

**CLASSIFICATION ET
DETERMINATION DES SALAIRES
MINIMUMS DANS LE SECTEUR
HORECA**

Edition 2018

Tous droits réservés. Le Fonds Social et de Garantie pour les hôtels, restaurants, cafés et entreprises assimilées n'est d'aucune manière responsable des erreurs ou inexactitudes dans cette brochure. Il ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages directs ou indirects, des pertes ou désagréments qu'une telle erreur ou inexactitude engendrerait.

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----|
| INTRODUCTION | 5 |
| QUELQUES NOTIONS | 6 |
| Tâches | 6 |
| Fonction | 6 |
| Fonction de référence | 7 |
| Pondération de fonction..... | 7 |
| Catégorie de fonctions | 8 |
| Echelle salariale | 8 |
| Barème salarial | 8 |
| Années de fonction | 9 |
| Ancienneté | 9 |
| PROCEDURE DE REPARTITION: | 10 |
| CINQ ETAPES | 10 |
| <i>Etape 1 – déterminer les fonctions de référence</i> | 10 |
| A. Liste des fonctions de référence | 10 |
| B. Le travailleur n'exerce qu'une seule fonction | 15 |
| C. Le travailleur exerce plusieurs fonctions | 15 |
| D. Il n'existe pas de fonction de référence | 15 |
| E. Fonctions de cadres | 16 |
| F. Employés | 16 |
| <i>Etape 2 – catégories de fonctions</i> | 18 |
| <i>Etape 3 – insertion dans la grille salariale</i> | 22 |

| | | |
|----|--|----|
| A. | Principe général..... | 22 |
| B. | Particularités..... | 25 |
| | <i>Etape 4 – passage à une catégorie</i> | 28 |
| | <i>de fonctions supérieure</i> | 28 |
| | <i>Etape 5 – ancienneté</i> | 30 |
| A. | Principe général..... | 30 |
| B. | Travailleurs saisonniers..... | 31 |
| | INDEXATION DES SALAIRES | 33 |
| A. | Salaires minimums | 33 |
| B. | Indexation..... | 33 |

INTRODUCTION

Le 25 juin 1997, était approuvée, au sein de la Commission paritaire de l'industrie hôtelière, une convention collective de travail sur l'instauration d'une nouvelle classification des fonctions et la détermination des salaires minimums dans le secteur horeca. Cette convention collective de travail relevait 156 fonctions de référence dans le secteur qui ont toutes été décrites et pondérées individuellement par la sc Berenschot.

En 2007, cette convention collective de travail (CCT) existante a été scindée en une CCT portant application de la classification de fonctions dans le secteur horeca et une CCT relative à la détermination des salaires horaires minimums dans le secteur horeca.

Par ailleurs, de nouvelles fonctions sont apparues et la liste initiale a donc été élargie. Le présent guide reprend les critères 'organisation, objectif et tâches principales'.

Le lecteur qui souhaiterait également disposer des critères 'responsabilités, connaissances & capacités, solution des problèmes, communication & concertation, aptitudes et inconvénients' peut les demander auprès du responsable « classification des fonctions » du Fonds Social et de Garantie Horeca et entreprises assimilées, boulevard Anspach, 111/4 à 1000 Bruxelles, tél. : 02/513.61.21.

Mise à jour jusqu'à juillet 2018.

Tous les montants mentionnés dans le présent guide sont d'application à la date de juillet 2018.

QUELQUES NOTIONS

Tâches

Une tâche est l'ensemble des activités dont est chargé un travailleur pour exercer une certaine fonction, éventuellement avec l'aide de moyens déterminés.

Exemple:

Un(e) garçon (fille) de cuisine, manœuvre de cuisine, commis a entre autres pour tâches, lors du travail préparatoire du service:

D'aider à la mise en place des aliments.

- nettoie, lave, épluche, coupe, hache et cuit les légumes (fruits).
- prépare les garnitures, sauces froides, potages, entrées et desserts, salade, etc.
- rôtit (méthode simple) et coupe.

Fonction

Une fonction est l'ensemble des tâches dont le lien et la nature dépendent de l'entreprise.

Exemple:

Commis (f/m) – département salle/service

Tâches avant le service :

- s'occupe de l'entretien et du nettoyage (mastic) du matériel ou du mobilier de salle;
- aide à la mise en place du mobilier et du matériel: dispose les tables et les chaises; installe le linge de table et plie les serviettes; dispose les assiettes, les couverts et la vaisselle; décore la salle et les tables (décorations, fleurs, etc.);
- aide à la mise en place du matériel de service: pain, beurre, plaques chauffantes, linge de table, etc.;
- aide à la mise en place de l'apéritif, des desserts et du café, ainsi que des accompagnements (zakouskis, plateau de fromages, mignardises, dressings, salades de fruits, etc.);
- aide à la mise en place des boissons: réapprovisionne l'assortiment des eaux, bières, apéritifs, vins et digestifs.

Tâches durant le service:

- apporte les plats et le nécessaire sur ordre du chef de rang;
- débarrasse;
- (le commis de suite ou suiteur: va chercher les plats en cuisine et les apporte à la table de service; le commis débarrasseur: débarrasse la table de service et apporte à la plonge les assiettes ainsi que tout ce qui a été utilisé);

Tâches après le service:

- débarrasse les tables et effectue la mise en place pour le service suivant;
- remet en ordre et range le matériel de service; s'occupe de la mise en ordre et de la propreté de la salle;
- prend part à la préparation et à la réalisation de fêtes, banquets et buffets.

Fonction de référence

Une fonction de référence est une fonction issue d'une analyse de tâches sectorielle ayant pour but de servir de fonction de comparaison lors de la dénomination et de la description de chaque fonction exercée effectivement dans le secteur. Jusqu'à présent, environ 160 fonctions de référence du secteur horeca ont été nommées et décrites. La convention collective de travail doit mentionner une des fonctions de référence reprises dans la liste des fonctions.

Vous trouverez plus loin dans ce guide un aperçu de toutes les descriptions de fonction.

Pondération de fonction

La pondération de fonction est la pondération de chaque fonction de référence sur base du système de pondération analytique universel USB (Universal System Berenschot).

Le titulaire du système, Berenschot, a évalué chaque fonction en tenant compte d'une dizaine d'aspects, entre autres, les connaissances requises, le

degré d'indépendance, le degré de responsabilité, l'exactitude requise, les inconvénients de la fonction, etc.

Lors de la pondération des fonctions, chaque fonction s'est vue attribuer un certain nombre de points.

Catégorie de fonctions

Une catégorie de fonctions se compose de toutes les fonctions de référence qui, avec leur pondération individuelle, tombent dans un même intervalle de pondération.

| Catégorie de fonctions | Points de pondération |
|------------------------|-----------------------|
| I | de 0 à 39,5 |
| II | de 40 à 51,5 |
| III | de 52 à 61 |
| IV | de 61,5 à 74,5 |
| V | de 75 à 94 |
| VI | de 94,5 à 115,5 |
| VII | de 116 à 141 |
| VIII | de 141,5 à 170,5 |
| IX | à partir de 171 |

Echelle salariale

Une échelle salariale est une échelle des salaires minimums.

Chaque catégorie de fonctions est liée à une (1) échelle salariale.

Par salaire minimum, il y a lieu d'entendre le salaire horaire minimum brut pour des travailleurs rémunérés au salaire fixe dans le régime des 38 heures/semaine.

Barème salarial

Les neuf échelles salariales constituent le barème salarial.

Années de fonction

- Les années de fonction représentent le nombre d'années d'expérience qu'acquiert un travailleur dans une même catégorie de fonctions chez le même employeur.
- Elles ne peuvent en aucun cas être liées à l'âge du travailleur.

Exemple:

Prenons le cas d'un garçon de cuisine: qu'il ait 19 ans ou 25 ans, lors de son premier engagement dans une entreprise, il commencera avec un salaire minimum correspondant à 0 année de fonction dans la catégorie de fonctions II

- Elles commencent au moment de l'entrée en service du travailleur chez son employeur (voir plus loin).

Ancienneté

L'ancienneté est la période de service ininterrompu dans la même entreprise. L'ancienneté commence dès le moment où toutes les années de fonction ont été parcourues dans l'échelle salariale de la catégorie de fonctions dans laquelle le travailleur est répertorié.

Exemple:

Un travailleur qui entre au service d'un employeur le 7 janvier 2018 et à qui on attribue la catégorie de fonctions II, recevra automatiquement jusqu'en 2026 (8 années de fonction), une année de fonction supplémentaire. Le 1er février 2027, à la neuvième année, ce travailleur recevra son premier supplément salarial d'ancienneté.

