

Définition

Le directeur d'hôtel est la figure professionnelle qui remplit le niveau hiérarchique le plus haut dans la structure d'accueil. Il coordonne et contrôle le travail des collaborateurs et des salariés. Il garantit la réalisation des objectifs stratégiques et le développement de toutes les activités d'accueil. Il planifie la politique commerciale et est responsable du budget préventif et consommif de l'entreprise. Il gère et coordonne l'ensemble des services (accueil, étages, salle à manger, cuisine) et il est responsable de l'enrôlement, de la formation et de l'organisation du personnel. Il peut être le représentant légal de l'entreprise et il la représente en toute occasion publique.

Activités principales

Analyser le marché, élaborer les stratégies de l'entreprise, coordonner et planifier le travail des collaborateurs, définir les standards de qualité et de quantité des services, contrôler les coûts et les aspects financiers, rédiger les documents comptables. Effectuer la recherche, la sélection et l'enrôlement du personnel, définir les tournements et les horaires de service, rédiger le règlement interne, conduire des contrôles avec les responsables des différents secteurs (maître, chef executive, barman), évaluer les prestations du personnel, créer une atmosphère de collaboration, organiser le travail, garantir la qualité du service, soigner l'image et la promotion de l'entreprise, les stratégies de marketing, développer des initiatives promotionnelles, se rapporter avec les clients les plus importants, collecter et analyser les commentaires de la part des clients.

Compétences

Le directeur d'hôtel doit savoir entretenir des relations commerciales, anticiper les goûts et les requêtes des clients, motiver le personnel, effectuer des prévisions sur les données du bilan et de la facturation, organiser et gérer les activités et les services. Il doit connaître au moins deux langues, avoir des connaissances de statistique, informatique de base, techniques de marketing et analyse des données, méthodes d'évaluation et gestion des services, outils de planification et organisation du travail, économie hôtelière, normes de sécurité au travail, administration et comptabilité industrielle. Il doit avoir autorité, créativité, rigueur, gentillesse, capacité d'écoute et de communication, esprit d'initiative.

Conditions de travail

Son travail se déroule pour la plupart du temps dans un bureau dans l'hôtel. Dans les hôtels d'un certain niveau, le directeur d'hôtel coïncide avec le directeur général (general manager). Dans les petites structures le titulaire est le seul responsable. Quoiqu'il ne soit pas lié à des horaires précises, une présence continue et régulière dans la structure est nécessaire. Le dimanche et les jours de fête ne sont pas considérés des journées de repos. Généralement le contrat est de II niveau et le salaire de base s'élève à 22.000 € brut par an et peut arriver à 50.000 €. Dans les chaînes hôtelières importantes, le salaire peut s'élever à 100.000 € par an avec des prix de production.

Exigences

Une formation spécifique n'est pas nécessaire pour devenir directeur d'hôtel. Le diplôme le plus cohérent est celui de l'Institut pour les services hôteliers et de la restauration. La branche *technique des services touristiques* donne une formation spécifique pour les fonctions dirigeantes. Maîtrise en économie avec une spécialisation en administration, marketing d'entreprise et gestion des services touristiques. L'expérience professionnelle mûrie est plus importante que les diplômes scolaires surtout dans les petites et moyennes structures d'accueil. On peut commencer comme responsable d'un secteur (par ex. de l'accueil) et passer à des fonctions de responsabilités telles que l'assistant à la direction ou directeur adjoint. Des expériences de travail et/ou de formation à l'étranger sont indispensables.