

Directeur, directrice de l'hébergement

Code CNP-R : 60031-02

Modifié le : 2023-06-26

Titre(s) synonyme(s)

Directeur, directrice de la réception

Personne qui planifie, organise, dirige, contrôle et évalue les activités de la réception d'un établissement hôtelier en vue de satisfaire les besoins et les attentes de la clientèle et de s'assurer de l'efficacité et de la rentabilité du service.

Tâches

- Établit les prévisions d'occupation.
- Détermine les prix et les stratégies de promotion de l'hébergement, en collaboration avec la direction des ventes et du marketing, la direction générale et les autres directions concernées.
- Gère les ressources humaines de son service (embauche du personnel, formation, répartition du travail, élaboration des horaires, évaluation du rendement, gestion des conflits, etc.).
- Gère les ressources financières (préparation des budgets, contrôle des coûts d'opération, etc.) et matérielles (gestion des inventaires, etc.) allouées à sa direction.
- S'assure de l'utilisation optimale des installations afin d'en maximiser la rentabilité.
- Participe aux réunions du comité de direction ou de gestion.
- Établit, applique et fait respecter les politiques, les normes et les procédures de la réception et, plus globalement, de l'entreprise.
- S'assure de la satisfaction de la clientèle pendant et après la prestation du service.
- Traite les plaintes de la clientèle, s'il y a lieu.
- Travaille en coordination avec les autres services de l'établissement.
- Effectue les tâches de préposé à la réception, au besoin.

Fonctions liées aux données, personnes et choses

Données	Personnes	Choses
Coordonner (1)	Négociier (1)	Aucune fonction liée (8)

Conditions de travail

Salaire

	Minimum moyen	Maximum moyen	En date de
Annuel	31000 \$ - 36999 \$	98000 \$ - 121999 \$	2022

Commentaires

Dans ce secteur, le salaire peut varier d'une organisation à l'autre en fonction de facteurs relatifs à la personne (expérience de travail, scolarisation et formation, etc.) et à l'entreprise (taille, localisation, niveau de qualité, appartenance à une chaîne, saisonnalité des opérations, etc.).

Organisation du travail

Travail à horaire variable

Précisions

Horaire pouvant impliquer de nombreuses heures de travail qui peuvent être effectuées le soir, la fin de semaine et les jours fériés.

Environnement social

Contacts avec le personnel et la clientèle.

Environnement physique

Conditions ambiantes : Endroit où la température est contrôlée

Lieu de travail : Travail à l'intérieur

Caractéristiques personnelles

Champs d'intérêt

- Aimer gérer une entreprise, s'occuper de commerce ou de finance.
- Aimer travailler avec les chiffres ou les mathématiques.
- Aimer communiquer avec les gens pour les convaincre, les persuader.
- Aimer gagner l'estime des autres, diriger des personnes.
- Aimer comprendre les phénomènes et résoudre les situations problématiques.
- Aimer travailler en contact avec des personnes ou les aider.

Inventaires spécialisés

Intérêts ICIP

- Aimer interagir ou communiquer avec d'autres personnes.
- Aimer communiquer avec les gens pour les convaincre, les persuader.
- Aimer comprendre les phénomènes et résoudre les situations problématiques.
- Aimer travailler en contact avec des personnes ou les aider.
- Aimer gagner l'estime des autres, diriger des personnes.

Intérêts ICIT

- **1^{er} rang** Aimer planifier, diriger, décider, coordonner.
- **2^e rang** Aimer travailler selon des procédures établies, sous la supervision des autres.
- **3^e rang** Aimer travailler avec les gens, prendre soin des autres ou les aider.

Intérêts MEQ-Kuder

- Aimer comprendre les phénomènes et résoudre les situations problématiques.
- Aimer travailler en contact avec des personnes ou les aider.
- Aimer gérer une entreprise, s'occuper de commerce ou de finance.
- Aimer travailler avec les chiffres ou les mathématiques.
- Aimer communiquer avec les gens pour les convaincre, les persuader.

Personnalité

Types de personnalité (Holland)

1^{re} position	E	Préférer décider, superviser, influencer ou persuader des personnes.
2^e position	S	Préférer travailler en contact avec des personnes ou les aider.
3^e position	C	Préférer travailler de façon méthodique, selon des normes établies.