PROCEDURE DE REPARTITION: CINQ ETAPES

Etape 1 – déterminer les fonctions de référence

A. Liste des fonctions de référence

DEPARTEMENT CUISINE

| code de la fonction | intitulé de la fonction |
|---------------------|--|
| 102 | garçon/fille de cuisine manœuvre de cuisine commis |
| 103 | premier commis |
| 104 | demi-chef de partie |
| 105 | chef de partie cuisine froide |
| 106 | chef de partie cuisine chaude |
| 107-108 | pâtissier(ère) |
| 109 | saucier |
| 110 | poissonnier(ère) |
| 111 | garde-manger |
| 112 | sous-chef |
| 113A | cuisinier(ère) cuisinier(ère) travaillant seul |
| 113B | chef gérant |
| 113C | aide – cuisinier travaillant seul |
| 114 | responsable de cuisine chef de cuisine |
| 116A | collaborateur(trice) cuisine |
| 116B | commis de service rapide (crew) |
| 116C | collaborateur(trice) cuisine – cuit les pizzas |
| 116D | collaborateur(trice) restauration à service rapide – cuisine/grill - équipier (m/f) |
| 117A | chef d'équipe service rapide (crew leader) |
| 117B | chef d'équipe service rapide (shift leader) |
| 118 | responsable production |
| 121 | cuisinier-comptoir / rôti-seur(euse) / préposé(e) au grill |
| 122 | cuisinier(ère) – service traiteur |
| 123 | friturier(ère) |
| 124 | collaborateur(trice) d'office |
| 125 | collaborateur(trice) snack-bar |
| 126 | collaborateur(trice) plonge plongeur(euse) plongeur(euse) travaillant seul(e) |

| | |
|-----|--|
| 127 | plongeur(euse) grosse vaisselle |
| 128 | chef d'équipe plongeurs assistant(e) responsable plonge |
| 129 | responsable de plonge chef-plongeur(euse) |
| 130 | boucher(ère) |
| 131 | spécialiste crustacés / écailler(ère) |
| 132 | entre-mettier/entre-metière |
| 133 | rôtisseur(euse)/rôtisseuse |

DEPARTEMENT SERVICE

| code de la fonction | intitulé de la fonction |
|---------------------|---|
| 202-205 | commis |
| 206A | garçon/serveuse restaurant |
| 206B | garçon/serveuse brasserie, taverne, bistrot |
| 206C | garçon/serveuse café |
| 206D | garçon (serveuse) pour les pensionnaires |
| 207 | ½ chef de rang |
| 208 | chef de rang |
| 209 | premier chef de rang capitaine |
| 210 | sommelier(ère) |
| 211A | assistant(e) maître d'hôtel |
| 211B | responsable de salle |
| 212 | aide barman/barmaid / commis barman/commis barmaid |
| 213 | barman / barmaid |
| 214 | chef de bar / chef barman/barmaid |
| 216 | employé(e) au comptoir boissons (pompe) buffetier(ère) |
| 217A | collaborateur(trice) au self-service |
| 217B | serveur(euse) au comptoir |
| 217C | serveur(euse) au comptoir (chauffer et servir) |
| 217D | serveur(euse) au comptoir (préparer et servir) |
| 217E | serveur(euse) au comptoir (préparer, servir et caisse) |
| 217F | collaborateur restauration à service rapide accueil/salle - équipier (m/f) |
| 218 | accueil hôte(sse) d'accueil |
| 220 | caissier (ère) |
| 221 | aide-caissier(ère) |
| 222-223 | responsable d'un point de vente cafétaria – self service |
| 224 | débarrasseur(euse) |
| 226 | préposé(e) assemblage plateaux |
| 226B | préposé(e) à la distribution du café, des boissons et des petits pains |
| 226C | aide diététicien |
| 227 | préposé(e) aux chariots de distribution |
| 228A | chauffeur transport de marchandises |
| 228B | chauffeur transport de personnes |
| 229 | préposé(e) à l'approvisionnement des distributeurs automatiques |

| | |
|-----|---|
| 230 | vendeur(se) collaborateur(trice) magasin, shop |
| 231 | vendeur(euse) mini-bar |
| 232 | vendeur(euse) salle |
| 233 | steward |
| 234 | collaborateur(trice) buffet déjeuner |
| 235 | aide-serveur(euse) commis |
| 236 | ½ chef de rang |
| 237 | chef de rang |
| 238 | premier chef de rang |
| 239 | assistant(e) maître d'hôtel |
| 240 | maître d'hôtel |
| 241 | garçon/fille banquet |
| 242 | livreur à domicile de plats préparés (M/F) |
| 243 | steward(esse) |
| 250 | vendeur(se) ambulante(e) |
| 251 | purser / on board services supervisor |

DEPARTEMENT FRONT OFFICE - RECEPTION

| code de la fonction | intitulé de la fonction |
|----------------------------|---|
| 301 | chasseur |
| 302 | bagagiste |
| 303 | voiturier |
| 304 | portier |
| 305A | concierge |
| 305B | chef concierge |
| 306 | réceptionniste préposé(e) service clientèle chef de réception adjoint |
| 307 | responsable de la réception chef des réceptionnistes chef de la réception |
| 309 | employé(e) de réservation |
| 310 | responsable des réservations / superviseur(euse) des réservations |
| 311 | caissier(ère) main-courantier(ère) |
| 313 | téléphoniste opérateur(trice) |
| 314 | responsable du service téléphone chef opérateur(trice) |
| 316 | réceptionniste de nuit |
| 317 | veilleur(euse) de nuit |
| 318A | agent de sécurité surveillant(e) |
| 318B | chef de sécurité surveillant(e)-chef |
| 319 | préposé(e) au vestiaire |

DEPARTEMENT SERVICE DE CHAMBRES-ROOMSERVICE- (CHEMINS DE FER)

| code de la fonction | intitulé de la fonction |
|----------------------------|--------------------------------|
| 401 | commis d'étage |
| 402 | garçon/fille d'étage |
| 403 | chef d'étage adjoint |
| 404 | chef d'étage |
| 406 | steward |

DEPARTEMENT HOUSEKEEPING- MENAGE

| code de la fonction | intitulé de la fonction |
|----------------------------|-----------------------------------|
| 500A | femme/valet de chambre |
| 500B | gouverneur/gouvernante d'étage |
| 501 | nettoyeur(euse) |
| 502 | responsable des nettoyeurs |
| 503 | préposé(e) linge |
| 504 | couturier(ère) |
| 505 | blanchisseur(euse) |
| 506 | chef division linge |
| 507 | gouverneur/gouvernante général(e) |
| 509 | préposé(e) aux toilettes |

DEPARTEMENT RECREATION

| code de la fonction | intitulé de la fonction |
|----------------------------|---|
| 601 | préposé(e) aux cabines |
| 603 | animateur(trice) |
| 604 | maître nageur(euse) |
| 605 | responsable club de détente |
| 606 | disc-jockey |
| 609 | collaborateur(trice) location de matériel de récréation |
| 610 | collaborateur(trice) vente et contrôle des cartes d'entrée |
| 611 | responsable récréation |
| 615 | chef d'équipe praticien(ne) de soins Spa & Wellness |
| 616 | praticien(ne) de soins Spa & Wellness |
| 617 | spa manager |

DEPARTEMENT SERVICE TECHNIQUE

| code de la fonction | intitulé de la fonction |
|----------------------------|--|
| 701 | préposé(e) à l'aménagement des salles commis déménageur |
| 702 | collaborateur(trice) entretien général |
| 703 | menuisier |
| 704 | électricien(ne) |
| 705 | plombier |
| 706 | peintre |
| 707 | préposé(e) aux installations thermiques |
| 708 | jardinier |

| | |
|-----|--|
| 709 | responsable service technique |
| 710 | responsable adjoint du service technique coordinateur responsable d'équipe |

