

DIRECTEUR D'HEBERGEMENT

Appellations principales : Directeur d'hébergement (grand hôtel) –
Directeur de résidence hôtelière – Directeur de résidence de tourisme.

Appellations spécifiques : Directeur de club de vacances – Directeur de
grand gîte – Directeur de village de vacances.

Fiche n° 7

Fonction : Direction

Groupe sectoriel :

Hébergement/Restauration

Région Bretagne

Définition

Encadre, coordonne et contrôle l'ensemble du personnel et les différents services liés à l'hébergement (étage, réception, hall, entretien...). Recrute, forme et anime l'équipe de travail, définit les règles de fonctionnement. Organise et développe l'activité d'hébergement sous le contrôle d'une direction générale ou d'un conseil d'administration. Elabore le budget prévisionnel, fixe et met en œuvre la politique commerciale de l'établissement. Peut, selon la taille et la catégorie de l'établissement, remplacer ponctuellement le directeur général.

Conditions générales d'exercice

L'emploi/métier s'effectue en relation avec la clientèle. La fonction d'encadrement implique de nombreuses allées et venues dans tout l'établissement. Les horaires sont irréguliers. Les dimanches et jours fériés sont ouverts. Le travail peut être saisonnier ou plus soutenu à certaines périodes de l'année (fêtes, vacances...). Les relations fréquentes avec les fournisseurs peuvent occasionner des déplacements. Souvent la rémunération est constituée d'un fixe et d'un intéressement au chiffre d'affaires et est associée parfois à des avantages en nature (repas, logement...). L'activité nécessite de faire respecter des normes d'hygiène et de sécurité.

Formation et expérience

Cet emploi/métier est généralement accessible aux professionnels ayant une expérience confirmée dans l'hôtellerie ou dans la gestion d'une structure d'hébergement touristique, complétée par une formation de niveau III (BTS hôtelier...). Des stages de formation continue peuvent faciliter l'accès à cet emploi/métier pour des chefs de réception confirmés.

COMPETENCES COMMUNES

Compétences techniques de base :

- Encadrer, organiser et répartir le travail au sein de l'équipe du personnel.
- Recruter et former le personnel.
- Coordonner et contrôler le fonctionnement des différents services (étage, réception,...).
- Elaborer les budgets prévisionnels.
- Fixer la politique commerciale.
- Converser en anglais.
- Définir la politique de communication (interne et externe).

Compétences associées :

- Connaître les habitudes des différents types de clientèle.
- Informer la clientèle sur l'environnement touristique local et régional.

Capacités liées à l'emploi :

L'emploi requiert d'être capable de :

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

SPECIFICITES

Activités spécifiques :

Activités exercées :

- Remplacement du directeur général.
- Gestion administrative, financière et commerciale de l'établissement.

Lieu d'exercice de l'activité :

- Hôtel 3 et 4*
- Hôtel 4* luxe
- Résidence hôtelière ou de tourisme.
- Hôtellerie de plein air.
- Tout type d'hébergement touristique social et familial (village de vacances, auberge de jeunesse,...).

Exigences

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

Conditions de travail :

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

Fiche n°7 bis

Emploi/métier concerné : Directeur d'hébergement

Fonction : Direction

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.
- Convention collective nationale « Tourisme social et familial » n°3151.

Organisation de la profession au plan régional :

Les principales organisations d'employeurs :

- **Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière**
- **Confédération Française des Hôteliers, 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).

UNAT/APTAB : Union Nationale des Associations de Tourisme de Plein Air /Association de promotion du Tourisme Associatif en Bretagne.

Définition de l'emploi/ métier : cf fiche n°7

Compétences et qualifications requises pour exercer l'emploi/métier : cf fiche n°7

Etat des lieux de la profession et perspectives d'évolution

Situation actuelle du marché du travail :

Principaux employeurs : Hôtels de chaîne 3*, 4* et 4* luxe, résidences hôtelières ou de tourisme, campings, villages de vacances, auberges de jeunesse,...

Offre/Demande d'emploi : D>O

Nombre de professionnels en exercice : ?

Entraves à l'exercice et au développement de la profession :

- Mise en réseau des établissements de chaîne : poste de directeur d'exploitation - fonction de direction avec peu d'autonomie.

Opportunités de développement :

- Le développement des chaînes devrait se poursuivre au plan international (Pays de l'Est et Asie du Sud Est).

Compétences requises et évolution :

Capacités techniques de base exigées :

- Gestion administrative, financière et commerciale de l'établissement : élaboration des budgets prévisionnels, définition de la politique commerciale, etc...
- Encadrement de l'équipe (organisation et répartition du travail). Recrutement et formation.
- Coordination et contrôle du fonctionnement des services.
- Pratique de l'anglais.

- Définition de la politique de communication interne et externe.

Capacités associées :

- Connaissance des différents types de clientèle (habitudes, ...) et de l'environnement touristique local et régional.

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

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

Evolution :

- Renforcement des capacités exigées en gestion (administrative, financière, commerciale, ressources humaines,...) et organisation du travail.
- Plus forte capacité d'anticipation et d'adaptation nécessaire.
- Importance croissante des qualités relationnelles (envers la clientèle et le personnel).

Evolution des qualifications exigées :

Cet emploi/métier devrait rester accessible avec une formation de niveau III (BTS hôtelier...), complétée par une expérience confirmée dans l'hôtellerie ou dans la gestion d'une structure d'hébergement touristique.

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

/