

Appellations

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Agent polyvalent / Agente polyvalente d'hôtellerie | <input type="checkbox"/> Employé polyvalent / Employée polyvalente en établissement hôtelier |
| <input type="checkbox"/> Cafetier / Cafetière d'hôtel | <input type="checkbox"/> Equipier / Equipière de banquet |
| <input type="checkbox"/> Employé / Employée d'hôtel | <input type="checkbox"/> Equipier / Equipière d'hôtel |
| <input type="checkbox"/> Employé polyvalent / Employée polyvalente d'hôtellerie | |

Définition

Réalise tout ou partie des activités d'un établissement hôtelier ou de tourisme (accueil, services aux clients, entretien des chambres et des locaux, ...), selon la charte qualité de l'établissement et les règles d'hygiène et de sécurité.

Peut effectuer le service en salle pour les repas.

Accès à l'emploi métier

Cet emploi/métier est accessible avec une expérience professionnelle dans les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration sans diplôme particulier.

Un diplôme de niveau CAP/BEP à Bac (Bac professionnel, Brevet professionnel -BP-, ...) dans les secteurs de l'hôtellerie et de la restauration peut en faciliter l'accès.

Une bonne condition physique est requise.

Les recrutements peuvent être ouverts sur contrats de travail saisonniers.

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 d'hôtels, d'établissements d'hébergement touristiques en relation avec différents services (cuisine, salle, direction, ...), en contact avec les clients.

Elle peut s'exercer en horaires fractionnés, les fins de semaine et jours fériés.

L'activité implique la manipulation de charges et la station debout prolongée.

Activités et compétences de base

Activités		Compétences
<input type="checkbox"/> Renseigner le client sur les prestations de l'établissement et les modalités de réservation	Sc	<input type="checkbox"/> Modalités d'accueil
<input type="checkbox"/> Accueillir les clients à leur arrivée et effectuer les formalités administratives liées à leur séjour	Sc	<input type="checkbox"/> Typologie des clients/consommateurs
<input type="checkbox"/> Effectuer la préparation et le service des petits-déjeuners en salle, en chambre	R	<input type="checkbox"/> Types de produits d'entretien
<input type="checkbox"/> Nettoyer, désinfecter et ranger la chambre et l'installation sanitaire	R	<input type="checkbox"/> Règles d'hygiène et de sécurité
<input type="checkbox"/> Effectuer l'entretien et le nettoyage des parties communes	R	<input type="checkbox"/> Règles de gestion de stocks
<input type="checkbox"/> Suivre l'état des stocks du linge de lit, de toilette et en effectuer le lavage, repassage, rangement...	Rc	<input type="checkbox"/> Codes et symboles d'entretien des textiles
		<input type="checkbox"/> Caractéristiques des produits d'entretien textile

Activités et compétences de base

Activités	Compétences
	<input type="checkbox"/> Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...) <input type="checkbox"/> Utilisation de logiciels de réservation <input type="checkbox"/> Utilisation de matériel de nettoyage

Activités et compétences spécifiques

Activités		Compétences
<input type="checkbox"/> Effectuer la mise en place du mobilier, du matériel audio-visuel et informatique des salles de réunions, de conférences	R	<input type="checkbox"/> Branchement et mise en service de matériel informatique, audiovisuel
<input type="checkbox"/> Effectuer le service en salle ou au bar pour le déjeuner, le dîner, dans la journée	Ce	
<input type="checkbox"/> Effectuer la plonge	R	<input type="checkbox"/> Plonge manuelle <input type="checkbox"/> Utilisation de machine de plonge automatisée
<input type="checkbox"/> Effectuer la maintenance de premier niveau des appareils et des équipements de l'établissement/local	R	<input type="checkbox"/> Utilisation d'outillages manuels (clé, pince, scie, ...)
<input type="checkbox"/> Etablir les factures liées aux frais de séjour, contrôler les moyens de paiement et effectuer l'encaissement	C	<input type="checkbox"/> Procédures d'encaissement <input type="checkbox"/> Chiffrage/calcul de coût

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Hôtel économique <input type="checkbox"/> Hôtel non homologué ou non classé <input type="checkbox"/> Hôtel 1 étoile <input type="checkbox"/> Hôtel 2 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel 3 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel 4 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtel 5 étoiles <input type="checkbox"/> Hôtellerie de plein air <input type="checkbox"/> Résidence de tourisme <input type="checkbox"/> Résidence hôtelière	<input type="checkbox"/> Tourisme rural	<input type="checkbox"/> Travail en extra

Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie ■ Toutes les appellations	G1205 - Personnel d'attractions ou de structures de loisirs — Toutes les appellations
G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie ■ Toutes les appellations	G1501 - Personnel d'étage — Toutes les appellations
G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie ■ Toutes les appellations	G1702 - Personnel du hall — Toutes les appellations
G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie ■ Toutes les appellations	J1301 - Personnel polyvalent des services hospitaliers — Toutes les appellations
G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie ■ Toutes les appellations	K1304 - Services domestiques — Toutes les appellations
G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie ■ Toutes les appellations	K2204 - Nettoyage de locaux — Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie ■ Toutes les appellations	G1503 - Management du personnel d'étage — Toutes les appellations
G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie ■ Toutes les appellations	G1701 - Conciergerie en hôtellerie — Toutes les appellations
G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie ■ Toutes les appellations	G1703 - Réception en hôtellerie — Toutes les appellations