code Rome	Champ professionnel proche
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
	Code Rome	Champ professionnel avec évolution
	G1402	Directeur d'hôtel restaurant



Directeur d'équipement de loisirs

Définition

Il gère une structure dont la vocation est de permettre au public de se détendre, de faire du sport ou de s'amuser au sein d'un complexe (ex : centre de thalassothérapie, centre de remise en forme) ou d'une base de loisirs de plein-air (ex : centre d'équitation). Il est responsable du fonctionnement des équipements qui doivent être conformes aux normes de sécurité en vigueur.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure

Définir puis mettre en œuvre les orientations stratégiques de la structure et piloter l'activité générale

Développer et favoriser des partenariats avec les acteurs privés et publics du territoire, voir mener des actions de lobbying (actions d'influence)

Intégrer dans la stratégie de l'entreprise ou de l'organisme, les enjeux de développement durable et donc la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et la responsabilité sociale des organisations (RSO) (diversité, handicap, etc.)

Evaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration

Management et gestion des collaborateurs

Définir et animer la politique de management de ressources humaines

Encadrer une équipe

Effectuer des actions de gestion des ressources humaines (gestion des contrats de travail, gestion de la paie, etc.)

Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure

Participer au dialogue social de l'entreprise

Marketing

Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)

Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local

Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données

Commercialisation

Définir et animer la politique commerciale de la structure

Production animation

Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel)

Piloter la logistique de la réalisation d'un événement

Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration

Communication

Définir et animer la politique de communication

Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires

Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)

Qualité sécurité environnement

Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE

Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public

Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité

Contrôler l'entretien des équipements, matériels et installations et identifier les besoins de renouvellement ou de réparation

S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sureté

S'assurer de la sécurité des attractions et de la réglementation qui s'y applique

Optimiser l'aménagement et la qualité des espaces verts

S'assurer de la bonne gestion des équipements sportifs de l'exploitation

Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental

Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité

Acquérir ou gérer un label ou une norme

Etudes et ingénierie

Conseiller et accompagner les porteurs de projets touristiques

Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres

Gestion courante et administration de l'activité

Réaliser la gestion et le suivi budgétaire et administratif de la structure

Réaliser le suivi administratif, budgétaire et comptable

Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs

Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restaurant » • Ministère en charge du Tourisme : Fiche métier téléchargeable en ligne (http://www.tourisme.gouv.fr/profession/metiers/index.php) 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
	Code Rome	Champ professionnel proche
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
	Code Rome	Champ professionnel avec évolution
	G1402	Directeur d'hôtel restaurant



Directeur de parc d'attraction

Définition

Il organise et gère l'exploitation d'un parc d'attraction dans ses dimensions techniques, commerciales, humaines, financières, etc. dans un objectif de qualité et de rentabilité économique, selon les règles de sécurité des biens et des personnes. En véritable ensemblier, il porte une attention particulière à la sécurité des attractions et à la réglementation qui s'y applique ainsi qu'à la qualité de l'offre de restauration voire d'hébergement pour les grands parcs. En fonction de la taille du parc d'attraction, il peut participer à la conception des attractions.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure

Définir puis mettre en œuvre les orientations stratégiques de la structure et piloter l'activité générale

Développer et favoriser des partenariats avec les acteurs privés et publics du territoire, voir mener des actions de lobbying (actions d'influence)

Intégrer dans la stratégie de l'entreprise ou de l'organisme, les enjeux de développement durable et donc la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et la responsabilité sociale des organisations (RSO) (diversité, handicap, etc.)

Evaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration

Management et gestion des collaborateurs

Définir et animer la politique de management de ressources humaines

Encadrer une équipe

Effectuer des actions de gestion des ressources humaines (gestion des contrats de travail, gestion de la paie, etc.)

Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure

Participer au dialogue social de l'entreprise

Marketing

Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)

Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local

Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données



Commercialisation

Définir et animer la politique commerciale de la structure

Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients

Production animation

Organiser des événements, négocier les prix et réserver les lieux, hébergements, etc.

Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel)

Coordonner et superviser l'activité et l'organisation des équipes d'animation et / ou de production

Piloter la logistique de la réalisation d'un événement

Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration

Communication

Définir et animer la politique de communication

Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires

Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)

Qualité sécurité environnement

Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE

Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public

Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité

Contrôler l'entretien des équipements, matériels et installations et identifier les besoins de renouvellement ou de réparation

S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sureté

S'assurer de la sécurité des attractions et de la réglementation qui s'y applique

Optimiser l'aménagement et la qualité des espaces verts

S'assurer de la bonne gestion des équipements sportifs de l'exploitation

Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental

Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité

Acquérir ou gérer un label ou une norme

Etudes et ingénierie

Conseiller et accompagner les porteurs de projets touristiques

Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres

Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques

Programmer / planifier les différentes étapes de mise en œuvre de projets touristiques

Gestion courante et administration de l'activité

Réaliser la gestion et le suivi budgétaire et administratif de la structure

Réaliser le suivi administratif, budgétaire et comptable

Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs

Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
	Code Rome	Champ professionnel proche
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	K1602	Gestion de patrimoine culturel
G1402	Directeur d'hôtel restaurant	



Directeur / responsable de casinos

Définition

Il organise et gère l'exploitation des 3 activités obligatoires (spectacle, restauration, jeux) du casino dans ses dimensions réglementaires, techniques, commerciales, humaines et financières dans un objectif de qualité et de rentabilité économique, selon les règles de sécurité des biens et des personnes.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure

Définir puis mettre en œuvre les orientations stratégiques de la structure et piloter l'activité générale

Développer et favoriser des partenariats avec les acteurs privés et publics du territoire, voir mener des actions de lobbying (actions d'influence)

Intégrer dans la stratégie de l'entreprise ou de l'organisme, les enjeux de développement durable et donc la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et la responsabilité sociale des organisations (RSO) (diversité, handicap, etc.)

Évaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration

Management et gestion des collaborateurs

Définir et animer la politique de management de ressources humaines

Encadrer une équipe

Effectuer des actions de gestion des ressources humaines (gestion des contrats de travail, gestion de la paie, etc.)

Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure

Participer au dialogue social de l'entreprise

Marketing

Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)

Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local

Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données

Commercialisation

Définir et animer la politique commerciale de la structure

Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients

Production animation

- Organiser des événements, négocier les prix et réserver les lieux, hébergements, etc.
- Coordonner et superviser l'activité et l'organisation des équipes d'animation et / ou de production
- Piloter la logistique de la réalisation d'un événement
- Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration

Communication

- Définir et animer la politique de communication
- Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires
- Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)

Qualité sécurité environnement

- Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE
- Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public
- Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité
- Contrôler l'entretien des équipements, matériels et installations et identifier les besoins de renouvellement ou de réparation
- S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sureté
- S'assurer de la sécurité des attractions et de la réglementation qui s'y applique
- Optimiser l'aménagement et la qualité des espaces verts
- S'assurer de la bonne gestion des équipements sportifs de l'exploitation
- Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental
- Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité
- Acquérir ou gérer un label ou une norme

Etudes et ingénierie

- Conseiller et accompagner les porteurs de projets touristiques
- Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres
- Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques
- Programmer / planifier les différentes étapes de mise en œuvre de projets touristiques

Gestion courante et administration de l'activité

- Réaliser la gestion et le suivi budgétaire et administratif de la structure
- Réaliser le suivi administratif, budgétaire et comptable
- Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs
- Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
	Code Rome	Champ professionnel proche
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
	Code Rome	Champ professionnel avec évolution
	G1402	Directeur d'hôtel restaurant



Directeur de site culturel

Définition

Il gère un site dont la vocation est de proposer au public une offre culturelle. En véritable ensemblier, il est à la fois responsable du fonctionnement de la structure. Il est souvent en charge de tout ou partie de la conception et de la programmation de l'offre.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure

Définir puis mettre en œuvre les orientations stratégiques de la structure et piloter l'activité générale

Développer et favoriser des partenariats avec les acteurs privés et publics du territoire, voir mener des actions de lobbying (actions d'influence)

Intégrer dans la stratégie de l'entreprise ou de l'organisme, les enjeux de développement durable et donc la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et la responsabilité sociale des organisations (RSO) (diversité, handicap, etc.)

Evaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration

Management et gestion des collaborateurs

Définir et animer la politique de management de ressources humaines

Encadrer une équipe

Effectuer des actions de gestion des ressources humaines (gestion des contrats de travail, gestion de la paie, etc.)

Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure

Participer au dialogue social de l'entreprise

Marketing

Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)

Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local

Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données

Commercialisation

Définir et animer la politique commerciale de la structure

Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients

Production animation
Organiser des événements, négocier les prix et réserver les lieux, hébergements, etc.
Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel)
Coordonner et superviser l'activité et l'organisation des équipes d'animation et / ou de production
Piloter la logistique de la réalisation d'un événement
Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration
Communication
Définir et animer la politique de communication
Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE
Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public
Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité
Contrôler l'entretien des équipements, matériels et installations et identifier les besoins de renouvellement ou de réparation
S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sureté
Optimiser l'aménagement et la qualité des espaces verts
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental
Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité
Acquérir ou gérer un label ou une norme
Etudes et ingénierie
Conseiller et accompagner les porteurs de projets touristiques
Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres
Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques
Programmer / planifier les différentes étapes de mise en œuvre de projets touristiques
Gestion courante et administration de l'activité
Réaliser la gestion et le suivi budgétaire et administratif de la structure
Réaliser le suivi administratif, budgétaire et comptable
Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs
Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restaurant » 	Code Rome	Champ professionnel direct
	K1602	Gestion de patrimoine culturel
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	G1102	Promotion du tourisme local
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
	Code Rome	Champ professionnel avec évolution
G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique	



Directeur de parc zoologique

Définition

Il gère et dirige un établissement dans le cadre du budget et des directives définis par la direction du site. Il contribue à la dynamique commerciale en proposant des leviers de développement et en gérant l'activité du site (organisation des activités, contrôle des budgets, contrôle de la qualité des prestations extérieures, etc.).

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure

Définir puis mettre en œuvre les orientations stratégiques de la structure et piloter l'activité générale

Développer et favoriser des partenariats avec les acteurs privés et publics du territoire, voir mener des actions de lobbying (actions d'influence)

Intégrer dans la stratégie de l'entreprise ou de l'organisme, les enjeux de développement durable et donc la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et la responsabilité sociale des organisations (RSO) (diversité, handicap, etc.)

Évaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration

Management et gestion des collaborateurs

Définir et animer la politique de management de ressources humaines

Encadrer une équipe

Effectuer des actions de gestion des ressources humaines (gestion des contrats de travail, gestion de la paie, etc.)

Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure

Participer au dialogue social de l'entreprise

Marketing

Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)

Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local

Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données

Commercialisation

Définir et animer la politique commerciale de la structure

Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients

Production animation

Organiser des événements, négocier les prix et réserver les lieux, hébergements, etc.

Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel)

Coordonner et superviser l'activité et l'organisation des équipes d'animation et / ou de production

Piloter la logistique de la réalisation d'un événement

Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration

Communication

Définir et animer la politique de communication

Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires

Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)

Qualité sécurité environnement

Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE

Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public

Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité

Contrôler l'entretien des équipements, matériels et installations et identifier les besoins de renouvellement ou de réparation

S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sureté

S'assurer de la sécurité des attractions et de la réglementation qui s'y applique

Optimiser l'aménagement et la qualité des espaces verts

S'assurer de la bonne gestion des équipements sportifs de l'exploitation

Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental

Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité

Acquérir ou gérer un label ou une norme

Etudes et ingénierie

Conseiller et accompagner les porteurs de projets touristiques

Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres

Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques

Programmer / planifier les différentes étapes de mise en œuvre de projets touristiques

Gestion courante et administration de l'activité

Réaliser la gestion et le suivi budgétaire et administratif de la structure

Réaliser le suivi administratif, budgétaire et comptable

Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs

Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
<ul style="list-style-type: none"> • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » 	Code Rome	Champ professionnel proche
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
	Code Rome	Champ professionnel avec évolution
	G1402	Directeur d'hôtel restaurant



Directeur d'exploitation

Définition

Il gère et dirige un établissement dans le cadre du budget et des directives définis par la direction du site. Il contribue à la dynamique commerciale en proposant des leviers de développement et en gérant l'activité du site (organisation des activités, contrôle des budgets, contrôle de la qualité des prestations extérieures, etc.).

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure

Développer et favoriser des partenariats avec les acteurs privés et publics du territoire, voir mener des actions de lobbying (actions d'influence)

Intégrer dans la stratégie de l'entreprise ou de l'organisme, les enjeux de développement durable et donc la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et la responsabilité sociale des organisations (RSO) (diversité, handicap, etc.)

Evaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration

Management et gestion des collaborateurs

Définir et animer la politique de management de ressources humaines

Encadrer une équipe

Effectuer des actions de gestion des ressources humaines (gestion des contrats de travail, gestion de la paie, etc.)

Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure

Participer au dialogue social de l'entreprise

Commercialisation

Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme

Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques

Production animation

Piloter la mise en œuvre technique d'un projet ou d'un événement

Piloter la logistique de la réalisation d'un événement

Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration

Communication

Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe

Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires

Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)

Qualité sécurité environnement

Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE

Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public

Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité

Contrôler l'entretien des équipements, matériels et installations et identifier les besoins de renouvellement ou de réparation

S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sureté

S'assurer de la sécurité des attractions et de la réglementation qui s'y applique

Optimiser l'aménagement et la qualité des espaces verts

S'assurer de la bonne gestion des équipements sportifs de l'exploitation

Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental

Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité

Acquérir ou gérer un label ou une norme

Etudes et ingénierie

Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres

Préparer les dossiers techniques et analyser les réponses des prestataires

Gestion courante et administration de l'activité

Réaliser la gestion et le suivi budgétaire et administratif de la structure

Réaliser le suivi administratif, budgétaire et comptable

Réaliser le suivi administratif des dossiers clients

Négocier des contrats avec les prestataires/fournisseurs

Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks

Mettre en œuvre et maintenir les systèmes d'informations (application de gestion et web)

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
<ul style="list-style-type: none"> Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restaurant » 	Code Rome	Champ professionnel proche
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
	Code Rome	Champ professionnel avec évolution
	G1402	Directeur d'hôtel restaurant

Directeur commercial

Définition

Il définit et supervise la stratégie commerciale en collaboration avec la direction du site ou de l'entreprise. Il définit les segments de marché et adapte l'offre de services, en fonction. Il encadre les équipes en charge de la mise en œuvre de la politique commerciale, établit les objectifs (quantitatifs et qualitatifs) et les prévisions de vente, élabore les budgets. Il participe aux négociations commerciales de haut niveau, supervise les partenariats commerciaux et suit en direct les clients majeurs. Il peut représenter l'entreprise dans les manifestations importantes (salons professionnels, réseaux...).

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Management et gestion des collaborateurs
Encadrer une équipe
Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure
Marketing
Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local
Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clientèles et les produits touristiques
Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données

Commercialisation
Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme
Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques
Concevoir les outils web de la politique commerciale
Organiser la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme et m-tourisme)
Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients
Production animation
Organiser des événements, négocier les prix et réserver les lieux, hébergements, etc.
Communication
Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe
Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » 	Code Rome	Champ professionnel direct
	M1707	Stratégie commerciale
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	M1704	Management relation clientèle
	M1705	Marketing
	M1706	Promotion des ventes
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	D1504	Direction de magasin de grande distribution
	K2111	Formation professionnelle
	M1302	Direction de petite ou moyenne

Directeur marketing touristique

Définition

Il définit les axes stratégiques de l'entreprise en terme marketing et fixe les priorités de développement (produit, marché, prix, communication, distribution), supervise les lancements des nouveaux produits et définit l'image de marque. Il recommande la politique de communication (publicité, promotion, choix des agences, etc.). Il manage l'ensemble de l'équipe marketing.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

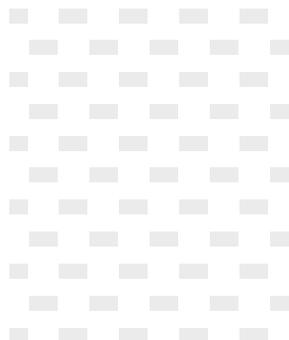
Management et gestion des collaborateurs
Encadrer une équipe
Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure
Marketing
Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)
Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local
Analyser le potentiel des différents circuits de réalisation d'une offre de service touristique (faisabilité technique, état de la concurrence, etc.)
Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clients et les produits touristiques
Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données
Commercialisation
Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme
Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques
Concevoir les outils web de la politique commerciale
Organiser la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme et m-tourisme)
Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients
Production animation
Produire un programme d'activités touristiques selon les spécificités du public
Organiser des événements, négocier les prix et réserver les lieux, hébergements, etc.
Mettre en valeur et promouvoir le patrimoine (touristique, historique, culturel, environnemental, matériel ou immatériel)
Coordonner et superviser l'activité et l'organisation des équipes d'animation et / ou de production
Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration

Communication
Définir et animer la politique de communication
Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE
Gestion courante et administration de l'activité
Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restaurant » 	Code Rome	Champ professionnel direct
	M1705	Marketing
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	E1103	Communication
	E1401	Développement et promotion publicitaire
	E1402	Elaboration de plan média
	M1403	Etudes et perspectives socio-économiques
	M1703	Management et gestion de produits
	M1707	Stratégie commerciale
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	K2108	Enseignement supérieur
	M1302	Direction de petite ou moyenne entreprise
	M1402	Conseil et organisation des entreprises



Membre de comité de Direction des jeux de casinos

Définition

Il supervise l'ensemble des opérations de jeux (contrôle, interventions, investigations techniques, gestion des litiges, application de la réglementation, supervision et suivi des objectifs commerciaux, etc.). Il assure aussi la gestion de la relation clientèle (veille de la qualité, fidélisation, etc.) et le management du personnel de jeu. Il peut remplacer le directeur du casino sur l'ensemble de ses activités.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Management et gestion des collaborateurs
Encadrer une équipe
Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure
Commercialisation
Définir et animer la politique commerciale de la structure
Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques
Gérer et développer les différentes situations de la relation client (face à face, en ligne, etc.)
Accueillir, informer, renseigner et conseiller les touristes et / ou clients afin de répondre à leurs demandes ou besoins
Proposer et vendre des produits touristiques aux clients
Production animation
Coordonner et superviser l'activité et l'organisation des équipes d'animation et / ou de production
Communication
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité
Contrôler l'entretien des équipements, matériels et installations et identifier les besoins de renouvellement ou de réparation
S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sûreté
S'assurer de la sécurité des attractions et de la réglementation qui s'y applique
Valider et contrôler les étapes clés du processus d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité
Acquérir ou gérer un label ou une norme
Gestion courante et administration de l'activité
Réaliser le suivi administratif, budgétaire et comptable
Réaliser le suivi administratif des dossiers clients
Mettre en œuvre et maintenir les systèmes d'informations (application de gestion et web)

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » • Travaux Observatoire du FAFIH : fiche métier téléchargeable en ligne (http://www.fafih.com) • Ministère en charge du Tourisme : Fiche métier téléchargeable en ligne (http://www.tourisme.gouv.fr/profession/metiers/index.php) 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
	Code Rome	Champ professionnel proche
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
	Code Rome	Champ professionnel avec évolution
	G1402	Directeur d'hôtel restaurant



Définition

En lien avec les différents services et prestataires du site, il est responsable de la sécurité des personnels et des usagers (respect des normes et des réglementations, actions de prévention et d'information, identification et analyse des dysfonctionnements et des non-conformités, diagnostic des causes et définition des actions correctives). Il contrôle les actions de maintenance. Il définit les orientations en matière de développement durable et participe aux arbitrages budgétaires pour s'assurer du respect de l'environnement (tri des déchets, performances énergétiques, sensibilisation des publics, participation aux programmes immobiliers et à l'aménagement du site, etc.).

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure

Intégrer dans la stratégie de l'entreprise ou de l'organisme, les enjeux de développement durable et donc la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et la responsabilité sociale des organisations (RSO) (diversité, handicap, etc.)

Management et gestion des collaborateurs

Encadrer une équipe

Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure

Communication

Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe

Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)

Qualité sécurité environnement

Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE

Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public

Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité

Contrôler l'entretien des équipements, matériels et installations et identifier les besoins de renouvellement ou de réparation

S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sûreté

S'assurer de la sécurité des attractions et de la réglementation qui s'y applique

Optimiser l'aménagement et la qualité des espaces verts

S'assurer de la bonne gestion des équipements sportifs de l'exploitation

Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental

Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité

Acquérir ou gérer un label ou une norme

Etudes et ingénierie

Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres

Préparer les dossiers techniques et analyser les réponses des prestataires

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restaurant » • Travaux de l'Observatoire 	Code Rome	Champ professionnel direct
	H1302	Management et ingénierie Hygiène Sécurité Environnement - HSE- industriels
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	H1501	Direction de laboratoire d'analyse industrielle
	H1502	Management et ingénierie qualité industrielle
	K2306	Supervision d'exploitation éco-industrielle
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	C1106	Expertise risques en assurances
	H2502	Management et ingénierie de production
	I1102	Management et ingénierie de maintenance industrielle
M1402	Conseil en organisation et management d'entreprise	





Responsable d'un secteur d'attraction

Définition

En lien avec la direction du site, il organise et gère le secteur qui lui est confié dans une optique de rentabilité économique et de sécurité des personnels et des usagers. Il veille au respect de la réglementation en matière de sécurité et à l'information des usagers. Il s'assure de la qualité de la prestation et de la satisfaction du client. Il participe à la définition des orientations commerciales. Il gère et coordonne les équipes sur son secteur.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Management et gestion des collaborateurs

Encadrer une équipe

Effectuer des actions de gestion des ressources humaines (gestion des contrats de travail, gestion de la paie, etc.)

Marketing

Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Commercialisation

Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques

Gérer et développer les différentes situations de la relation client (face à face, en ligne, etc.)

Accueillir, informer, renseigner et conseiller les touristes et / ou clients afin de répondre à leurs demandes ou besoins

Proposer et vendre des produits touristiques aux clients

Production animation

Produire un programme d'activités touristiques selon les spécificités du public

Coordonner et superviser l'activité et l'organisation des équipes d'animation et / ou de production

Piloter la mise en œuvre technique d'un projet ou d'un événement

Piloter la logistique de la réalisation d'un événement

Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration

Communication

Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe

Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)

Qualité sécurité environnement
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE
Veiller au bon respect de la réglementation en matière d'installation et de sécurité du public
Veiller aux bonnes conditions d'accueil du public et au respect des procédures qualité, hygiène et sécurité
Contrôler l'entretien des équipements, matériels et installations et identifier les besoins de renouvellement ou de réparation
S'assurer du respect des normes en matière de sécurité et sureté
S'assurer de la sécurité des attractions et de la réglementation qui s'y applique
Optimiser l'aménagement et la qualité des espaces verts
S'assurer de la bonne gestion des équipements sportifs de l'exploitation
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental
Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité
Acquérir ou gérer un label ou une norme
Gestion courante et administration de l'activité
Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs
Faire le suivi logistique et l'approvisionnement des stocks
Mettre en œuvre et maintenir les systèmes d'informations (application de gestion et web)

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) 	Code Rome	Champ professionnel direct
	G1403	Gestionnaire de structure de loisirs ou d'hébergement touristique
<ul style="list-style-type: none"> • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » 	Code Rome	Champ professionnel proche
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
<ul style="list-style-type: none"> • Travaux de l'Observatoire 	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	K1602	Gestion de patrimoine culturel
	G1402	Directeur d'hôtel restaurant

Chef de produit marketing

Définition

Il est responsable d'une offre de produits, dont il gère les différentes étapes du montage, depuis la conception à la vente. A ce titre, il étudie, suit le marché et assure le développement de nouveaux produits (création de packages, activités de loisirs...). Il forme la force de vente (responsables de points de vente et account managers) sur les nouveautés et évolutions du marché. Il met en place des outils et des argumentaires produits et / ou services (brochures, fiches techniques, outils de communication...). Enfin, il analyse les ventes, s'assure de la satisfaction des clients et suit l'évolution des marges.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

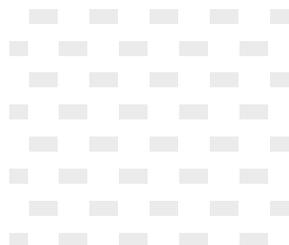
Management et gestion des collaborateurs
Encadrer une équipe
Marketing
Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)
Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Concevoir et / ou participer à l'élaboration de projets de développement du tourisme local
Analyser le potentiel des différents circuits de réalisation d'une offre de service touristique (faisabilité technique, état de la concurrence, etc.)
Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clients et les produits touristiques
Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données
Commercialisation
Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme
Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques
Concevoir les outils web de la politique commerciale
Organiser la distribution du produit touristique en intégrant les nouvelles pratiques de distribution (e-tourisme et m-tourisme)
Visiter les structures ou hébergements qui pourraient être proposés par la suite aux clients
Production animation
Produire un programme d'activités touristiques selon les spécificités du public
Organiser des événements, négocier les prix et réserver les lieux, hébergements, etc.
Coordonner et superviser l'activité et l'organisation des équipes d'animation et / ou de production
Piloter la mise en œuvre technique d'un projet ou d'un événement
Piloter la logistique de la réalisation d'un événement
Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration

Communication
Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE
Gestion courante et administration de l'activité
Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs
Mettre en œuvre et maintenir les systèmes d'informations (application de gestion et web)

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » 	Code Rome	Champ professionnel direct
	M1705	Marketing
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	E1103	Communication
	E1401	Développement et promotion publicitaire
	E1402	Elaboration de plan média
	M1403	Etudes et perspectives socio-économiques
	M1703	Management et gestion de produits
	M1707	Stratégie commerciale
	Codes Rome	Champs professionnels avec évolution
	K2108	Enseignement supérieur
	M1302	Direction de petite ou moyenne entreprise
	M1402	Conseil et organisation des entreprises



7. Etudes et ingénierie touristique

Directeur de cabinet de conseil

Définition

Il planifie et dirige l'activité du cabinet (ou bureau d'étude). Il participe à l'élaboration de produits touristiques et coordonne les différentes étapes de réalisation : du montage du produit jusqu'à sa mise sur le marché selon les règles de sécurité des biens et des personnes.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure

Définir puis mettre en œuvre les orientations stratégiques de la structure et piloter l'activité générale

Développer et favoriser des partenariats avec les acteurs privés et publics du territoire, voir mener des actions de lobbying (actions d'influence)

Intégrer dans la stratégie de l'entreprise ou de l'organisme, les enjeux de développement durable et donc la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et la responsabilité sociale des organisations (RSO) (diversité, handicap, etc.)

Evaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration

Management et gestion des collaborateurs

Définir et animer la politique de management de ressources humaines

Encadrer une équipe

Effectuer des actions de gestion des ressources humaines (gestion des contrats de travail, gestion de la paie, etc.)

Participer au recrutement du personnel et à son intégration au sein de la structure

Participer au dialogue social de l'entreprise

Marketing

Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)

Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Analyser les données socio-économiques du territoire et identifier les axes d'intervention selon les impératifs de développement local

Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clients et les produits touristiques

Commercialisation
Définir et animer la politique commerciale de la structure
Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme
Concevoir les outils web de la politique commerciale
Gérer et développer les différentes situations de la relation client (face à face, en ligne, etc.)
Communication
Définir et animer la politique de communication
Mener / Concevoir des actions de communication en interne et en externe
Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE
Animer et / ou participer à des groupes de travail sur les procédures relatives à l'assurance de la qualité, la RSO ou la RSE, le management environnemental
Acquérir ou gérer un label ou une norme
Gestion courante et administration de l'activité
Réaliser la gestion et le suivi budgétaire et administratif de la structure
Réaliser le suivi administratif, budgétaire et comptable
Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) 	Code Rome	Champ professionnel direct
	M1403	Etudes et perspectives socio-économiques
<ul style="list-style-type: none"> • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restaurant » 	Codes Rome	Champs professionnels proches
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
	M1702	Analyse de tendance
<ul style="list-style-type: none"> • FAFIEC : Guide métier FAFIEC téléchargeable en ligne http://www.fafiec.fr/observatoire-metiers/etudes-opiiec/referentiels-metiers 	Code Rome	Champ professionnel avec évolution
	M1402	Conseil en organisation et management d'entreprise

Directeur d'études et projets

Définition

Il pilote l'activité des chargés d'études et de chefs de projets dans la réalisation de travaux de valorisation du patrimoine touristique, de conduite d'études en aménagement et structuration de l'offre touristique. Il gère et développe l'activité de la direction des études et des projets.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Stratégie et développement de la structure

Développer et favoriser des partenariats avec les acteurs privés et publics du territoire, voir mener des actions de lobbying (actions d'influence)

Evaluer un projet de développement et identifier de nouveaux axes d'amélioration

Management et gestion des collaborateurs

Encadrer une équipe

Marketing

Définir et animer la politique marketing (dont le e-marketing)

Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Analyser les données socio-économiques du territoire et identifier les axes d'intervention selon les impératifs de développement local

Faire une étude de marché et analyser les données socio-économiques concernant les clients et les produits touristiques

Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données

Commercialisation

Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme

Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques

Concevoir les outils web de la politique commerciale

Gérer et développer les différentes situations de la relation client (face à face, en ligne, etc.)

Production animation

Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration

Communication

Définir et animer la politique de communication

Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires

Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)

Qualité sécurité environnement

Intégrer dans la conduite des projets et chantiers les enjeux de développement durable via la RSO et RSE

Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité

Etudes et ingénierie

Gérer un portefeuille de missions ou d'études et en assurer le développement

Conseiller et accompagner les porteurs de projets touristiques

Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres

Préparer les dossiers techniques et analyser les réponses des prestataires

Réaliser ou faire réaliser des études de faisabilité et / ou d'impact

Gestion courante et administration de l'activité

Réaliser le suivi administratif des dossiers clients

Négocier des contrats avec les prestataires / fournisseurs



Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) 	Code Rome	Champ professionnel direct
	M1403	Etudes et prospectives socio-économiques
	Codes Rome	Champs professionnels proches
<ul style="list-style-type: none"> • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restaurant » 	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
	M1702	Analyse de tendance
<ul style="list-style-type: none"> • FAFIEC : Guide métier FAFIEC téléchargeable en ligne http://www.fafiec.fr/observatoire-metiers/etudes-opiiec/referentiels-metiers 	Code Rome	Champ professionnel avec évolution
	M1402	Conseil en organisation et management d'entreprise

Chef de projet consultant

Définition

Il accompagne les différents acteurs d'un territoire (professionnels du tourisme, élus, etc.) dans le cadre de projets de valorisation d'un patrimoine touristique, de conduite d'études en aménagement et structuration de l'offre touristique. Il conseille sur la définition du plan marketing.

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

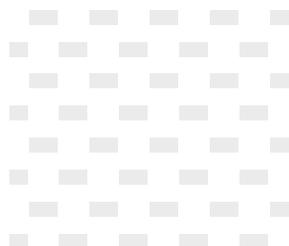
Marketing
Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits
Analyser les données socio-économiques du territoire et identifier les axes d'intervention selon les impératifs de développement local
Mettre en place un système de veille touristique et d'analyse des données
Commercialisation
Mettre en œuvre la politique commerciale de la structure : démarcher des clients, rechercher des points de vente, organiser des réseaux en s'appuyant notamment sur les canaux e-tourisme et m-tourisme
Contribuer à la fixation des prix de vente des produits touristiques
Gérer et développer les différentes situations de la relation client (face à face, en ligne, etc.)
Production animation
Concevoir le plan d'action du projet de développement du produit touristique
Produire un programme d'activités touristiques selon les spécificités du public
Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration
Communication
Entretenir des relations avec les acteurs locaux et partenaires
Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)
Qualité sécurité environnement
Valider et contrôler les étapes clés du process d'une mission, d'une étude ou d'un produit, éventuellement dans le cadre d'une démarche qualité

Etudes et ingénierie
Gérer un portefeuille de missions ou d'études et en assurer le développement
Conseiller et accompagner les porteurs de projets touristiques
Elaborer des appels d'offres ou répondre aux appels d'offres
Préparer les dossiers techniques et analyser les réponses des prestataires
Réaliser les différentes étapes et les livrables d'une mission ou d'une étude pour un client
Définir les intentions et les moyens des porteurs de projets touristiques
Accompagner la gouvernance des organisations touristiques
Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques
Programmer / planifier les différentes étapes de mise en œuvre de projets touristiques
Réaliser ou faire réaliser des études de faisabilité et / ou d'impact
Assurer le suivi de la réalisation de projets touristiques
Evaluer les projets touristiques ou les politiques touristiques

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restaurant » • FAFIEC : Guide métier FAFIEC téléchargeable en ligne http://www.fafiec.fr/observatoire-metiers/etudes-opiiec/referentiels-metiers 	Code Rome	Champ professionnel direct
	M1403	Etudes et perspectives socio-économiques
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
	M1702	Analyse de tendance
	Code Rome	Champ professionnel avec évolution
	M1402	Conseil en organisation et management d'entreprise



Chargé d'études

Définition

Il participe à la réalisation d'études en aménagement et de la structuration de l'offre touristique (diagnostic du site, schéma de développement touristique ou culturel comprenant la définition des grandes axes de développement, étude de la faisabilité économique et technique du projet, etc.). Il gère et développe des outils de veille et d'observation du tourisme (enquêtes clientèles, analyses de données, élaboration de cahiers des charges, réalisation de supports de valorisation des données touristiques ...).

NB : ces éléments sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent varier en fonction de la taille et de l'organisation du travail de la structure.

Activités

Marketing

Analyser les besoins en produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Créer des produits touristiques et / ou développer une gamme de produits

Analyser les données socio-économiques du territoire et identifier les axes d'intervention selon les impératifs de développement local

Commercialisation

Gérer et développer les différentes situations de la relation client (face à face, en ligne, etc.)

Production animation

Concevoir le plan d'action du projet de développement du produit touristique

Produire un programme d'activités touristiques selon les spécificités du public

Réaliser le bilan du projet d'animation et proposer des axes d'amélioration

Communication

Communiquer avec l'ensemble des canaux d'information (dont Internet, e-tourisme et m-tourisme, etc.)

Etudes et ingénierie

Préparer les dossiers techniques et analyser les réponses des prestataires

Accompagner la gouvernance des organisations touristiques

Définir les modes de contractualisation, de mise en œuvre et d'exécution de projets touristiques

Programmer / planifier les différentes étapes de mise en œuvre de projets touristiques

Réaliser ou faire réaliser des études de faisabilité et / ou d'impact

Assurer le suivi de la réalisation de projets touristiques

Evaluer les projets touristiques ou les politiques touristiques

Compétences transversales liées aux activités du tourisme :

- Travailler de façon orientée client ;
- Maîtriser les technologies de l'information et des communications ;
- Tenir compte des enjeux du développement durable ;
- Parler, lire, écrire une ou plusieurs autres langues que le français ;
- Mobiliser des connaissances touristiques et de culture générale.

Référentiels qui ont servi à la construction des fiches	Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (Pôle Emploi) associés à la fiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Onisep : « Les métiers du tourisme et des loisirs » (Collection Parcours) • Studyrama : « Le guide des métiers du Tourisme et de l'Hôtellerie-Restauration » • FAFIEC : Guide métier FAFIEC téléchargeable en ligne http://www.fafiec.fr/observatoire-metiers/etudes-opiiec/referentiels-metiers 	Code Rome	Champ professionnel direct
	M1403	Etudes et prospectives socio-économiques
	Codes Rome	Champs professionnels proches
	M1302	Direction de PME ou d'unité de service public
	M1702	Analyse de tendance
	Code Rome	Champ professionnel avec évolution
	M1402	Conseil en organisation et management d'entreprise





CHAPITRE 6

Ressources
et liens utiles



1. Choix de formations et orientation professionnelle	168
2. Recherche emploi	171
3. Branches professionnelles, OPCA et Observatoires prospectifs des métiers	171
4. Conventions collectives entrant dans le champ de l'étude	174
5. Acteurs institutionnels, organisations professionnelles et fédérations d'employeurs et OPCA rencontrés	175



1. Choix de formations et orientation professionnelle

AFIJ

Association pour Faciliter l'Insertion professionnelle des Jeunes diplômés : l'AFIJ accompagne les étudiants et les jeunes diplômés issus de l'enseignement supérieur dans la recherche d'un premier emploi, d'un stage ou d'un contrat en alternance.

☑ www.afij.org

CIO

Centres d'information et d'orientation - Le rôle des CIO consiste à favoriser :

- L'accueil de tout public et en priorité des jeunes scolarisés et de leur famille ;
- L'information sur les études, les formations professionnelles, les qualifications et les professions ;
- Le conseil individuel ;
- L'observation, l'analyse des transformations locales du système éducatif et des évolutions du marché du travail et la production de documents de synthèse à destination des équipes éducatives ou des élèves ;
- L'animation des échanges et des réflexions entre les partenaires du système éducatif, les parents, les jeunes, les décideurs locaux et les responsables économiques.

☑ www.education.gouv.fr/pid24301/annuaire-accueil-recherche.html

CIDJ

Centres d'Information et de Documentation Jeunesse : ces structures informent les jeunes au plan national, régional et local sur tous les domaines qui les concernent (vie quotidienne, formation, emploi, loisirs, santé, logement, etc.). Il s'agit d'un réseau d'information généraliste ouvert à tous les jeunes quelle que soit leur situation.

☑ www.cidj.com

DGESIP

Direction générale pour l'enseignement supérieur et l'insertion professionnelle : sa mission est d'élaborer et de mettre en œuvre la politique relative à l'ensemble des formations postérieures au baccalauréat, initiales et continues, relevant du ministre chargé de l'enseignement supérieur.

☑ www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pid24573/enseignement-superieur.html

FONGECIF

Le Réseau du Congé Individuel de Formation peut dispenser aux salariés du conseil en projet d'évolution professionnelle, de reconversion ou de qualification. Il informe les salariés sur les métiers et la vie professionnelle, sur les dispositifs d'orientation, de validation des acquis et de formation et sur les organismes de formation et de Bilan de Compétences. Il peut financer, à certaines conditions, un Congé Individuel de Formation, un Bilan de Compétences ou une préparation à une Validation des Acquis de l'Expérience.

☑ www.Fongecif.com

Missions locales

Ces structures sont des organismes chargés de l'accueil, de l'information, de l'orientation professionnelle et de l'accompagnement pour construire un projet professionnel déterminé. Elles s'adressent à tous les jeunes de 16 à 25 ans qui rencontrent des difficultés, notamment en matière d'accès à l'emploi ou à la formation.

☑ www.cnml.gouv.fr/annuaire/

ONISEP

L'Onisep est un acteur central de l'information et de l'orientation scolaire et professionnelle en faveur des élèves et des étudiants. Avec l'aide des partenaires sociaux, des organismes consultatifs, de l'administration de l'Éducation Nationale et du Centre d'études et de recherches sur les qualifications, il recense les formations disponibles et leurs débouchés.

☑ www.onisep.fr

Orientation pour tous

Portail Internet d'orientation qui informe sur les métiers et sur la formation dans le cadre du service public de l'orientation et de l'information sur les formations et les métiers

☑ www.orientation-pour-tous.fr

Répertoire National des Certifications Professionnelles

Le répertoire national des certifications professionnelles a pour objet de tenir à la disposition des personnes et des entreprises une information constamment à jour sur les diplômes et les titres à finalité professionnelle ainsi que sur les certificats de qualification figurant sur les listes établies par les commissions paritaires nationales de l'emploi des branches professionnelles.

☑ www.rncp.cncp.gouv.fr

SCUIOIP

Services communs universitaires et inter-universitaires d'accueil, d'orientation et d'insertion professionnelle.

