

# Responsable d'établissement d'hébergement

Famille  HÉBERGEMENT

## Autres intitulés

Responsable d'hébergement hôtelier

Adjoint(e) du directeur/de la directrice en hôtellerie-restauration

## Code(s) ROME associés

Assistance de direction d'hôtel-restaurant

## Particularités



Métier en contact avec le public

Les hébergements thématiques des sites de loisirs et des lieux culturels font partie intégrante de l'expérience recherchée par les visiteurs, ils doivent donc y trouver toutes les prestations attendues dans un établissement hôtelier.

Dans les structures qui comprennent plusieurs hébergements, chacun est géré par un(e) responsable dédié(e). Il/Elle est chargé de la gestion globale de l'établissement : ses responsabilités englobent la supervision des opérations quotidiennes, le management des équipes, le suivi des budgets et la mise en œuvre des différentes politiques de l'établissement, notamment liées au respect et à l'application de la thématique choisie par la direction. Il/Elle est également chargé(e) de veiller à ce que les normes de qualité, de sécurité et d'hygiène soient respectées, tout en assurant la satisfaction des visiteurs au cours de leur séjour. Le/La responsable d'établissement d'hébergement joue un rôle crucial dans la création d'une expérience immersive des visiteurs dans l'univers de son établissement.

## • Principales compétences métiers

### Savoir-être professionnels

Travailler en équipe

Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

Faire preuve de rigueur et de précision

Avoir le sens du service

### Compétences techniques

Réaliser les ouvertures et fermetures du site

Suivre une opération de maintenance, de support technique

Réaliser un inventaire

Définir des besoins en approvisionnement

Réceptionner des produits, des matières premières, vérifier la conformité d'une livraison

Mettre en oeuvre l'organisation matérielle et logistique d'un événement

Accueillir, orienter, informer un visiteur

Relayer le plan d'action commercial auprès de son équipe

Contrôler des indicateurs de performance, analyser et corriger des écarts

Assurer la gestion administrative d'une activité

Contrôler la réalisation et les coûts d'une prestation

Prévenir et résoudre les conflits en appliquant les consignes de l'entreprise

## • Accès à l'emploi

### Niveau d'expérience requis

Une expérience préalable de plusieurs années dans les services d'hébergement est préférable.

### Formations obligatoires

Pas de formations obligatoires identifiées

### Formations appréciées

Certification Adjoint de direction hôtellerie-restauration

Certificat d'aptitude professionnelle (CAP) Commercialisation et services en hôtel-café-restaurant

Bac Professionnel Commercialisation et services en restauration

Brevet de technicien supérieur (BTS) Management en hôtellerie-restauration

Brevet de technicien supérieur (BTS) Tourisme

### Mooc disponibles et ressources utiles

 MOOC "Assurez l'accueil des publics", disponible sur OpenClassrooms