DEPARTEMENT ADMINISTRATION - GESTION

| code de la fonction | intitulé de la fonction |
|---------------------|--|
| 801 | magasinier (ière) |
| 802 | économiste |
| 803 | acheteur(euse) / directeur(trice) des achats |
| 804 | contrôleur(euse) de la restauration (F & B analyst) |
| 805 | restaurateur(trice) gérant(e) directeur(trice) des restaurants |
| 806 | assistant du gérant |
| 807 | chef de réception (front office manager) |
| 809 | directeur(trice) des banquets adjoint(e) (assistant manager) |
| 812 | responsable diététique |
| 813 | diététicien(ne) |
| 814 | chef des stewards |
| 815 | adjoint(e) chef des stewards |
| 816 | contrôleur(euse) qualité |
| 817 | employé(e) aux écritures comptables |
| 818 | (chef) comptable |
| 819 | collaborateur(trice) administration des salaires |
| 821 | main-courantier de nuit comptable de nuit (night auditor) coordinateur des recettes |
| 822 | ingénieur de système (system-operator) |
| 824 | collaborateur(trice) commercial(e) représentant(e) responsable de la promotion vente responsable de marketing agent commercial |
| 825 | collaborateur(trice) PR marketing – publicité |
| 826A | assistant(e) du responsable du personnel |
| 826B | collaborateur(trice) administration du personnel |
| 827 | responsable de formation |
| 828 | secrétaire |
| 829 | secrétaire de direction |
| 834 | responsable de camping |
| 835 | assistant(e) qualité et prévention |

B. Le travailleur n'exerce qu'une seule fonction

L'employeur qui prend un nouveau travailleur en service peut uniquement mentionner au contrat de travail et sur la fiche de rémunérations un intitulé de fonction qui est repris dans la liste des fonctions de référence (voir étape 1 - A. Liste des fonctions de référence).

L'employeur doit, en première instance, faire l'analyse des tâches principales confiées au travailleur.

Dès que ces tâches sont définies, il retient, dans la liste des fonctions de référence (voir en annexe), la dénomination de la fonction dont les tâches principales correspondent le mieux à celles qui sont exercées dans l'entreprise.

C. Le travailleur exerce plusieurs fonctions

Le travailleur qui exerce plusieurs fonctions au sein d'une même entreprise verra son contrat et sa fiche de rémunérations établis pour la fonction de référence à laquelle il consacre le plus d'heures de travail au cours d'une semaine de travail ou d'un cycle complet de travail.

Exemple:

Au cours d'un cycle de travail de 2 semaines (régime de 5 jours), un travailleur exerce la fonction de caissier pendant 3 jours (catégorie de fonctions IV) et celle de serveur au comptoir pendant 7 jours (catégorie de fonctions III). Le contrat de travail du travailleur sera établi pour la fonction de serveur au comptoir (employés).

D. Il n'existe pas de fonction de référence

Si l'employeur constate qu'aucune des fonctions de référence ne correspond à une fonction exercée dans son entreprise, il doit s'adresser à la commission de classification, et ce, dans un délai de 90 jours civils après la date d'entrée en service du travailleur.

Tant que la commission n'a pas rendu son avis, l'employeur insérera provisoirement le travailleur dans la grille salariale sur base de la fonction de référence de la liste de ces fonctions de référence se rapprochant le plus de la fonction exercée.

La Commission de classification est établie à l'adresse suivante:
boulevard Anspach, 111 bte 4, 1000 Bruxelles

E. Fonctions de cadres

Les cadres, qui exercent une fonction qui n'a pas été décrite par le gestionnaire du système, peuvent utiliser n'importe quelle dénomination de fonction, pour autant que celle-ci ne soit pas reprise dans la liste des fonctions de référence.

F. Employés

Les fonctions énumérées dans la liste ci-dessous ont toujours le statut d'employé.
Cette liste est limitative.

| Intitulé de la fonction | Code de la fonction |
|--|----------------------------|
| Caissier(ère) | 220 |
| Téléphoniste / Opératrice | 313 |
| Caissier(ère) / Main-courantier(ère) | 311 |
| Collaborateur(trice) magasin, shop / Vendeur(euse) | 230 |
| Employé(e) de réservation | 309 |
| Main-courantier de nuit / Night-auditor | 821 |
| Comptable de nuit / Coordinateur de recettes | |
| Employé(e) aux écritures comptables | 817 |
| Econome | 802 |
| F & B analyst / Contrôleur(euse) de la restauration | 804 |
| Réceptionniste de nuit | 316 |
| Collaborateur(trice) administration des salaires | 819 |
| Collaborateur(trice) administration du personnel | 826B |
| Réceptionniste | 306 |
| Préposé(e) service clientèle / Chef de réception adjoint | |
| Secrétaire | 828 |
| Responsable du service téléphone / Chef opérateur(trice) | 314 |
| Acheteur(euse) / Directeur(trice) des achats | 803 |
| Responsable de camping | 834 |
| Responsable des réservations | 310 |
| Superviseur(euse) des réservations | |

| | |
|--|---------|
| Chef de la réception | 307 |
| Responsable de la réception / Chef des réceptionnistes | |
| Directeur(trice) des banquets adjoint(e) (assistant manager) | 809 |
| Chef de sécurité / Surveillant(e)-chef | 318B |
| Assistant(e) du gérant | 806 |
| Diététicien(ne) | 813 |
| Responsable club de détente | 605 |
| Responsable diététique | 812 |
| Responsable production | 118 |
| Secrétaire de direction | 829 |
| Responsable récréation | 611 |
| Assistant(e) du responsable du personnel | 826A |
| Collaborateur(trice) pr / marketing / publicité | 825 |
| Ingénieur de système (System-Operator) | 822 |
| Responsable d'un point de vente Cafétaria-Self-service | 222-223 |
| Gouverneur/Gouvernante général(e) | 507 |
| Contrôleur(euse) qualité | 816 |
| Front office manager / Chef de réception | 807 |
| (Chef)Comptable | 818 |
| Chef des stewards | 814 |
| Restaurateur(trice) gérant(e) | 805 |
| Directeur(trice) des restaurants | |
| Responsable service technique | 709 |
| Représentant(e) | 824 |
| Collaborateur(trice) commercial(e) / Resp. de la promotion vente | |
| Responsable de marketing / Agent commercial | |
| Responsable de formation | 827 |

Etape 2 – catégories de fonctions

Catégorie I

| | |
|------|---|
| 124 | collaborateur(trice) d'office |
| 224 | débarrasseur(euse) |
| 226B | préposé(e) à la distribution du café, des boissons et des petits pains |
| 509 | préposé(e) aux toilettes |

Catégorie II

| | |
|---------|---|
| 102 | garçon/fille de cuisine / manœuvre de cuisine / commis |
| 116A | collaborateur(trice) cuisine |
| 125 | collaborateur(trice) snack-bar |
| 131 | spécialiste crustacés / écailler(ère) |
| 202-205 | commis |
| 212 | aide barman/barmaid / commis barman/commis barmaid |
| 217A | collaborateur(trice) au self-service |
| 226 | préposé(e) assemblage plateaux |
| 227 | préposé(e) aux chariots de distribution |
| 229 | aide-serveur(euse)/commis |
| 242 | livreur(euse) à domicile de plats préparés (M/F) |
| 301 | chasseur |
| 302 | bagagiste |
| 319 | préposé(e) au vestiaire |
| 401 | commis d'étage |
| 500A | femme/valet de chambre |
| 501 | nettoyeur(euse) |
| 503 | préposé(e) linge |
| 504 | couturier(ère) |
| 505 | blanchisseur(euse) |
| 601 | préposé(e) aux cabines |
| 609 | collaborateur(trice) location de matériel de récréation |
| 701 | préposé(e) à l'aménagement des salles / commis déménageur |

Catégorie III

| | |
|------|--|
| 116C | collaborateur(trice) cuisine - cuit les pizzas |
| 116D | collaborateur(trice) restauration à service rapide – cuisine/grill - équipier (m/f) |
| 123 | friturier(ère) |
| 126 | collaborateur(trice) plonge / plongeur(euse) plongeur(euse) travaillant seul(e) |
| 127 | plongeur(euse) grosse vaisselle |
| 206D | garçon (serveuse) pour les pensionnaires |
| 217B | serveur(euse) au comptoir |
| 217C | serveur(euse) au comptoir (chauffer et servir) |
| 217F | collaborateur(trice) restauration à service rapide – accueil/salle - équipier (m/f) |
| 218 | accueil / hôte(sse) d'accueil |
| 221 | aide caissier(ère) |

| | |
|-----|--|
| 234 | collaborateur(trice) buffet déjeuner |
| 241 | garçon/fille banquet |
| 303 | voiturier |
| 304 | portier |
| 610 | collaborateur(trice) vente et contrôle des cartes d'entrée |

