

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"/> Équipier / Équipière d'hôtel |
| <input type="checkbox"/> Employé / Employée d'hôtel | <input type="checkbox"/> Équipier / Équipière de banquet |
| <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 | Savoirs |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Renseigner le client sur les prestations de l'établissement et les modalités de réservation <input type="checkbox"/> Accueillir les clients à leur arrivée et effectuer les formalités administratives liées à leur séjour <input type="checkbox"/> Préparer et effectuer le service des petits-déjeuners en salle, en chambre <input type="checkbox"/> Entretenir des locaux | 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 |

❖ Compétences de base

| Savoir-faire | | Savoirs |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Suivre l'état des stocks <input type="checkbox"/> Laver du linge <input type="checkbox"/> Ranger du linge <input type="checkbox"/> Repasser du textile (vêtements, linge) | C R R R | <input type="checkbox"/> Produits d'entretien textile <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 <input type="checkbox"/> Outils bureautiques |

❖ 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 <input type="checkbox"/> Réaliser un service au bar | R 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 <input type="checkbox"/> Réaliser un suivi des encaissements <input type="checkbox"/> Établir une facture | C C C | <input type="checkbox"/> Chiffrage/calcul de coût <input type="checkbox"/> Procédures d'encaissement |

❖ Environnements de travail

| Structures | Secteurs | Conditions |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------|
| <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"/> Hôtel économique | <input type="checkbox"/> Tourisme rural | <input type="checkbox"/> Travail en extra |

❖ Environnements de travail

| Structures | Secteurs | Conditions |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|
| <input type="checkbox"/> Hôtel non homologué ou non classé <input type="checkbox"/> Hôtellerie de plein air <input type="checkbox"/> Résidence de tourisme <input type="checkbox"/> 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 <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations | G1503 - Management du personnel d'étage <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations |
| G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations | G1701 - Conciergerie en hôtellerie <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations |
| G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations | G1703 - Réception en hôtellerie <ul style="list-style-type: none">Toutes les appellations |