

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.

Compétences de base

Savoir-faire

- 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
- Entretien des locaux
- Suivre l'état des stocks
- Laver du linge

Savoirs

- | | |
|----|---|
| Sc | <input type="checkbox"/> Typologie du client |
| Sc | <input type="checkbox"/> Utilisation de matériel de nettoyage |
| R | <input type="checkbox"/> Logiciels de réservation |
| R | <input type="checkbox"/> Caractéristiques des produits d'entretien |
| C | <input type="checkbox"/> Produits d'entretien textile |
| R | <input type="checkbox"/> Symboles d'entretien des textiles |
| | <input type="checkbox"/> Gestion des stocks et des approvisionnements |
| | <input type="checkbox"/> Règles d'hygiène et de sécurité |

Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Ranger du linge	R	<input type="checkbox"/> Outils bureautiques
<input type="checkbox"/> Repasser du textile (vêtements, linge)	R	

Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Réaliser 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"/> Réaliser un service en salle	R	
<input type="checkbox"/> Réaliser un service au bar	R	
<input type="checkbox"/> Réaliser la plonge	R	<input type="checkbox"/> Utilisation de machine de plonge automatisée <input type="checkbox"/> Plonge manuelle
<input type="checkbox"/> Réaliser la maintenance de premier niveau des appareils et des équipements de l'établissement/local	R	<input type="checkbox"/> Utilisation d'outillages manuels
<input type="checkbox"/> Contrôler des moyens de paiement	C	<input type="checkbox"/> Chiffrage/calcul de coût
<input type="checkbox"/> Réaliser un suivi des encaissements	C	<input type="checkbox"/> Procédures d'encaissement
<input type="checkbox"/> Etablir une facture	C	

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