☑ [http://www.orientation-pour-tous.fr/spip.php?page=resultats_lieux&filter_region\[\]=&filter_statut_structure=structure_1140&home_recherche_content_orientation_labellise=on](http://www.orientation-pour-tous.fr/spip.php?page=resultats_lieux&filter_region[]=&filter_statut_structure=structure_1140&home_recherche_content_orientation_labellise=on)

Studyrama

Site Internet privé d'information et d'orientation à destination des jeunes.

☑ www.studyrama.com



2. Recherche d'emploi

Quelques sites permettant de réaliser une recherche d'emploi dans le secteur du tourisme et de l'hôtellerie :



APEC

☑ www.apec.fr

Emploi Espaces Tourismes et Loisirs

☑ www.emplois-espaces.com

Pôle emploi

☑ www.pole-emploi.fr

Tourmag

☑ www.tourmag.com

3. Branches professionnelles, OPCA et Observatoires prospectifs des métiers

Les branches professionnelles réalisent depuis plusieurs années des travaux approfondis sur le contenu et l'évolution de leurs métiers (contrat d'étude prospective, référentiels et fiches métiers, ...), notamment par l'intermédiaire de leurs observatoires des métiers. Les études les plus récentes sont téléchargeables par des liens web.

CPNE Agences de voyage et de tourisme

(étendue par l'arrêté du 21 juillet 1993 JORF 1er août 1993 aux guides accompagnateurs et accompagnateurs)

☞ Observatoire prospectif et analytique des métiers et des qualifications des agences de voyages (OPAMQAV) :

- Texte de référence constitutif de l'observatoire : Accord du 29 novembre 2004 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie ;
- Contrat d'études prospectives, 2011 : <http://www.snav.org/Snav/public?controller=fr.amadeuspro.fo.StandardContent§ionID=HomePublic%23Etudes-et-publications%23contrat-etude-prospective>.

☞ OPCA : OPCA Transports

☑ www.opca-transports.asso.fr

CPNE Organismes de tourisme

☞ Observatoire prospectif des métiers et des qualifications des organismes de tourisme :

- Texte de référence constitutif de l'observatoire : Avenant n° 5 du 29 octobre 2008 relatif à la formation professionnelle
- Référentiel Activités Responsabilités de la branche Organismes de tourisme, 2011 : http://www.agefos-pme.com/fileadmin/user_upload/10-Master/50-Nous-connaître/pdf/AGEFOS_PME_Observatoire_Referentiel_Activites-Responsabilites.pdf.

☞ OPCA : Agefos PME

☑ www.agefos-pme.com

CPNE Hôtellerie de plein air

☞ Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de l'hôtellerie de plein air :

- Texte de référence constitutif de l'observatoire : Accord du 26 décembre 2006 relatif à la formation professionnelle ;
- Portrait de branche réalisé par l'Observatoire des métiers.

☞ OPCA : Agefos PME

☑ www.agefos-pme.com

CPNE Tourisme social et Familial

☞ Observatoire prospectif des métiers et des qualifications des organismes de tourisme :

- Texte de référence constitutif de l'observatoire : Avenant n° 45 du 16 novembre 2004 relatif à la formation professionnelle continue ;
- Portrait de branche réalisé par l'Observatoire des métiers, <http://opca.uniformation.fr/texte/doc%20en%20ligne/Unif%20TSFprofil07.pdf>.

☞ OPCA : Uniformation

☑ www.uniformation.fr

CPNE Thermalisme

☞ Observatoire prospectif des métiers et des qualifications au sein de la branche thermique :

- Texte de référence constitutif de l'observatoire : Accord du 22 novembre 2006 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie.

☞ OPCA : Agefos PME

☑ www.agefos-pme.com

CPNE Restauration collective, Cafétérias et assimilés, Hôtellerie et restauration, hôtels et restaurants (chaînes), Hôtels, cafés, restaurants

☞ Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de l'hôtellerie, de la restauration et des activités connexes :

- Texte de référence constitutif de l'observatoire : Accord du 15 décembre 2004 relatif à la formation professionnelle tout au long de la vie ;
- Fiches métiers : <http://www.fafih.com/telechargements>.

☞ OPCA : FAFIH

☑ www.FaFih.com

CPNE Casinos jeux

☞ Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de l'hôtellerie, de la restauration et des activités de loisirs :

- Texte de référence constitutif de l'observatoire : Avenant n° 1 du 31 octobre 2005 relatif à l'observatoire prospectif des métiers et des qualifications ;
- Fiches métiers : <http://www.fafih.com/telechargements>.

☞ OPCA : FAFIH

☑ www.FaFih.com

CPNE Espaces de loisirs, parcs d'attraction et culturels

☞ Observatoire prospectif des métiers et des qualifications des espaces de loisirs, d'attractions et culturels :

- Texte de référence constitutif de l'observatoire : Avenant n° 20 du 13 avril 2005 relatif à la formation professionnelle ;
- Enquête entreprises réalisée par l'Observatoire des métiers.

☞ OPCA : AFDAS

☑ www.afdas.com

CPNE Bureaux d'études techniques, cabinets d'ingénieurs conseils et sociétés de conseils

☞ Observatoire paritaire des métiers de l'informatique, de l'ingénierie, des études et du conseil (OPIIEC) :

- Texte de référence constitutif de l'observatoire : Accord national du 29 mars 2000; puis accord national du 11 octobre 2005 ;
- Projet de synthèse de l'étude sur la GPEC FSCEF nov 2010.

☞ OPCA : FAFIEC

☑ www.FaFiec.fr



4. Conventions collectives entrant dans le champ de l'étude

Ces conventions collectives nationales sont téléchargeables sur le site www.legiFrance.fr

IDCC	CONVENTION COLLECTIVE NATIONALE (CCN)
454	CCN des remontées mécaniques et domaines skiables du 15 mai 1968. (1) Etendue par arrêté du 3 février 1971 JONC 27 février 1971
1316	CCN de tourisme social et familial du 28 juin 1979. Mise à jour le 10 octobre 1984. Etendue par arrêté du 30 juin 1986 JORF 9 juillet 1986
1486	CCN applicable au personnel des bureaux d'études techniques , des cabinets d'ingénieurs-conseils et des sociétés de conseils du 15 décembre 1987. ET avenant n°23 du 15 avril 1999 (Foires, Salons,...) + Statut des salariés du secteur d'activité d'organisation des foires, salons et congrès , Accord du 5 juillet 2001
1527	CCN de l'immobilier du 9 septembre 1988. Etendue par arrêté du 24 février 1989 JORF 3 mars 1989. Mise à jour par avenant n°26 du 22 mars 2004, étendue par arrêté du 13 avril 2005 JORF 27 avril 2005. ET avenant du 12 octobre 2007 à l'annexe I relative à la classification professionnelle dans le secteur des résidences de tourisme
1631	CCN de l'hôtellerie de plein air du 2 juin 1993. Etendue par arrêté du 15 octobre 1993 JORF 28 octobre 1993
1710	CCN de travail du personnel des agences de voyages et de tourisme du 12 mars 1993. Etendue par arrêté du 21 juillet 1993 JORF 1 ^{er} août 1993
1790	CCN des espaces de loisirs, d'attractions et culturels du 5 janvier 1994. Etendue par arrêté du 25 juillet 1994 JORF 4 août 1994 (1)
1909	CNN des organismes de tourisme du 5 février 1996. Etendue par arrêté du 6 décembre 1996 JORF 19 décembre 1996
1979	CNN des hôtels, cafés restaurants (HCR) du 30 avril 1997. Etendue par arrêté du 3 décembre 1997 JORF 6 décembre 1997
2104	CNN du thermalisme du 10 septembre 1999. Etendue par arrêté du 2 mars 2000 JORF 11 mars 2000
2257	CNN des casinos du 29 mars 2002. Etendue par arrêté du 2 avril 2003 JORF 29 avril 2003

