

Appellations (Métiers courants)

- Directeur / Directrice d'établissement de restauration rapide
- Directeur / Directrice de restaurant
- Gérant / Gérante de restaurant
- Responsable de restaurant
- Directeur / Directrice d'hôtel
- Gérant / Gérante d'hôtel
- Responsable d'hôtel-restaurant

Définition

Dirige, organise et coordonne l'ensemble des services d'un établissement hôtelier ou de restauration. Définit les règles de fonctionnement et la politique commerciale de l'établissement selon des objectifs de rentabilité, la charte qualité de l'établissement et les normes d'hygiène et de sécurité.

Peut participer à l'accueil et au service des clients.

Accès à l'emploi métier

Remarque ADEM : Les informations décrites dans cette rubrique ne sont pas applicables au Luxembourg

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac+2 (BTS, DUT) à Master (Master professionnel, diplôme d'école de commerce, ...) en hôtellerie, restauration, commerce ou gestion, complété par une expérience professionnelle dans ces secteurs.

Il est également accessible avec un CAP/ BEP complété par une expérience professionnelle en hôtellerie ou en restauration pour les structures de petite taille.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, peut être requise.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'établissements hôteliers ou de restauration en relation avec différents services (réception, cuisine, étage, ...), parfois en contact avec les clients. Elle peut impliquer des déplacements pour des actions de promotion de l'établissement.

Elle varie selon la taille et le type d'établissement (indépendant/de chaîne, ...).

Elle peut s'exercer les fins de semaine et les jours fériés.

La connaissance des normes d'hygiène et de sécurité alimentaires (Hazard Analysis Critical Control Point -HACCP-) est exigée pour les établissements de restauration.

Activités et compétences de base

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none">■ Définir la politique commerciale de l'établissement et superviser ou mettre en oeuvre les actions de promotion■ Elaborer le budget annuel de l'établissement et contrôler les résultats d'exploitation■ Coordonner et contrôler les services de l'établissement et veiller à l'application des procédures qualité, hygiène, sécurité■ Superviser ou effectuer le recrutement du personnel	<ul style="list-style-type: none">■ Techniques de communication■ Marketing■ Techniques de yield management■ Gestion économique et financière

G1402 - Management d'hôtel-restaurant

Activités et compétences de base

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ■ Vérifier les éléments d'activité du personnel ■ Effectuer la gestion comptable et administrative d'une structure 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Normes d'exploitation hôtelière ■ Règles d'hygiène et de sécurité alimentaire Hazard Analysis Critical Control Point -HACCP- ■ Eléments de base en gestion des Ressources Humaines ■ Techniques de management ■ Gestion comptable et administrative ■ Techniques de recrutement ■ Analyse statistique ■ Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...) ■ Utilisation de système d'information et de communication

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ■ Renseigner les clients sur les services de l'établissement et les accueillir à leur arrivée 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Techniques de vente ■ Modalités d'accueil ■ Utilisation de logiciels de réservation
<ul style="list-style-type: none"> ■ Etablir les tarifs des chambres, des suites selon la période et l'emplacement de l'établissement 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Superviser l'élaboration des menus, des cartes et des tarifs du restaurant 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Eléments de base en production culinaire ■ Chiffrage/calcul de coût
<ul style="list-style-type: none"> ■ Superviser l'organisation d'un séminaire, d'un banquet, d'une réception (commande de produits, versement d'arrhes, besoin en « extras », ...) 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Règles de gestion de stocks

G1402 - Management d'hôtel-restaurant

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
■ Superviser la gestion des stocks de produits, déterminer les besoins en réapprovisionnement et établir les commandes	■ Utilisation de logiciels de gestion de stocks
■ Déterminer les travaux de rénovation ou d'aménagements de l'établissement et rechercher des prestataires	■ Normes de sécurité des espaces et des établissements recevant du public
■ Définir l'aménagement et la décoration de l'établissement, des chambres, de la salle de restaurant, ...	

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> ■ Etablissement de restauration rapide ■ Hôtel économique ■ Hôtel 1 étoile ■ Hôtel 2 étoiles ■ Hôtel 3 étoiles ■ Hôtel 4 étoiles ■ Hôtel 5 étoiles ■ Hôtel non homologué ou non classé ■ Hôtellerie mobile (bateau de croisière, ...) ■ Résidence hôtelière ■ Restaurant à thème ■ Restaurant de collectivité ■ Restaurant gastronomique ■ Restaurant traditionnel 		

G1402 - Management d'hôtel-restaurant

Mobilité professionnelle

Emplois proches

Depuis	Vers
<ul style="list-style-type: none">Toutes les appellationsToutes les appellationsToutes les appellationsToutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurantG1403 - Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristiqueG1404 - Management d'établissement de restauration collectiveG1801 - Café, bar brasserie

Emplois envisageables si évolution

Depuis	Vers
<ul style="list-style-type: none">Toutes les appellationsToutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">K2111 - Formation professionnelle (Formateur / Formatrice hôtellerie restauration)M1302 - Direction de petite ou moyenne entreprise