

Appellations

- | | |
|---|--|
| ☐ Agent polyvalent / Agente polyvalente d'hôtellerie | ☐ Employé polyvalent / Employée polyvalente en établissement hôtelier |
| ☐ Cafetier / Cafetière d'hôtel | ☐ Équipier / Équipière d'hôtel |
| ☐ Employé / Employée d'hôtel | ☐ Équipier / Équipière de banquet |
| ☐ 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.

Compétences de base

Savoir-faire	Savoirs
☐ Renseigner le client sur les prestations de l'établissement et les modalités de réservation ☐ Accueillir les clients à leur arrivée et effectuer les formalités administratives liées à leur séjour ☐ Préparer et effectuer le service des petits-déjeuners en salle, en chambre ☐ Entretenir des locaux	Sc ☐ Typologie du client Sc ☐ Utilisation de matériel de nettoyage R ☐ Logiciels de réservation R ☐ Caractéristiques des produits d'entretien

❖ Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
☐ Suivre l'état des stocks ☐ Laver du linge ☐ Ranger du linge ☐ Repasser du textile (vêtements, linge)	C R R R	☐ Produits d'entretien textile ☐ Symboles d'entretien des textiles ☐ Gestion des stocks et des approvisionnements ☐ Règles d'hygiène et de sécurité ☐ Outils bureautiques

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
☐ Réaliser la mise en place du mobilier, du matériel audio-visuel et informatique des salles de réunions, de conférences	R	☐ Branchement et mise en service de matériel informatique, audiovisuel
☐ Réaliser un service en salle ☐ Réaliser un service au bar	R R	
☐ Réaliser la plonge	R	☐ Utilisation de machine de plonge automatisée ☐ Plonge manuelle
☐ Réaliser la maintenance de premier niveau des appareils et des équipements de l'établissement/local	R	☐ Utilisation d'outillages manuels
☐ Contrôler des moyens de paiement ☐ Réaliser un suivi des encaissements ☐ Établir une facture	C C C	☐ Chiffrage/calcul de coût ☐ Procédures d'encaissement

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
☐ Hôtel 1 étoile ☐ Hôtel 2 étoiles ☐ Hôtel 3 étoiles ☐ Hôtel 4 étoiles ☐ Hôtel 5 étoiles ☐ Hôtel économique	☐ Tourisme rural	☐ Travail en extra

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
☐ Hôtel non homologué ou non classé ☐ Hôtellerie de plein air ☐ Résidence de tourisme ☐ Résidence hôtelière		

❖ 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

❖ Mobilité professionnelle

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