# **Responsable d'établissement d'hébergement**

Date de publication :03/09/2024

## **Familles de métiers**

Hébergement

## **Lieux et segments d’activités**

* Parcs d'attractions et parcs aquatiques
* Parcs à thème et parcs ludo-pédagogiques
* Patrimoine et sites naturels
* Spectacles et activités artistiques

## **Autres intitulés**

* Responsable d'hébergement hôtelier
* Adjoint(e) du directeur/de la directrice en hôtellerie-restauration

## **Définition du métier**

Les hébergements thématisés 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 thématisation 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.

## **Particularités**

Métier en contact avec le public

## **Code ROME**

Assistance de direction d'hôtel-restaurant

## **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.

### **Formation appréciée**

* 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