

EXPLOITANT DE STRUCTURE D'HEBERGEMENT

Appellations principales : Directeur d'hôtel – Hôtelier – Patron d'hôtel (exploitant)
 – Propriétaire-exploitant de gîtes - Propriétaire-exploitant de chambres d'hôtes -
 Propriétaire-exploitant de meublés saisonniers.

Appellations spécifiques :

Fiche n°8

Fonction : Direction

Groupe sectoriel :

Hébergement/Restauration

Région Bretagne

Définition

Gère et administre l'hôtel dont il est propriétaire-exploitant ou gérant salarié, organise la préparation matérielle du service à la clientèle. Définit les règles de fonctionnement, assure la gestion et la commercialisation de son établissement. Gère et contrôle les approvisionnements et les stocks de produits d'entretien et de denrées alimentaires. Fixe les prix des prestations. Recrute, forme et encadre le personnel. Peut exercer une activité complémentaire (bar ...) ou assurer la comptabilité de l'hôtel.

Conditions générales d'exercice

L'emploi/métier s'exerce dans les hôtels de petite taille. L'activité s'effectue en relation avec la clientèle, seul ou à deux (fréquemment en couple) et implique des horaires irréguliers et de grande amplitude. Les dimanches et jours fériés sont ouverts. Les déplacements sont nombreux tant à l'intérieur de l'établissement pour superviser les services qu'à l'extérieur, à l'occasion des contacts avec les fournisseurs.

Formation et expérience

L'accès à l'emploi/métier nécessite généralement une expérience confirmée dans le secteur de l'hôtellerie ou dans la gestion d'une entreprise. Certaines formations de niveau V à III (CAP, BEP, BTH, BTS...) facilitent l'accès à l'emploi/métier. Dans certains cas, la détention d'un capital personnel est nécessaire.

COMPETENCES COMMUNES

Compétences techniques de base :

- Encadrer une équipe et établir le planning du personnel.
- Recruter et former le personnel.
- Assurer la commercialisation de l'établissement : tenir le planning des réservations, prospecter de nouveaux clients..
- Accueillir la clientèle.
- Facturer et présenter la note au départ du client.
- Tenir la comptabilité journalière.
- Choisir les fournisseurs, passer les commandes, réceptionner et vérifier les marchandises.
- Inventorier et faire tourner les stocks (entrées-sorties).
- Analyser les coûts de revient et fixer les prix.
- Elaborer les budgets prévisionnels.
- Assurer l'entretien des locaux et la maintenance des installations.

Compétences associées :

- Intervenir dans une langue étrangère (l'anglais en particulier).
- Utiliser les logiciels de gestion assistée par ordinateur.
- Informer la clientèle sur l'environnement touristique local et régional.

Capacités liées à l'emploi :

L'emploi requiert d'être capable de :

- Organiser rationnellement son travail.
- Analyser des situations et synthétiser des informations.
- Effectuer des prévisions rigoureuses et maîtriser leur évolution.
- Prendre des initiatives et des décisions rapides et efficaces.
- Entretenir des relations commerciales.
- Faire preuve de psychologie et de diplomatie.
- Véhiculer une bonne image de l'entreprise.
- Faire preuve d'autorité.
- Etre à l'écoute des besoins des clientèles et anticiper leurs évolutions
- Animer son établissement.

SPECIFICITES

Activités spécifiques :

Activités exercées :

- Gestion administrative, commerciale et financière de l'établissement.
- Encadrement et gestion de l'activité bar.

Lieu d'exercice de l'activité :

- Hôtels de petite taille.
- Gîtes et chambres d'hôtes.
- Meublés saisonniers.
- Fermes de séjour.
- Hôtellerie de plein-air.

Conditions de travail :

- Travail possible le dimanche et les jours fériés.
- Déplacements.

