

DIRECTEUR / DIRECTRICE D'HOTEL (BAC + 5 ANS).

Animateur d'équipe, gestionnaire et commercial, le directeur d'hôtel a tout du chef d'entreprise. Ses responsabilités varient fortement selon le type d'établissement qu'il dirige, mais exigent une présence de tous les instants.

Synonymes

Gérant / gérante d'établissement hôtelier, Hôtelier / hôtelière

Le métier

- Polyvalent, dans un petit hôtel

Propriétaire d'un petit hôtel familial, le directeur doit se montrer polyvalent : gestion des réservations ; accueil des clients ; préparation, aménagement et décoration des chambres ; recrutement, formation et animation éventuelles du personnel ; gestion du budget, définition des investissements futurs... Il doit être partout à la fois !

- Spécialisé, dans un grand hôtel

Dans un grand hôtel, chaque personnel exerce une fonction bien précise. Le directeur, exerce alors un rôle de manager et est secondé par des chefs de service spécialisés : chef de réception, directeur de l'hébergement, chef-gouvernant...

- Gestionnaire, dans une chaîne

Directeur d'une unité de chaîne hôtelière, c'est un gestionnaire qui applique les normes prédéfinies par le groupe hôtelier en matière de mobilier et de présentation des chambres, de recrutement. Cela dit, il bénéficie, comme toute son équipe, d'une certaine marge d'initiative en matière de gestion, de management et de marketing. Dans tous les cas, le directeur d'hôtel est responsable du développement de l'activité de son établissement. Il en assure la promotion en éditant des dépliants informatifs, en fréquentant des salons professionnels français et étrangers, en collaborant avec les offices de tourisme...

- Des horaires variables

Ses horaires sont irréguliers et, dans les petits hôtels, soumis aux exigences de la clientèle. Le directeur d'hôtel peut ainsi travailler jusqu'à 14 heures dans une même journée. Il est à pied d'œuvre le week-end et les jours fériés, et peut être dérangé à n'importe quelle heure. En zone touristique, son rythme de travail est plus soutenu à certaines époques de l'année. Le directeur peut alors exercer selon un mode saisonnier : à la montagne les mois d'hiver, sur la côte en été.

Compétences requises

- Le sens des relations

Outre des qualités de gestionnaire, le directeur d'hôtel est un commercial pour qui la relation avec les clients est essentielle. Il doit faire preuve d'une grande disponibilité et d'une capacité de travail importante. Autonome, organisé, au moins bilingue, il sait faire preuve d'autorité.

- La connaissance du droit social

Il doit posséder des compétences en gestion du personnel et savoir repérer celui ou celle qui, parmi ses collaborateurs, pourra le seconder efficacement. Des notions en réglementation et en droit social sont désormais incontournables pour suivre les évolutions des législations européenne et internationale.

- Le respect des règles

Enfin, il doit aussi prendre en compte les problématiques liées à la gestion des déchets, de l'économie d'eau, d'électricité, de chauffage au sein de son hôtel. Il se montre également attentif à la sécurité de ses équipiers et des clients. Enfin, tel un ambassadeur, il représente et véhicule l'image de son établissement et de sa marque, dans son pays comme à l'étranger.

Les maîtres mots

J'aime être aux commandes, J'aime les langues, J'aime organiser, gérer

Le lieu de travail

Le directeur d'hôtel peut diriger divers établissements : petit hôtel familial, hôtel de luxe, unité d'une chaîne hôtelière, résidence de vacances, hôtel club... Ses conditions de travail et ses responsabilités ne sont donc pas toujours identiques. Par exemple, à la tête d'un établissement familial, il exerce souvent en couple et assume tour à tour les rôles de gestionnaire, de chef d'équipe, de valet de chambre... S'il gère une unité de chaîne hôtelière, il s'apparente davantage à un chef d'entreprise classique, dont l'objectif premier est économique. Il applique alors la politique générale de la chaîne dans tous les domaines.

La formation

2 ans d'études pour préparer le BTS management en hôtellerie restauration, complété par une licence professionnelle organisation et gestion des établissements hôteliers et de restauration (en 1 an). Et un Master (2 ans diplôme d'école de commerce ou spécialisée).

Plan de carrière

- Un secteur dynamique

Dans l'hôtellerie, les perspectives sont bonnes pour les cadres hôteliers, dont un certain nombre est recruté par la promotion interne. Les employeurs sont séduits par des candidats formés en école hôtelière, motivés, mobiles, parlant au minimum une langue étrangère et possédant une expérience. Les titulaires de BTS obtenus en apprentissage sont également très appréciés. Les hôtels de chaîne recherchent des managers autonomes, sachant s'adapter à la

culture d'entreprise, encadrer des équipes et possédant des compétences en gestion de planning, de budget et de produits.

- Des évolutions possibles

Les évolutions de carrière sont réelles. La direction d'un hôtel de plus grande taille, voire de plusieurs établissements, ou l'expatriation (vers l'Extrême-Orient en particulier), sont possibles. Autre possibilité : quitter le secteur hôtelier pour mettre ses compétences à profit dans un secteur où l'accueil, le service et l'organisation sont recherchés.

- Plus de difficultés pour les indépendants

Toute création d'hôtel nécessite des démarches administratives. Les petits hôtels ont pâti de la concurrence d'autres types d'hébergement (chambres d'hôtes, plateformes internet de loueurs particuliers...). Un hôtel doit avoir une taille assez importante pour être rentable.

Statuts au travail

Indépendant, Statut salarié.