

Appellations

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Adjoint / Adjointe du directeur en hôtellerie-restauration | <input type="checkbox"/> Manager / Manageuse en restauration rapide |
| <input type="checkbox"/> Assistant / Assistante à la direction d'un établissement hôtelier | <input type="checkbox"/> Manager / Manageuse en terminal de cuisson |
| <input type="checkbox"/> Assistant / Assistante à la direction d'un restaurant | <input type="checkbox"/> Responsable de restauration |
| <input type="checkbox"/> Assistant / Assistante du directeur en hôtellerie-restauration | <input type="checkbox"/> Responsable des séminaires |
| <input type="checkbox"/> Assistant manager / Assistante manageuse en restauration | <input type="checkbox"/> Responsable d'hébergement hôtelier |
| <input type="checkbox"/> Econome en hôtellerie-restauration | |

Définition

Supervise et coordonne l'activité des équipes (employés du hall, employés d'étage, serveurs, cuisiniers, ...) d'un établissement hôtelier ou de restauration. Veille à l'application des normes d'hygiène et de sécurité et effectue le suivi commercial et financier de la structure, selon les objectifs définis par la direction.

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

Peut établir les tarifs des prestations de l'établissement.

Accès à l'emploi métier

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau CAP/BEP à Bac+2 (BTS, DUT, ...) en hôtellerie, restauration, gestion et commerce, complété par une expérience professionnelle.

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 de restaurants ou d'établissements hôteliers (hôtels, résidences de tourisme, villages vacances, ...) en relation avec le directeur de l'établissement et les responsables des différents services (réception, cuisine, étage, ...), souvent en contact avec la clientèle.

Elle varie selon le type d'établissement (hôtel indépendant, restauration rapide, ...) et le mode d'organisation de l'établissement.

Elle peut s'exercer les fins de semaine, jours fériés, en soirée.

La rémunération est constituée d'un fixe souvent associé à des primes (intéressement, ...) ou des avantages (logement, repas, ...).

La connaissance des normes d'hygiène et de sécurité alimentaires (Hazard Analysis Critical Control Point -HACCP-) peut être requise.

Compétences de base

Savoir-faire

- ☐ Organiser un planning du personnel
- ☐ Superviser l'activité d'un service
- ☐ Fidéliser une clientèle

C
Ec
Ec

Savoirs

- ☐ Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement (QHSE)
- ☐ Management
- ☐ Marketing / Mercatique
- ☐ Techniques de communication

Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Mener une politique commerciale <input type="checkbox"/> Suivre l'activité d'un établissement touristique <input type="checkbox"/> Veiller à la satisfaction d'un client <input type="checkbox"/> Réaliser un suivi administratif du personnel <input type="checkbox"/> Réaliser un suivi commercial <input type="checkbox"/> Recruter du personnel <input type="checkbox"/> Former un public	Ec Ce Ce C Ce E S	<input type="checkbox"/> Système Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) <input type="checkbox"/> Analyse statistique <input type="checkbox"/> Législation sociale <input type="checkbox"/> Techniques de recrutement <input type="checkbox"/> Gestion des Ressources Humaines <input type="checkbox"/> Logiciels de réservation <input type="checkbox"/> Logiciel de gestion hôtelière <input type="checkbox"/> Outils bureautiques

Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Proposer des tarifs adaptés à un établissement touristique	Ce	<input type="checkbox"/> Yield management
<input type="checkbox"/> Concevoir les menus, les cartes et définir les tarifs des plats	Ae	<input type="checkbox"/> Chiffrage/calcul de coût <input type="checkbox"/> Diététique <input type="checkbox"/> Gammes de produits alimentaires
<input type="checkbox"/> Préparer des plats cuisinés	R	<input type="checkbox"/> Modes de cuisson des aliments <input type="checkbox"/> Fiches techniques de cuisine <input type="checkbox"/> Production culinaire
<input type="checkbox"/> Vendre des produits ou services	E	<input type="checkbox"/> Techniques de vente <input type="checkbox"/> Procédures d'encaissement
<input type="checkbox"/> Coordonner la logistique d'un évènement	Ec	<input type="checkbox"/> Organisation d'évènements
<input type="checkbox"/> Préparer les commandes <input type="checkbox"/> Définir des besoins en approvisionnement <input type="checkbox"/> Suivre l'état des stocks	Cr C C	<input type="checkbox"/> Logiciels de gestion de stocks <input type="checkbox"/> Gestion des stocks et des approvisionnements
<input type="checkbox"/> Vérifier la conformité de la livraison <input type="checkbox"/> Disposer des produits sur le lieu de vente	C R	<input type="checkbox"/> Chaîne du froid <input type="checkbox"/> Modes de conservation des produits alimentaires

Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Négocier un contrat	Ec	
<input type="checkbox"/> Sélectionner des fournisseurs, sous-traitants, prestataires	Ec	
<input type="checkbox"/> Contrôler la réalisation d'une prestation	C	
<input type="checkbox"/> Réaliser le comptage des fonds de caisses	C	
<input type="checkbox"/> Superviser la maintenance	R	<input type="checkbox"/> Procédures de maintenance de locaux
<input type="checkbox"/> Superviser l'entretien	Re	

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Etablissement de restauration rapide <input type="checkbox"/> Hôtel 3 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel 4 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel 5 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtellerie mobile (bateau de croisière, ...) <input type="checkbox"/> Résidence de tourisme <input type="checkbox"/> Résidence hôtelière <input type="checkbox"/> Restaurant à thème <input type="checkbox"/> Restaurant de collectivité <input type="checkbox"/> Restaurant gastronomique <input type="checkbox"/> Restaurant traditionnel <input type="checkbox"/> Village vacances		

Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant ■ Toutes les appellations	G1801 - Café, bar brasserie — Toutes les appellations
G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant ■ Toutes les appellations	G1802 - Management du service en restauration — Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant ■ Toutes les appellations	G1402 - Management d'hôtel-restaurant — Toutes les appellations
G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant ■ Toutes les appellations	G1403 - Gestion de structure de loisirs ou d'hébergement touristique — Toutes les appellations
G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant ■ Toutes les appellations	G1404 - Management d'établissement de restauration collective — Toutes les appellations
G1401 - Assistance de direction d'hôtel-restaurant ■ Toutes les appellations	K2111 - Formation professionnelle — Formateur / Formatrice hôtellerie restauration