Catégorie IV

| | |
|------|--|
| 103 | premier commis |
| 116B | commis de service rapide (crew) |
| 121 | cuisinier comptoir / rôtiisseur(euse) / préposé(e) au grill |
| 133 | rôtiisseur(euse) |
| 206C | garçon/serveuse café |
| 216 | employé(e) au comptoir boissons (pompe) buffetier(ère) |
| 217D | serveur(euse) au comptoir (préparer et servir) |
| 220 | caissier(ère) |
| 229 | préposé(e) à l'approvisionnement des distributeurs automatiques |
| 236 | ½ chef de rang |
| 708 | jardinier |

Catégorie V

| | |
|------|---|
| 104 | demi-chef de partie |
| 117A | chef d'équipe service rapide (crew leader) |
| 117B | chef d'équipe service rapide (shift leader) |
| 128 | chef d'équipe plongeurs /assistant(e) responsable plonge |
| 132 | entre-mettier/entre-mettière |
| 206A | garçon/serveuse restaurant |
| 206B | garçon/serveuse brasserie, taverne, bistrot |
| 207 | ½ chef de rang |
| 208 | chef de rang |
| 213 | barman/barmaid |
| 217E | serveur(euse) au comptoir (préparer, servir et caisse) |
| 226C | aide diététicien |
| 228A | chauffeur transport de marchandises |
| 228B | chauffeur transport de personnes |
| 230 | vendeur(euse) / collaborateur(trice) magasin, shop |
| 231 | vendeur(euse) mini-bar |
| 237 | chef de rang (banquet) |
| 250 | vendeur/vendeuse ambulant(e) |
| 309 | employé(e) de réservation |
| 311 | caissier(ère) / main-courantier(ère) |
| 313 | téléphoniste / opérateur(trice) |
| 402 | garçon/fille d'étage |
| 606 | disc-jockey |
| 706 | peintre |
| 801 | magasinier(ère) |
| 821 | main-courantier de nuit comptable de nuit / coordinateur de recettes |

Catégorie VI

| | |
|---------|--|
| 105 | chef de partie cuisine froide |
| 106 | chef de partie cuisine chaude |
| 107-108 | pâtissier(ère) |
| 109 | saucier |
| 110 | poissonnier(ère) |
| 111 | garde-manger |
| 122 | cuisinier(ère) - service traiteur |
| 130 | boucher(ère) |
| 209 | premier chef de rang / capitaine |
| 210 | sommelier(ère) |
| 214 | chef de bar / chef barman/barmaid |
| 232 | vendeur(euse) salle |
| 233 | steward |
| 238 | premier chef de rang |
| 243 | steward(esse) |
| 305A | concierge |
| 306 | réceptionniste / préposé(e) service clientèle / chef de réception adjoint |
| 314 | responsable du service téléphone / chef opérateur(trice) |
| 316 | réceptionniste de nuit |
| 317 | veilleur(euse) de nuit |
| 318A | agent de sécurité / surveillant(e) |
| 406 | steward |
| 500B | gouverneur/gouvernante d'étage |
| 502 | responsable des nettoyeurs |
| 506 | chef division linge |
| 616 | praticien(ne) de soins Spa & Wellness |
| 702 | collaborateur(trice) entretien général |
| 703 | menuisier |
| 802 | économe |
| 804 | contrôleur(se) de la restauration / F&B analyst |
| 817 | employé(e) aux écritures comptables |
| 819 | collaborateur(trice) administration des salaires |
| 826B | collaborateur(trice) administration du personnel |
| 828 | secrétaire |

Catégorie VII

| | |
|------|--|
| 113C | aide – cuisinier travaillant seul |
| 305B | chef concierge |
| 307 | responsable de la réception chef des réceptionnistes / chef de la réception |
| 310 | responsable des réservations superviseur(euse) des réservations |
| 603 | animateur(trice) |
| 604 | maître nageur(euse) |
| 615 | chef d'équipe praticien(ne) de soins Spa & Wellness |
| 704 | électricien(ne) |
| 705 | plombier |
| 707 | préposé(e) aux installations thermiques |
| 803 | acheteur(euse) / directeur(trice) des achats |
| 834 | responsable de camping |
| 835 | assistant(e) qualité et prévention |

Catégorie VIII

| | |
|------|---|
| 112 | sous-chef |
| 113A | cuisinier(ère) / cuisinier(ère) travaillant seul |
| 118 | responsable production |
| 129 | responsable de plonge/chef plongeur(euse) |
| 211A | assistant(e) maître d'hôtel (restaurant) |
| 239 | assistant(e) maître d'hôtel (banquet) |
| 251 | purser / on board services supervisor |
| 318B | chef de sécurité / surveillant(e)-chef |
| 403 | chef d'étage adjoint |
| 605 | responsable club détente |
| 611 | responsable récréation |
| 710 | responsable adjoint du service technique / coordinateur responsable d'équipe |
| 806 | assistant(e) du gérant |
| 809 | directeur(trice) des banquets adjoint(e) (assistant manager) |
| 812 | responsable diététique |
| 813 | diététicien(ne) |
| 815 | adjoint(e) chef des stewards |
| 822 | ingénieur de système / system operator |
| 825 | collaborateur(trice) pr / marketing / publicité |
| 826A | assistant(e) du responsable du personnel |
| 829 | secrétaire de direction |

Catégorie IX

| | |
|---------|--|
| 113B | chef gérant |
| 114 | responsable de cuisine / chef de cuisine |
| 211B | responsable de salle |
| 222-223 | responsable d'un point de vente cafétaria – self service |
| 240 | maître d'hôtel (banquet) |
| 404 | chef d'étage |
| 507 | gouverneur/gouvernante général(e) |
| 617 | Spa Manager |
| 709 | responsable service technique |
| 805 | restaurateur(trice) gérant(e) / directeur(trice) des restaurants |
| 807 | chef de réception / front office manager |
| 814 | chef des stewards |
| 816 | contrôleur(euse) qualité |
| 818 | (chef) comptable |
| 824 | collaborateur(trice) commercial(e) / représentant(e) responsable de la promotion vente responsable de marketing / agent commercial |
| 827 | responsable de formation |

Etape 3 – insertion dans la grille salariale

Lorsque la fonction de référence du travailleur a été déterminée, le travailleur est répertorié dans une catégorie de fonctions et inséré dans l'échelle salariale correspondant à sa catégorie de fonctions.

Exemple:

- Fonction de référence: réceptionniste (employé)
Catégorie de fonctions VI
- Fonction de référence: sous-chef de cuisine (ouvrier)
Catégorie de fonctions VIII
- Fonction de référence: assistant du responsable du personnel (employé)
Catégorie de fonctions VIII

A. Principe général

Lors de son entrée en fonction, le travailleur est inséré dans l'échelle salariale à la ligne correspondant à 0 année de fonction de la catégorie de fonctions dont il relève. Le passage aux années de fonction suivantes se fait différemment, selon qu'il s'agit d'un travailleur occupé dans le cadre d'un contrat de travail à durée déterminée ou d'un contrat de travail à durée indéterminée.

a. Travailleurs avec un contrat de travail de durée indéterminée

Les travailleurs entrés en service dans le cadre d'un contrat de travail de durée indéterminée et inséré à la ligne correspondant à 0 année de fonction passent à la première année de fonction six mois après leur entrée en service. Ce passage anticipé à la première année de fonction se fait à condition d'une occupation dans la même fonction de référence. Le passage à la deuxième année de fonction se fait le premier jour du mois suivant le deuxième anniversaire du contrat de travail.

Le passage aux années de fonction suivantes a lieu le premier jour du mois qui suit le mois des anniversaires suivants du contrat de travail, pour autant que le travailleur exerce, dans la même entreprise, une fonction de référence qui relève de la même catégorie de fonctions.

Exemples :

- Un travailleur entre en service au 1^{er} octobre 2018 dans le cadre d'un contrat de travail de durée indéterminée. Au 1^{er} avril 2019, après une occupation de six mois dans la même fonction de référence, ce travailleur passe à la première année de fonction. Au 1^{er} novembre 2020, il passe à la deuxième année de fonction. Au 1^{er} novembre 2021, il passe à la troisième année de fonction, le 1^{er} novembre 2022 à la quatrième année de fonction, etc.
- Un travailleur entre en service le 1^{er} février 2018 dans le cadre d'un contrat de travail de durée indéterminée. Il est inséré à la ligne 0, dans la catégorie VI. Le passage à la première année de fonction se fait après six mois d'occupation dans la même fonction de référence, à savoir le 1^{er} août 2018.
Le passage à la deuxième année de fonction a lieu le premier jour du mois qui suit le deuxième anniversaire du contrat de travail, dans ce cas le 1^{er} mars 2020.
Le passage aux années de fonction suivantes se fait, conformément à l'article 9 de la CCT portant application de la classification de fonctions, le 1^{er} jour du mois qui suit l'anniversaire du contrat de travail, 1^{er} mars 2021, 1^{er} mars 2022,...

b. Travailleurs avec un contrat de travail de durée déterminée

Les travailleurs entrés en service dans le cadre d'un contrat de travail de durée déterminée et inséré à la ligne correspondant à 0 année de fonction passent à la première année de fonction lorsqu'ils totalisent 6 mois dans l'entreprise. Ce passage anticipé à la première année de fonction se fait à condition d'une occupation dans la même fonction de référence.

