G1403
RESPONSABLE DE SERVICE EN ÉTABLISSEMENT TOURISTIQUE

Autres emplois décrits

- Responsable d'animation en établissement touristique
- Responsable d'hébergement en établissement touristique
- Responsable de bar en établissement touristique
- Responsable de réception en établissement touristique
- Responsable de salle en établissement touristique
- Responsable des séminaires
- Responsable entretien et maintenance en établissement touristique
- Responsable restauration en établissement touristique

Définition

Le Responsable de service en établissement touristique organise, coordonne et supervise les activités d'un service (hébergement, restauration, réception, maintenance, etc.) afin de garantir la satisfaction client et les objectifs de production de service.

- Assure la gestion des équipes, la formation du personnel et le respect des standards de service
- Analyse les performances de l'établissement et propose des améliorations opérationnelles
- Développe des stratégies pour améliorer l'expérience client
- Assure la coordination et la communication avec les différents services de l'établissement

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac +2 à Bac +5 en hôtellerie-restauration ou management du tourisme.

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Informer, renseigner, orienter une personne sur les prestations et services proposés
- Recueillir et analyser les besoins client
- Proposer des innovations pour améliorer la qualité de service
- Piloter une activité

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Analyser la qualité d'un service
- Superviser des opérations, des actions

Management, Social, Soin

- Mettre en œuvre les directives et la politique de l'entreprise
- Encadrer et coordonner une équipe
- Coordonner les activités entre différents services

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Gérer un planning

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Faire appliquer les règles d'hygiène, de sécurité, d'accessibilité et de protection de l'environnement — Transition écologique

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Répondre aux attentes d'un client
- Conseiller dans le cadre d'une relation commerciale
- Optimiser l'organisation de la réception
- Mettre en oeuvre des actions commerciales et promotionnelles
- Développer et fidéliser la relation client
- Assurer le suivi de la satisfaction clients
- Proposer des axes d'évolution sur la base d'indicateurs chiffrés
- Optimiser les coûts d'opération en hôtellerie-restauration

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Contrôler la conformité d'un équipement, d'une machine, d'une installation
- Gérer l'entretien des équipements et installations
- Gérer la logistique d'approvisionnement d'un service (gestion des stocks, des commandes, etc.)
- Mettre en oeuvre l'organisation matérielle et logistique d'un événement

Management, Social, Soin

- Répartir la charge de travail et les tâches à effectuer entre les membres de l'équipe
- Animer des temps de brief ou de debrief
- Expliquer aux membres de l'équipe les mesures d'amélioration, leurs résultats et les suites à donner
- Prévenir et résoudre les conflits
- Evaluer et développer les compétences de ses collaborateurs
- Faire appliquer les règles de Qualité, Hygiène, Sécurité, Santé et Environnement (QHSSE) — Transition écologique
- Recruter et intégrer les nouveaux arrivants

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Assurer la gestion administrative et financière d'une activité
- Gérer la relation avec les fournisseurs, sous-traitants, prestataires
- Assurer la liaison avec les autres départements de l'établissement
- Organiser des réunions et rédiger les comptes rendus
- Réduire l'empreinte environnementale de son activité — Transition écologique
- Promouvoir des pratiques durables dans les opérations — Transition écologique
- Elaborer, suivre et piloter un budget

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Utiliser les outils numériques — Transition numérique
- Expliquer et faire respecter les règles et procédures
- Gérer les situations d'urgence ou imprévues de manière calme et efficace
- Parler une ou plusieurs langues étrangères
- Prendre une décision et l'expliquer
- Coordonner les activités entre la cuisine et la salle

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Créer, organiser ou coordonner un évènement

Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Faire preuve de leadership
- Organiser son travail selon les priorités et les objectifs

Savoirs

Domaines d'expertise

- Données d'activité de la structure, du service
- Activités d'une structure d'hébergement
- Gestion budgétaire
- Utilisation de logiciels de gestion hôtelière — Transition numérique
- Gestion des opérations de service en restauration
- Gestion de la qualité des services
- Utilisation de logiciels de réservation — Transition numérique
- Management d'équipe

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Normes et procédés

- Normes d'hébergement touristique
- Normes de sécurité et d'accessibilité des espaces et des établissements recevant du public
- Indicateurs de suivi d'activité
- Normes d'hygiène et de propreté

Techniques professionnelles

- Techniques commerciales
- Techniques de communication orales, écrites et numériques — Transition numérique
- Principes de la relation client
- Accueil et réception en hôtellerie

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public

Horaires et durée du travail

- Travail de nuit
- Travail en astreinte
- Travail les week-ends et jours fériés
- Travail par roulement

Publics spécifiques

- Clientèle d'affaires
- Clientèle de particuliers

Statut d'emploi

- Contrat travail saisonnier
- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Hébergement et hôtellerie de plein air
- Hôtellerie / Restauration
- Structure de loisirs, culturelle ou touristique

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Secteurs d'activité

- Hôtellerie et restauration
- Sport, animation et loisir
- Tourisme

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail