

Appellations

- | | |
|--|---|
| ☐ Adjoint / Adjointe du directeur / de la directrice en hôtellerie-restauration | ☐ Manager / Manageuse en restauration rapide |
| ☐ Assistant / Assistante à la direction d'un établissement hôtelier | ☐ Manager / Manageuse en terminal de cuisson |
| ☐ Assistant / Assistante à la direction d'un restaurant | ☐ Responsable d'hébergement hôtelier |
| ☐ Assistant / Assistante du directeur / de la directrice en hôtellerie-restauration | ☐ Responsable de restauration |
| ☐ Assistant manager / Assistante manageuse en restauration | ☐ Responsable des séminaires |
| ☐ Économe 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	Savoirs
☐ Organiser un planning du personnel	C ☐ Qualité, Hygiène, Sécurité et Environnement (QHSE)

❖ Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
☐ Superviser l'activité d'un service ☐ Fidéliser une clientèle ☐ Mener une politique commerciale ☐ Suivre l'activité d'un établissement touristique ☐ Veiller à la satisfaction d'un client ☐ Réaliser un suivi administratif du personnel ☐ Réaliser un suivi commercial ☐ Recruter du personnel ☐ Former du personnel à des procédures et techniques	Ec Ec Ec Ce Ce C Ce E Sr	☐ Management ☐ Marketing / Mercatique ☐ Techniques de communication ☐ Système Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) ☐ Analyse statistique ☐ Législation sociale ☐ Techniques de recrutement ☐ Gestion des Ressources Humaines ☐ Logiciels de réservation ☐ Logiciel de gestion hôtelière ☐ Outils bureautiques

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
☐ Proposer des tarifs adaptés à un établissement touristique	Ce	☐ Yield management
☐ Concevoir les menus, les cartes et définir les tarifs des plats	Ae	☐ Chiffrage/calcul de coût ☐ Diététique ☐ Gammes de produits alimentaires
☐ Préparer des plats cuisinés	R	☐ Modes de cuisson des aliments ☐ Fiches techniques de cuisine ☐ Production culinaire
☐ Vendre des produits ou services	E	☐ Techniques de vente ☐ Procédures d'encaissement
☐ Coordonner la logistique d'un événement	Ec	☐ Organisation d'évènements
☐ Préparer les commandes ☐ Définir des besoins en approvisionnement ☐ Suivre l'état des stocks	Cr C C	☐ Logiciels de gestion de stocks ☐ Gestion des stocks et des approvisionnements

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
☐ Vérifier la conformité de la livraison ☐ Disposer des produits sur le lieu de vente	C R	☐ Chaîne du froid ☐ Modes de conservation des produits alimentaires
☐ Négocier un contrat ☐ Sélectionner des fournisseurs, sous-traitants, prestataires ☐ Contrôler la réalisation d'une prestation	Ec Ec C	
☐ Réaliser le comptage des fonds de caisses	C	
☐ Superviser la maintenance ☐ Superviser l'entretien	R Re	☐ Procédures de maintenance de locaux

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
☐ Établissement de restauration rapide ☐ Hôtel 3 étoiles ☐ Hôtel 4 étoiles ☐ Hôtel 5 étoiles ☐ Hôtellerie mobile (bateau de croisière, ...) ☐ Restaurant à thème ☐ Restaurant de collectivité ☐ Restaurant gastronomique ☐ Restaurant traditionnel ☐ Résidence de tourisme ☐ Résidence hôtelière ☐ 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