Pour les mois incomplets dans le cadre de contrats de durée déterminée, pour l'application de la présente disposition, un mois dure 31 jours calendrier.

Le passage à la deuxième année de fonction se fait le premier jour du mois suivant le moment où le travailleur totalise 24 mois d'occupation au sein de l'entreprise.

Le passage à l'année de fonction suivante se fera chaque fois que le travailleur totalisera, de façon cumulative, 12 mois d'occupation au sein de l'entreprise.

c. Travailleurs occasionnels

Les travailleurs occasionnels passent à la première année de fonction après 130 jours effectivement prestés dans la même fonction de référence, à compter à partir du 1^{er} octobre 2007.

Le travailleur occasionnel inséré à la première année de fonction passe à la deuxième année de fonction après une occupation effective de 390 jours dans la même catégorie de fonctions chez le même employeur.

Le passage aux années de fonction suivantes se fait chaque fois après 260 jours effectivement prestés chez le même employeur dans la même catégorie de fonctions.

d. Cas particulier: travailleur inséré dans une année d'entrée au 1^{er} octobre 2007

Les travailleurs qui, au 1^{er} octobre 2007, étaient insérés dans une des années d'entrée, sont insérés au 1^{er} octobre 2007 à la ligne correspondant à 0 année de fonction dans la même catégorie de fonctions. Et ceci, pour une période de six mois à dater du 1^{er} octobre. Ces travailleurs passent donc à la première année de fonction au 1^{er} avril 2008. Ces travailleurs passent à la deuxième année de fonction au 1^{er} octobre 2009. Le passage aux années de fonction suivantes se fait chaque fois au 1^{er} octobre.

(Pour déterminer le nombre d'années de fonction qu'un travailleur a effectivement acquises, les années d'entrée parcourues ne seront pas prises en compte.)

Remarque: au 1^{er} octobre 2007, les années d'entrée (-3, -2 et -1) et les salaires minimums qui y sont associés, ont été supprimés.

Exemple:

Un travailleur entre en service le 1^{er} février 2007 avec un contrat de travail de durée indéterminée. Il est inséré dans la deuxième année d'entrée (-2) catégorie V.

Conformément à l'article 3 § 2 de la convention collective de travail fixant les salaires minimums, ce travailleur passe au 1^{er} octobre 2007 à la ligne 0 où il reste six mois.

Au 1^{er} avril 2008, six mois calendrier après le 1^{er} octobre 2007, le travailleur passe à la première année de fonction, où il reste jusqu'au 1^{er} octobre 2009. Le passage aux années de fonction suivantes se fait chaque fois au 1^{er} octobre.

B. Particularités

a. Insertion dans la grille salariale des cadres

Les fonctions exercées par des cadres et qui n'ont pas été décrites par le titulaire du système (et ne sont donc pas reprises dans la classification des fonctions) sont automatiquement répertoriées dans la catégorie de fonctions IX. Ils ont par conséquent droit au salaire minimum correspondant à cette catégorie de fonctions.

Par cadres, il y a lieu d'entendre les employés, à l'exception de ceux qui font partie du personnel de direction, qui exercent une fonction supérieure dans l'entreprise, qui est généralement réservée aux titulaires de diplôme d'un certain niveau et à ceux qui ont une expérience professionnelle équivalente.

b. Insertion dans la grille salariale du chef de partie chaude et froide

A son entrée en service, le chef de partie chaude et froide sera inséré dans la catégorie de fonctions VI et recevra un salaire minimum correspondant à 8 années de fonction.

Exemple

| Années de fonction | CATEGORIE VI |
|---------------------------|---------------------|
| 0 | 13,3169 |
| 1 | 13,8380 |
| 2 | 14,1693 |
| 3 | 14,4333 |
| 4 | 14,6373 |
| 5 | 14,7698 |
| 6 | 14,9068 |
| 7 | 15,0436 |
| 8 | 15,1768 |

Le chef de partie, qui entre en service le 20 septembre 2018, bénéficie directement d'un salaire horaire minimum de 15,1768 €. C'est le salaire minimum de la huitième année de fonction dans la catégorie de fonctions VI.

c. Insertion dans la grille des apprentis et des étudiants

Les apprentis et étudiants, occupés dans le cadre d'un contrat de travail pour étudiant et qui satisfont aux conditions pour travailler aux cotisations de solidarité¹ peuvent être insérés dans deux catégories de fonctions inférieures à celle qui correspond à la catégorie de fonctions dans laquelle ils devraient être insérés selon leur fonction de référence. Cette exception ne s'applique pas aux apprentis et étudiants des écoles hôtelières.

¹ Les étudiants satisfaisant à certaines conditions sont soumis à des cotisations ONSS fortement abaissées. C'est ce que l'on appelle les cotisations de solidarité.

d. Insertion dans la grille salariale du collaborateur restauration à service rapide (crew, fonction de référence 116B)

A son entrée en service, le crew est inséré à la ligne correspondant à 0 année de fonction dans la catégorie III. Après une occupation de six mois dans la même fonction de référence, le travailleur passe à la première année de fonction de la catégorie de fonction IV où il reste pendant 18 mois. Le passage aux années de fonction suivantes se fait toujours le premier jour du mois qui suit le mois d'anniversaire du contrat de travail.

Exemple :

Un collaborateur restauration à service rapide entre en service le 6 mai 2018.

Le salaire minimum de la catégorie III s'élève à € 11,7540.

Le 6 novembre 2018, six mois après son entrée en service, ce travailleur passe à la première année de fonction de la catégorie IV, où il reste pendant 18 mois. Le salaire minimum s'élève à € 12,8365.

Au 1^{er} juin 2020, ce travailleur passe à la deuxième année de fonction de la catégorie IV.

Etape 4 – passage à une catégorie de fonctions supérieure

Un travailleur qui passe à une fonction dans une catégorie de fonctions supérieure dans la même entreprise est inséré dans la grille salariale au salaire horaire minimum directement supérieur dans la nouvelle catégorie de fonctions, à calculer à partir de 0 année de fonction (comparativement au salaire minimum dont il bénéficiait au moment du passage).

L'insertion dans une catégorie de fonctions supérieure ne peut en aucun cas entraîner une réduction de salaire.

Exemples:

– **Passage de la catégorie IV à la catégorie V en mars 2018**

Un caissier catégorie IV (inséré à la 6^e année de fonction) devient, en mars 2018, téléphoniste (catégorie V). Ces fonctions sont reprises dans la liste limitative mentionnée sous le point F et sont par conséquent considérées comme des employés.

Le salaire minimum dans la catégorie IV à la sixième année de fonction s'élève à 2251,85 € (13,6752 x 164,6666).

Le premier salaire horaire minimum directement supérieur dans la cat. V s'élève à 13,7184. En conséquence, après passage, la travailleuse doit être insérée à la deuxième année de fonction de cat. V. Le salaire mensuel minimum s'élève alors à 2258,96 € (13,7184 x 164,6666)

Tableau: Salaires horaires minimums valables à partir du 1^{er} janvier 2018

| Année de fonction | CATEGORIE IV | CATEGORIE V |
|--------------------------|---------------------|--------------------|
| 0 | 12,2705 | 12,9735 |
| 1 | 12,8365 | 13,4404 |
| 2 | 13,1374 | 13,7184 |
| 3 | 13,3753 | 13,9353 |
| 4 | 13,4978 | 14,0885 |
| 5 | 13,6752 | 14,1778 |
| 6 | 13,6752 | 14,2671 |

– **Passage de la catégorie VII à la catégorie VIII au mois de mars 2018**

Un aide-cuisinier travaillant seul catégorie VII est à 10 années de fonction et devient cuisinier travaillant seul (catégorie VIII) en mars 2018.

Le salaire minimum catégorie VII à 10 années de fonction en février 2018 est de 16,7484 €.