Indices de tempérament

- Préférer des tâches variées avec de fréquents changements.
- Préférer planifier des activités, diriger, contrôler et organiser l'ensemble des tâches.
- Préférer travailler en relation avec des gens et collaborer avec eux.
- Préférer influencer les opinions, les attitudes et les jugements des autres.
- Préférer porter son propre jugement pour décider ou résoudre des problèmes.

Qualités personnelles exigées

- Autonomie
- Courtoisie
- Diplomatie
- Entregent
- Esprit critique
- Esprit d'analyse
- Esprit d'initiative
- Facilité à communiquer
- Leadership
- Persuasion
- Résistance au stress
- Sens de l'organisation
- Sens des responsabilités

Aptitudes BGTA

Description	Cote
G Habileté à comprendre, à apprendre et à raisonner rapidement.	Moyen
V Habileté à comprendre et à utiliser les mots pour communiquer.	Moyen
N Habileté à faire des calculs rapidement et avec exactitude.	Moyen
S Habileté à imaginer et visualiser des formes géométriques et des objets dans l'espace.	Faible
P Habileté à remarquer les différences entre les formes, les volumes et les détails.	Faible
Q Habileté à remarquer les détails dans les chiffres et les mots.	Moyen
K Habileté à coordonner la vue et le mouvement des mains et des doigts rapidement et avec précision.	Faible
F Habileté à mouvoir les doigts rapidement et avec précision.	Faible
M Habileté à mouvoir les mains habilement et avec facilité.	Faible

Capacités physiques

Vision :	Être capable de voir de près
Perception sensorielle :	Être capable de communiquer verbalement
Position corporelle :	Être capable de travailler principalement en position assise
Force physique :	Être capable de soulever un poids jusqu'à environ 5 kg

Formation / qualification

Voies de formation - Dans le réseau scolaire

Ordre d'ens.	Programme	Langue	Code
Collégial	Techniques de gestion hôtelière (DEC)	Français	430.A0

Ordre d'ens.	Cycle	Discipline
Universitaire	1er cycle	Administration des affaires
Universitaire	1er cycle	Administration des affaires (Gestion et intervention touristiques)

Conditions d'admission au sein de la profession

- Généralement, en plus de la formation scolaire, de trois à dix ans d'expérience, incluant de l'expérience en supervision ou dans un poste de direction (vente, restauration, hébergement, etc.), sont exigés.
- Le bilinguisme est exigé et la maîtrise d'une troisième langue est un atout.

Employeurs

Catégories d'employeurs

- Auberges
- Centres de villégiature
- Gîtes touristiques
- Hôtels et motels

Perspectives d'emploi

Perspectives professionnelles du gouvernement du Québec (2024-2028)

Diagnostic pour l'ensemble du Québec :

Bonnes

Perspectives d'emploi du gouvernement du Canada (2024-2026)

Indicateur pour l'ensemble du Québec :

Très bonnes

Considérations importantes

MISE EN GARDE :

Les perspectives sont des prévisions basées sur l'analyse des tendances que l'on peut observer sur le marché du travail. Ces prévisions doivent être considérées comme des tendances. Pour cette raison, nous vous invitons à les utiliser avec prudence et jugement et à les mettre en relation avec d'autres informations provenant de sources crédibles.

Les prévisions proviennent du gouvernement du Québec et du gouvernement du Canada. Ces deux organismes utilisent des méthodes d'analyse différentes. Les données du gouvernement Canada présentent des prévisions de croissance et de besoins de main-d'œuvre d'ici la fin de 2026 pour l'ensemble du Québec. Les prévisions du gouvernement du Québec présentent les perspectives attendues en moyenne d'ici la fin de 2028 pour l'ensemble du Québec, et ce, pour les dix-sept régions du Québec ainsi que pour les régions métropolitaines de recensement (RMR) de Montréal et de Québec.

Professions apparentées

Principales professions apparentées

Titre	Code CNP-R
Conciergerie d'hôtel	64314-03
Directeur général, directrice générale d'un établissement hôtelier	60031-01
Directeur, directrice de l'entretien ménager (hébergement)	62021-01
Superviseur, superviseure de la réception	62022-01

Pour en savoir plus

Organismes et ressources

Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT)

Internet : <https://cqrht.qc.ca/>

Courriel : info@cqrht.qc.ca

Catégorie: Comités sectoriels de la main-d'oeuvre (CSMO)

Codes et classifications

Code CNP-R : 60031-02

Code Cléo : 512.10

Domaines professionnels

Administration :

Gestion et management

Hôtellerie, restauration et tourisme :

Hébergement