

Appellations (Métiers courants)

- Employé polyvalent / Employée polyvalente en établissement hôtelier

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

Remarque ADEM : Les informations décrites dans cette rubrique ne sont pas applicables au Luxembourg

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
<ul style="list-style-type: none">■ 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■ Effectuer la préparation et le service des petits-déjeuners en salle, en chambre■ Nettoyer, désinfecter et ranger la chambre et l'installation sanitaire■ Effectuer l'entretien et le nettoyage des parties communes■ Suivre l'état des stocks du linge de lit, de toilette et en effectuer le lavage, repassage, rangement...	<ul style="list-style-type: none">■ Modalités d'accueil■ Typologie des clients/consommateurs■ Types de produits d'entretien■ Règles d'hygiène et de sécurité■ Règles de gestion de stocks■ Codes et symboles d'entretien des textiles■ Caractéristiques des produits d'entretien textile

G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie

Activités et compétences de base

Activités	Compétences
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Utilisation d'outils bureautiques (traitement de texte, tableur,...) ■ Utilisation de logiciels de réservation ■ Utilisation de matériel de nettoyage

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> ■ Effectuer la mise en place du mobilier, du matériel audio-visuel et informatique des salles de réunions, de conférences 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Branchement et mise en service de matériel informatique, audiovisuel
<ul style="list-style-type: none"> ■ Effectuer le service en salle ou au bar pour le déjeuner, le dîner, dans la journée 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Effectuer la plonge 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Plonge manuelle ■ Utilisation de machine de plonge automatisée
<ul style="list-style-type: none"> ■ Effectuer la maintenance de premier niveau des appareils et des équipements de l'établissement/local 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Utilisation d'outillages manuels (clé, pince, scie, ...)
<ul style="list-style-type: none"> ■ Etablir les factures liées aux frais de séjour, contrôler les moyens de paiement et effectuer l'encaissement 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Procédures d'encaissement ■ Chiffrage/calcul de coût

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> ■ Hôtel économique ■ Hôtel 1 étoile ■ Hôtel 2 étoiles ■ Hôtel 3 étoiles 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tourisme rural 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Travail en extra

G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> ■ Hôtel 4 étoiles ■ Hôtel 5 étoiles ■ Hôtel non homologué ou non classé ■ Hôtellerie de plein air ■ Résidence de tourisme ■ Résidence hôtelière 		

Mobilité professionnelle

Emplois proches

Depuis	Vers
<ul style="list-style-type: none"> ■ Toutes les appellations ■ Toutes les appellations ■ Toutes les appellations ■ Toutes les appellations ■ Toutes les appellations ■ Toutes les appellations 	<ul style="list-style-type: none"> ■ G1205 - Personnel d'attractions ou de structures de loisirs ■ G1501 - Personnel d'étage ■ G1702 - Personnel du hall ■ J1301 - Personnel polyvalent des services hospitaliers ■ K1304 - Services domestiques ■ K2204 - Nettoyage de locaux

Emplois envisageables si évolution

Depuis	Vers
<ul style="list-style-type: none"> ■ Toutes les appellations ■ Toutes les appellations 	<ul style="list-style-type: none"> ■ G1503 - Management du personnel d'étage ■ G1701 - Conciergerie en hôtellerie

G1502 - Personnel polyvalent d'hôtellerie

Mobilité professionnelle

Emplois envisageables si évolution

Depuis

■ Toutes les appellations

Vers

■ G1703 - Réception en hôtellerie