Le salaire minimum après le passage à la catégorie 8 en mars 2018 est de 16,8769 €. C'est le salaire à 3 années de fonction – si on passe à une fonction dans une catégorie supérieure, on reçoit le premier salaire horaire minimum supérieur dans la nouvelle catégorie de fonction, à compter à partir de 0 année de fonction.

Tableau:

| Année de fonction | CATEGORIE VII | CATEGORIE VIII |
|--------------------------|----------------------|-----------------------|
| 0 | 15,1415 | 16,3126 |
| 1 | 15,3295 | 16,5067 |
| 2 | 15,5085 | 16,6933 |
| 3 | 15,6886 | 16,8769 |
| 4 | 15,8653 | 17,0624 |
| 5 | 16,0468 | 17,2506 |
| 6 | 16,2248 | 17,4352 |
| 7 | 16,4082 | 17,6245 |
| 8 | 16,5922 | 17,8154 |
| 9 | 16,7402 | 17,9748 |
| 10 | 16,7484 | 17,9832 |

Etape 5 – ancienneté

A. Principe général

Par ancienneté, on entend la période de service ininterrompu dans la même entreprise.

Comment est calculée l'ancienneté?

Le travailleur

→ occupé dans la même entreprise

→ qui a parcouru les huit années de fonction de l'échelle salariale de sa catégorie de fonctions

a droit tous les 5 ans (c.-à-d. le premier jour du mois qui suit le mois de ce 5^e anniversaire) à une augmentation de 1% calculée sur le salaire minimum à 0 année de fonction.

Cette augmentation est appliquée la première fois la neuvième année et est ajoutée au salaire minimum correspondant à la huitième année de fonction. Par la suite, elle est ajoutée tous les 5 ans au salaire minimum d'application au cours de la période quinquennale précédente.

Attention!

Si un système d'ancienneté similaire ou plus avantageux est déjà d'application dans l'entreprise, ce système est maintenu.

Exemple:

Un travailleur entre en service le 2 janvier 2018. Au 1^{er} février 2027, à la neuvième année de fonction, ce travailleur a droit à un supplément d'ancienneté de 1%.

Cette augmentation de 1% est calculée sur le salaire minimum à 0 année de fonction et est ajoutée au salaire minimum correspondant à la dernière année de fonction. Pour les tranches suivantes de 5 ans, le 1% est chaque fois

ajouté au salaire minimum qui était d'application pendant la période précédente de 5 ans.

Au 1^{er} février 2032, ce travailleur a à nouveau droit à une augmentation de 1% calculée sur la ligne de 0 année de fonction qui est ajoutée au salaire de la période précédente de 5 ans.

Cette augmentation est appliquée tous les 5 ans.

B. Travailleurs saisonniers

Pour le travailleur lié par un contrat de travail

- de durée déterminée
- d'au moins 2 mois, tombant dans la période entre le 1^{er} mai et le 30 septembre
- dont la durée de travail hebdomadaire équivaut au moins à $\frac{3}{4}$ d'un emploi à temps plein, conclu avec le même employeur dans une station balnéaire ou climatique, ou des centres touristiques, tels que décrits à l'article 15 § 1 de la convention collective de travail du 25 juin 1997 relative à la durée du travail et la réduction de la durée du travail,

la réglementation peut être résumée comme suit:

- Tous les jours prestés auprès du même employeur, dans la même catégorie de fonctions répartis sur les différentes années calendrier d'occupation sont totalisés, à condition qu'il n'y ait pas d'interruption d'occupation de plus de deux années calendrier.
- A leur entrée en fonction, les travailleurs saisonniers sont insérés à la ligne correspondant à 0 année de fonction pour une période de 130 jours effectivement prestés auprès du même employeur dans la même fonction de référence dans le cas d'une occupation dans le régime des cinq jours semaine et de 156 jours effectivement prestés auprès du même employeur dans la même catégorie de fonctions dans le cas d'une occupation dans le régime des six jours semaine.

- Une fois le nombre de jours susmentionné atteint, le travailleur passe à la première année de fonction de la catégorie de fonctions dans laquelle il a été inséré lors de son entrée en fonction.
- Les travailleurs insérés à la première année de fonction passent à la deuxième année de fonction après une occupation effective de 390 jours dans le régime des cinq jours semaine ou de 468 jours dans le régime des six jours semaine. Ces jours doivent être totalisés dans une même catégorie de fonctions auprès du même employeur.
- Chaque fois que le travailleur totalise 260 jours effectivement prestés (dans le régime des 5 jours) ou 312 jours effectivement prestés (dans le régime des 6 jours) auprès du même employeur et dans la même catégorie de fonctions, il a droit au salaire minimum de l'année de fonction supérieure.
- Quand le travailleur a parcouru toutes les années de fonction de l'échelle salariale de la catégorie de fonctions dans laquelle il a été inséré, il a droit, chaque fois qu'il totalise 1.300 jours de travail prestés en plus, à un salaire minimum majoré de 1%, calculé sur le salaire minimum à 0 année de fonction.

INDEXATION DES SALAIRES

A. Salaires minimums

Par salaire minimum, il y a lieu d'entendre le salaire horaire brut minimum pour les travailleurs rémunérés sur base d'un salaire fixe, occupés dans le régime des 38 heures semaine. (Dans l'horeca, la durée de travail hebdomadaire moyenne est de 38 heures par semaine.)

Les salaires minimums sont d'application pour les travailleurs majeurs. Les travailleurs mineurs (âgés de moins de 18 ans) sont rémunérés sur base d'un pourcentage dégressif en fonction de leur âge (18 ans = 100%, 17 ans = 90%, 16 ans = 80%, 15 ans = 70%) et calculé en vertu du barème salarial d'application dans la catégorie de fonctions dans laquelle ils ont été répertoriés.

B. Indexation

Au 1^{er} janvier de chaque année, tous les salaires, tant les salaires minimums que les salaires effectifs (plus élevés), sont indexés selon la formule suivante :

Salaires décembre x indice de novembre année -1

Indice de novembre année -2

Par l'indice de novembre année -1 il y a lieu d'entendre : la moyenne quadrimestrielle de l'indice santé de novembre année -1.

Par l'indice de novembre année -2 il y a lieu d'entendre : la moyenne quadrimestrielle de l'indice santé de novembre année -2.

Le quotient obtenu par la division de l'indice visé de novembre année -1 et de celui de novembre année -2, contient cinq décimales et est arrondi au chiffre supérieur si la sixième décimale est égale ou supérieure à 5.

Exemple :

Indexation des salaires au 1^{er} janvier 2013 :

- La moyenne quadrimestrielle de l'indice santé de novembre année -1 (2012) était de 119,7.
- La moyenne quadrimestrielle de l'indice santé de novembre année -2 (2011) était de 116,9.
- Les salaires seront par conséquent multipliés au 31 décembre 2012 de $119,7/116,9$ (soit 1,02395), ou en d'autres termes : les salaires sont indexés (augmentés) de 2,395 %.

Les salaires horaires sont arrondis à quatre décimales après la virgule. Lorsque la cinquième décimale est inférieure à 5, on n'en tient pas compte. Lorsqu'elle est supérieure ou égale à 5, on arrondit à la décimale supérieure.

Les salaires mensuels sont obtenus en multipliant le salaire horaire minimum par 164,6666. Ils sont arrondis à l'eurocent directement supérieur lorsque la troisième décimale est supérieure ou égale à 5. Lorsqu'elle est inférieure à 5, on n'en tient pas compte.

ANNEXE 1

DESCRIPTION DES FONCTIONS

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | CUISINE |
| Fonction | : | Garçon / fille de cuisine Manoeuvre de cuisine Commis |
| Fonction de référence | : | 102 |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Dépend du chef de partie ou du cuisinier.

Le manoeuvre de cuisine ou commis travaille sous supervision d'un responsable (soit pour les préparations chaudes, les préparations froides ou pour les desserts). Il/elle réalise les préparations suivant les instructions du cuisinier.

Il/elle reçoit une formation progressive, et ce, en suivant les instructions du chef de partie et/ou du cuisinier.