5. Acteurs institutionnels, organisations professionnelles et fédérations d'employeurs et OPCA rencontrés

- OPCA AFDAS - OPCA des secteurs de la culture, de la communication et des loisirs : www.afdas.com
- Caisse des Dépôts : www.caissedesdepots.fr
- Casinos de France - Organisation professionnelle de Casinos : www.casinos.fr
- FNAIM - Fédération Nationale de l'Immobilier : www.fnaim.org
- FNCRT - Fédération nationale des comités régionaux de tourisme : www.fnCRT.com
- FNHPA - Fédération nationale de l'hôtellerie de plein air : www.fnhpa-pro.fr
- Foires, Salons, Congrès et Evénements de France : www.fscef.com
- France Congrès : www.france-congres.org
- GEFIL - Syndicat National de l'Ingénierie Loisirs Culture Tourisme : www.gefil.org
- Gites de France : www.gites-de-france.com
- OPCA Agefos PME - OPCA interprofessionnel : www.agefos-pme.com
- OPCA : FAFIH, www.fafih.com
- OPCA Uniformation - OPCA de l'économie sociale : www.uniformation.fr
- OTF - Offices de Tourisme de France : www.offices-de-tourisme-de-france.org
- Pôle emploi : www.pole-emploi.fr
- Rn2D - Réseau National des Destinations Départementales : www.rn2d.net
- SNAV - Syndicat National des Agences de Voyages : www.snav.org
- SNELAC - Syndicat National des Espaces de Loisirs, d'Attractions et Culturels, www.snelac.com
- UMIH - Union Métiers Industries Hôtelières : www.umih.fr
- UNAT - Union Nationale des Associations de Tourisme et de plein air : www.unat.asso.fr





CRÉDITS PHOTOS

Phovoir



Fotolia © Vladimir Kolobov ; .shock ; pressmaster ; Franck Boston ; lightpoet ; Jacques PALUT ; Photonbleu ; krysztof siekielski ; Kablonk Micro ; Jörg Engel ; Sergej Khackimullin ; violetkaipa ; Neyron Photo ; Gennadiy Poznyakov ; OlegD ; AlexeyFyodorov ; urbanlight ; Olivier Le Moal ; carlosseller ; drubig-photo ; itestro ; CofkoCof ; Julien Eichinger ; uwimages

Comité de pilotage

Atout France
Zakia CHABLI
Bénédicte MAINBOURG

Ministère en charge du Tourisme - DGCIS, Sous-direction Tourisme
Marie-Anne BRIGNOL
Bruno CHIOCCHIA
Pierre-Yves LEBERT
Nicole LE SCIELLOUR

Caisse des Dépôts - Bastien de SEZE

Casinos de France - Sylvie BARRUCAND
CRT Paris Ile de France - Brigitte MORIAU - Nourredine OUANA
CRT Rhône-Alpes - Bruno JAN
FAFIH - Christiane THOUIN
Foires Salons et Congrès de France - Annie ARSAULT MAZIERES
FNHPA - Jacques BELORGEY - Yves LE FLOCH
FNCRT - Jean-Bernard MICHEL
France Congrès - Emmanuel DUPART
GEFIL / Syndicat National de l'Ingénierie Loisirs-Culture - Eric ANDRE
Gîtes de France - Philippe COADOUR
OTF - Danielle BONNET
Pôle Emploi - Didier DEFER
Rn2d - Véronique BRIZON
SNAV - Valérie BONED
SNELAC - Sophie HUBERSON
SNRT - Pascale JALLET
UMIH / FNHF - Laurent DUC
UNIFORMATION - Sébastien FEVRIER
UNAT - Christine BOUYER

Cabinet Sémaphores
Renaud DAMESIN
Pierre LAURENT
François LETORT

Directeur de la publication

Christian MANTEI

Coordination éditoriale

Bénédicte MAINBOURG
Edith ALLEMAND
Lionel BERTOUNECHE

Réalisation édition

Julien LOOCK

Tirage

1 400 exemplaires

Impression

Jouve SA - Mayenne

Ouvrage édité par

Atout France

Dépôt légal

Juillet 2012

Tous droits de traduction, reproduction
et adaptation réservés pour tous les pays

ISSN : 1777-4012

ISBN : 978-2-36711-001-1

Référentiels d'activités tourisme et hôtellerie

correspondant à des niveaux de formation
du supérieur

Suite au constat de la multiplication des offres de formation tourisme du supérieur et la nécessité d'une meilleure adéquation avec les besoins des métiers du secteur, la réalisation de référentiels des emplois-types / métiers du tourisme et de l'hôtellerie trouve toute sa légitimité. Ce guide technique, réalisé à l'initiative du ministère chargé du Tourisme et de Atout France, est le fruit d'une collaboration étroite avec les organisations professionnelles et les représentants des différents secteurs du tourisme et de l'hôtellerie - dont certains déjà très avancés en la matière, ont largement contribué aux résultats présentés ici. La nouveauté est le regroupement dans un document unique de l'ensemble de ces données et leur illustration par une cinquantaine de fiches emplois-types / métiers.

Ce document s'adresse aussi bien aux professionnels qu'aux établissements de formation, aux salariés qu'aux étudiants. Il a pour objectifs de favoriser la lisibilité des emplois-types et métiers, de faciliter la mobilité professionnelle, et de permettre une meilleure adéquation des formations aux besoins du secteur du tourisme et de l'hôtellerie.

Atout France

79 - 81 rue de Clichy • 75009 PARIS

Tél +33(0)1 42 96 70 00 • Fax +33(0)1 42 96 70 11

www.rendezvousenfrance.com

www.atout-france.fr

En partenariat avec



code barre
à insérer

PRIX : 25 € TTC

G.I.E. ATOUT FRANCE • SIRET : 340 709 211 00072 • Agence de développement touristique de la France