Exigences

- Polyvalence
- Adaptabilité
- Prestance
- Disponibilité
- Suivi de l'évolution des techniques et des réglementations.
- Respect des règles d'hygiène et de sécurité.
- Bonne résistance physique et nerveuse.

Fiche n°8 bis
Emploi/métier concerné : Exploitant de structure d'hébergement
Fonction : Direction / Chef d'entreprise

Cadre réglementaire régissant la profession :
Les différentes conventions collectives applicables : - Convention collective nationale des Hôtels, Cafés, Restaurants, avril 97. - Convention collective nationale Hôtellerie de Plein Air, janvier 94.
Organisation de la profession au plan régional :
Les principales organisations d'employeurs : ▪ Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière ▪ Confédération Française des Hôtelières, Restaurateurs, Cafetiers, Discothèques. La Fédération de l'Industrie Hôtelière de Bretagne est composée de 6 syndicats hôteliers bretons : l'Hôtellerie du Finistère, la Fédération Départementale de l'Industrie Hôtelière des Côtes d'Armor, le Syndicat de l'Hôtellerie de la Côte d'Emeraude, la Chambre Syndicale de l'Industrie Hôtelière d'Ille-et-Vilaine, le Syndicat Patronal de l'Hôtellerie du Morbihan et la Maison de l'Hôtellerie. Union Bretonne de l'Hôtellerie de Plein Air relayée par 4 syndicats Départementaux de l'Hôtellerie de Plein Air (Finistère, Morbihan, Côtes d'Armor, Ille-et-Vilaine).

Définition de l'emploi/ métier : cf fiche n°8
Compétences et qualifications requises pour exercer l'emploi/métier : cf fiche n°8

Etat des lieux de la profession et perspectives d'évolution

Situation actuelle du marché du travail :
<u>Principaux employeurs</u> : Hôtels de petite taille, gîtes et chambres d'hôtes, meublés saisonniers, fermes de séjour, campings. <u>Offre/Demande</u> : <u>Nombre de professionnels en exercice</u> : ?
Entraves à l'exercice et au développement de la profession :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise aux normes des installations coûteuse. ▪ Conditions de transmission des entreprises familiales difficiles.
Opportunités de développement :
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Succession familiale.
Compétences requises et évolution :
Capacités techniques de base : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion administrative, commerciale et financière (budget prévisionnel,...). ▪ Encadrement d'une équipe, recrutement et formation du personnel, organisation du travail. ▪ Réservation et accueil de clientèle. ▪ Achats, approvisionnements et gestion des stocks. ▪ Analyse des coûts et tarification. ▪ Tenue de la comptabilité journalière et de la caisse (facturation, encaissement). ▪ Commercialisation de l'établissement : prospection commerciale et réservation.

- Entretien des locaux et maintenance des équipements.

Capacités associées :

- Pratique d'une langue étrangère (l'anglais en particulier).
- Maîtrise des logiciels de gestion.
- Connaissance de l'environnement touristique local et régional.

Savoir-être et autres qualités requises : Capacité d'adaptation, sens de l'organisation, capacité à faire des prévisions, esprit d'analyse et de synthèse, capacités d'initiative et de décision, aptitude aux relations commerciales, capacités d'écoute et d'anticipation, capacité d'animation, polyvalence, prestance, autorité, disponibilité, bonne résistance physique et nerveuse, psychologie et diplomatie.

Autres exigences : suivi de l'évolution des techniques et des réglementations, respect des règles d'hygiène et de sécurité.

Evolution :

- Des capacités de gestion seront toujours indispensables.
- Des capacités d'adaptation et d'animation ainsi que les qualités relationnelles occuperont une place de plus en plus importante.

Evolution des qualifications exigées :

L'accès à l'emploi/métier devrait rester accessible surtout après une expérience confirmée dans le secteur de l'hôtellerie (ou dans la gestion d'une entreprise), ou avec certaines formations de niveau V à III.

Emergence de nouveaux métiers (ou de nouvelles pratiques professionnelles) :

/