OBJECTIF:

Mise en place, préparer, disposer et garnir les mets

TACHES PRINCIPALES:

Il/elle est responsable du travail que son chef de partie et/ou le cuisinier lui confie, entre autres:

1. Travail préparatoire:
aide à la mise en place des aliments:
 - nettoie, lave, épluche, coupe, hache et cuit les légumes (fruits)
 - prépare les garnitures, sauces froides, potages, entrées et desserts, salades etc.
 - rôtit (méthode simple) et coupe
2. Durant le service:
 - aide le chef de partie ou cuisinier dans les préparations; suit ses instructions
3. Après le service:
 - débarrasse
 - assure la conservation hygiénique des denrées alimentaires
 - nettoie le lieu et les instruments de travail
 - assure l'ordre et la netteté dans la cuisine
 - respecte les normes de sécurité pendant le travail
 - commande, réceptionne et contrôle des marchandises selon les instructions du chef de partie et/ou du cuisinier.

| | | |
|------------------------|---|----------------|
| Département | : | CUISINE |
| Fonction | : | Premier commis |
| Fonction de référence | : | 103 |
| Catégorie de fonctions | : | IV |

ORGANISATION:

Dépend du chef de partie ou du cuisinier.

Le premier commis travaille sous supervision d'un responsable (soit pour les préparations chaudes, les préparations froides ou pour les desserts).

Il/elle donne des instructions opérationnelles aux commis.

OBJECTIF:

Mise en place, préparer, disposer et garnir les mets. Coordonner et superviser les occupations des commis.

TACHES PRINCIPALES:

Voir description de la fonction 102

- Rôtit (toutes les manières de rôtir).
- Donne des directives aux commis.
- Donne des instructions et supervise les activités du commis.

| | | |
|------------------------|---|---------------------|
| Département | : | CUISINE |
| Fonction | : | Demi-chef de partie |
| Fonction de référence | : | 104 |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du chef de partie ou du cuisinier.

Le demi-chef de partie est un premier commis ayant quelques années d'expérience et qui évolue lentement vers la fonction de chef de partie. Il/elle donne des instructions opérationnelles aux commis, aux manoeuvres de cuisine et au premier commis.

OBJECTIF:

Mise en place, préparer, disposer et garnir les mets.

Coordonner et superviser les occupations des commis.

TACHES PRINCIPALES:

Voir description de la fonction 103

- Exécute les mêmes tâches que le chef de partie dont il dépend.
- Donne des instructions et supervise les activités du commis.

| | | |
|------------------------|---|-------------------------------|
| Département | : | CUISINE |
| Fonction | : | Chef de partie cuisine froide |
| Fonction de référence | : | 105 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du sous-chef et du responsable de cuisine (chef de cuisine).

Le chef de partie jouit d'expérience en tant que demi-chef de partie et est responsable des préparations froides. Il/elle est à la tête de la cuisine froide et donne des instructions aux manoeuvres de cuisine (commis) qui travaillent dans son département.

OBJECTIF:

Mise en place, préparer, disposer et garnir les aliments froids.

Coordonner et superviser les occupations des commis garçons (filles) de cuisine ou manoeuvres de cuisine au sein de son département.

TACHES PRINCIPALES:

Travaille dans la cuisine froide

1. Travail préparatoire:

- réalise la mise en place des préparations froides et garnitures; donne des instructions aux commis garçons (filles) de cuisine ou manoeuvres de cuisine pour la mise en place, préparation, cuisson, pour le nettoyage et rangement du matériel de cuisine
- prépare les aliments froids, salades (de légumes), viandes froides, salades de poisson ou de volaille, sauces froides
- assure les préparations froides pour banquets, garnit petits pains, sandwiches, toasts, etc
- prépare les desserts

2. Pendant le service:

- prépare et achève les plats froids
- assure l'approvisionnement en garnitures pour la cuisine chaude
- aide ses collègues durant les périodes de pointe

3. Après le service:

- débarrasse le département
- s'occupe des restes d'aliments
- contrôle la qualité et la fraîcheur des produits
- assure l'entreposage et la conservation hygiénique des denrées alimentaires
- contrôle le stock de la cuisine froide et transmet les commandes au sous-chef ou au chef de cuisine
- nettoie le lieu et les instruments de travail
- assure l'ordre, la netteté et la sécurité au sein de la cuisine
- respecte les normes de sécurité pendant les occupations
- signale les dérangements et défauts
- participe aux concertations de travail avec ses collègues et chef(s)
- fait des suggestions en matière de nouvelles préparations, plats ou présentation.

| | | |
|------------------------|---|-------------------------------|
| Département | : | CUISINE |
| Fonction | : | Chef de partie cuisine chaude |
| Fonction de référence | : | 106 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du sous-chef et du responsable de cuisine (chef de cuisine).

Le chef de partie jouit d'expérience en tant que demi-chef de partie et est responsable des préparations chaudes. Il/elle est à la tête de la cuisine chaude et donne des instructions aux manoeuvres de cuisine (commis) qui travaillent dans son département.

OBJECTIF:

Mise en place, préparer, disposer et garnir les aliments chauds.

Coordonner et superviser les occupations des commis garçons (filles) de cuisine ou manoeuvres de cuisine au sein de son département.

TACHES PRINCIPALES:

Travaille dans la cuisine chaude

1. Travail préparatoire:

- réalise la mise en place des préparations chaudes du menu du jour et/ou des plats à la carte; donne des instructions aux commis garçons (filles) de cuisine ou manoeuvres de cuisine pour la mise en place, préparation, cuisson, pour le nettoyage et rangement du matériel de cuisine
- prépare les aliments chauds et sauces
- cuit viandes, poissons et volaille

2. Pendant le service:

- prépare et achève les plats chauds d'après la commande
- dispose et garnit les aliments sur assiettes ou plats ou les place au bain-marie, respecte des portions des différents composants des repas
- aide ses collègues durant les périodes de pointe

3. Après le service:

- débarrasse son département (cuisine chaude)
- contrôle et traite les restes d'aliments
- contrôle la qualité et la fraîcheur des produits
- assure l'entreposage et la conservation hygiénique des denrées alimentaires
- contrôle le stock de la cuisine chaude et transmet les commandes au sous-chef ou au chef de cuisine
- nettoie le lieu et les instruments de travail
- assure l'ordre, la netteté et la sécurité au sein de la cuisine
- respecte les normes de sécurité pendant les occupations
- signale les dérangements et défauts
- participe aux concertations de travail avec ses collègues et chef(s)
- fait des suggestions en matière de nouvelles préparations, plats ou présentations

| | | |
|------------------------|---|----------------|
| Département | : | CUISINE |
| Fonction | : | Pâtissier(ère) |
| Fonction de référence | : | 107 - 108 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du sous-chef et du responsable de cuisine (chef de cuisine). Le pâtissier jouit d'expérience en tant que tel et est responsable des préparations des desserts. Il/elle donne des instructions aux manoeuvres de cuisine (commis- pâtissiers) qui travaillent dans son département.

OBJECTIF:

Mise en place, préparer, disposer et garnir les desserts.

TACHES PRINCIPALES:

- Réalise la mise en place des desserts: prépare, roule et forme la pâte; réalise les préparations crème pâtissière, épluche et coupe les fruits, prépare crèmes glacées et sorbets; cuit petits pains, biscuits, gâteaux et tartes; s'occupe des finitions fruits ou chocolat, garnit et décore; prépare les salades de fruits, mousses, etc.
- Donne des instructions aux manoeuvres de cuisine ou commis.
- S'occupe des desserts spéciaux pour banquets ou sur commande, réalise des montages.
- Contrôle la qualité et la fraîcheur des produits.
- Assure l'entreposage et la conservation hygiénique des denrées alimentaires.
- Contrôle le stock et transmet les commandes au sous-chef ou au chef de cuisine.
- Débarrasse le département et s'occupe des restes d'aliments.
- Nettoie le lieu et les instruments de travail.
- Est responsable de l'ordre et la netteté dans la cuisine et les chambres froides.
- Respecte les normes de sécurité durant les occupations.
- Signale les dérangements et défauts.
- Prend part à la concertation du travail avec ses collègues ou chef(s).

| | | |
|------------------------|---|---------|
| Département | : | CUISINE |
| Fonction | : | Saucier |
| Fonction de référence | : | 109 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du sous-chef et du responsable de cuisine (chef de cuisine).

OBJECTIF:

Préparer les sauces.

TACHES PRINCIPALES:

- Prépare les extraits (décoctions) d'os, arêtes de poissons, restes de viande, volaille ou poissons (bouillon, fond); clarifie les bouillons, conserve les jus de cuisson.
- Exécute la mise en place des ingrédients pour les préparations des sauces: persil, citron, crème, échalotes, estragon, tomates, champignons, câpres, etc.
- Fait mariner et étuver viande, volaille et poisson afin d'obtenir certains arômes.
- Prépare les sauces pour les différents plats.
- Est attentif, pendant la préparation et la finition, au dosage d'épices.
- Assure entreposage et conservation hygiénique.
- Contrôle le stock et transmet les commandes; contrôle qualité et fraîcheur des produits nécessaires.
- Entretien le lieu et les instruments de travail, est responsable de l'ordre et de l'hygiène.
- Tient à l'oeil l'utilisation, évite le gaspillage.

| | | |
|------------------------|---|------------------|
| Département | : | CUISINE |
| Fonction | : | Poissonnier(ère) |
| Fonction de référence | : | 110 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du sous-chef et du responsable de cuisine (chef de cuisine).

OBJECTIF:

Préparer et traiter les différentes sortes de poisson.

TACHES PRINCIPALES:

- Reçoit les livraisons de poissons et en contrôle la qualité.
- Traite le poisson: par ex. nettoyer (éliminer tête, nageoires et entrailles), débarrasser peau et arêtes, filer, faire des portions.
- Mise en place des ingrédients nécessaires aux préparations de poisson.
- Réalise toutes sortes de préparations de poisson: cuire, frire, fricasser, étuver, mariner, etc.
- Ouvre et prépare les crustacés.
- Supervise le stock, contrôle la qualité et la fraîcheur.
- Entretien le lieu et les instruments de travail, est responsable de l'ordre et de l'hygiène dans les chambres froides.
- Tient à l'oeil l'utilisation du poisson, évite le gaspillage.

| | | |
|------------------------|---|--------------|
| Département | : | CUISINE |
| Fonction | : | Garde-manger |
| Fonction de référence | : | 111 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du sous-chef et du responsable de cuisine (chef de cuisine).

OBJECTIF:

Préparations de viande, poisson, volaille et gibier. Contrôle et supervision des denrées alimentaires.

TACHES PRINCIPALES:

- Est responsable des traitements préliminaires de viande, poisson, volaille et gibier; prépare les aspics.
- Réalise des préparations en terrines (mousses, pâtés), fait mariner, fume viande, poisson, volaille et gibier.
- Réalise les préparations froides (par ex. foie d'oie) et sauces.
- Assure les préparations froides pour banquets (pièces montées) et réceptions (petits pains garnis, toasts, zakouskis).
- Assure le contrôle des diverses denrées alimentaires fraîches (fruits, légumes, viandes, produits laitiers, etc.), garantit la qualité et la fraîcheur des produits.
- Contrôle les chambres froides et supervise les enlèvements; contrôle le stock et assure l'entreposage et la conservation hygiénique.
- Débarrasse le département et nettoie le lieu et les instruments de travail.
- Assure l'ordre, la netteté et la sécurité au sein de la cuisine.
- Signale les dérangements et défauts, contrôle le fonctionnement des frigos et chambres froides.
- Participe aux concertations de travail avec ses collègues et chef(s).

| | | |
|------------------------|---|-----------|
| Département | : | CUISINE |
| Fonction | : | Sous-chef |
| Fonction de référence | : | 112 |
| Catégorie de fonctions | : | VIII |

ORGANISATION:

Le sous-chef de cuisine aide le responsable de cuisine. Il dirige les chefs de partie, commis et garçons/filles de cuisine.

OBJECTIF:

Aide à organiser, déléguer et contrôler. Remplace les absents et aide les collaborateurs durant les périodes de pointe.

TACHES PRINCIPALES:

Aide le responsable de cuisine à:

- établir et élaborer des menus, compositions de mets
- organiser et coordonner les activités du personnel de cuisine et planifier les activités et préparations; superviser et donner des instructions aux commis, chefs de département (chefs de partie) et autre personnel de cuisine; former et diriger les collaborateurs
- calculer, rédiger, transmettre et contrôler les commandes et livraisons; contrôler la gestion des stocks, les enlèvements et l'utilisation/perte
- contrôler les activités de cuisine: mise en place, préparations, conservation, nettoyage
- remplacer le personnel de cuisine en cas d'absence (le sous-chef connaît toutes les préparations et tous les départements de cuisine) ou remplacer pendant les périodes de pointe, aider à toutes les activités de cuisine, participer aux préparations
- garantir qualité et goût
- respecter les règles de cuisine, surveiller l'hygiène et la présentation des collaborateurs

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | CUISINE |
| Fonction | : | Cuisinier(ère) Cuisinier(ère) travaillant seul |
| Fonction de référence | : | 113A |
| Catégorie de fonctions | : | VIII |

ORGANISATION:

Dépend du responsable de cuisine ou du gérant ou du propriétaire. Le cuisinier assure toutes les préparations en cuisine. Le cuisinier travaille seul en cuisine ou dirige un ou plusieurs manoeuvres de cuisine ou commis.

OBJECTIF:

Exécuter toutes les activités de cuisine: mise en place, préparer, disposer et garnir les mets. Planning et organisation.

TACHES PRINCIPALES:

Réalise toutes les préparations et s'occupe de disposer et présenter les mets. Réalise à cet effet le planning et l'organisation des activités. Assure le calcul des commandes et le contrôle de tout ce qui est nécessaire. Garantit la qualité de tous les mets.

1. Service préparatoire:
 - réalise la mise en place de tous les aliments chauds et froids: potages, entrées, plats de résistance, sauces, salades, desserts, pâtisseries
 - cuit la viande, les poissons et la volaille; prépare toutes les sauces
 - exécute les préparations pour banquets ou buffets
2. Pendant le service:
 - prépare et achève les mets suivant la commande; respecte le planning/temps, recette, méthode de travail et organisation du travail
 - dispose et garnit les aliments sur assiettes ou plats et les place au bain-marie, respecte les portions des différents composants des repas
 - veille à l'utilisation optimale des matières premières, présentation, goût et qualité
 - donne des instructions aux manoeuvres de cuisine
 - fournit des explications quant à la composition des mets sur demande du client
3. Après le service:
 - débarrasse la cuisine
 - contrôle et traite les restes de nourriture
 - contrôle la qualité et la fraîcheur des produits
 - assure l'entreposage et la conservation hygiénique des denrées alimentaires
 - maintient l'ordre et la propreté dans les frigos et surgélateurs
 - contrôle le stock et réalise les commandes nécessaires, contrôle la qualité et la quantité des livraisons, signale les anomalies
 - nettoie le lieu et les instruments de travail
 - assure l'ordre, la netteté et la sécurité dans la cuisine
 - respecte les normes de sécurité pendant les activités

- fait preuve de créativité dans la recherche, l'élaboration et la présentation de nouvelles préparations, mets ou présentations
- assure le planning/menu et la composition des mets et du menu (carte), en concertation avec le responsable ou gérant

| | | |
|------------------------|---|-------------|
| Département | : | CUISINE |
| Fonction | : | Chef gérant |
| Fonction de référence | : | 113B |
| Catégorie de fonctions | : | IX |

ORGANISATION:

Dépend du district manager et du responsable de zone. Dirige la brigade de cuisine et le personnel de service.

OBJECTIF:

Organiser, déléguer et contrôler. Préparer. Gestion et administration.

TACHES PRINCIPALES:

Réalise toutes les préparations et s'occupe de disposer et présenter les mets. Réalise à cet effet le planning et l'organisation des activités. Assure le calcul des commandes et le contrôle de tout ce qui est nécessaire. Garantit la qualité de tous les mets.

1. Service préparatoire:
 - réalise la mise en place de tous les aliments chauds et froids: potages, entrées, plats de résistance, sauces, salades, desserts, pâtisseries
 - cuit la viande, les poissons et la volaille; prépare toutes les sauces
 - exécute les préparations pour banquets ou buffets
2. Pendant le service:
 - prépare et achève les mets suivant la commande; respecte le planning /temps, recette, méthode de travail et organisation du travail
 - dispose et garnit les aliments sur assiettes ou plats et les place au bain-marie, respecte les portions des différents composants des repas
 - veille à l'utilisation optimale des matières premières, présentation, goût et qualité
 - donne des instructions aux manoeuvres de cuisine
 - fournit des explications quant à la composition des mets sur demande du client
3. Après le service:
 - débarrasse la cuisine
 - contrôle et traite les restes de nourriture
 - contrôle la qualité et la fraîcheur des produits
 - assure l'entreposage et la conservation hygiénique des denrées alimentaires
 - maintient l'ordre et la propreté dans les frigos et surgélateurs
 - contrôle le stock et réalise les commandes nécessaires, contrôle la qualité et la quantité des livraisons, gère le stock, s'occupe des retours et dresse l'inventaire
 - nettoie le lieu et les instruments de travail
 - assure l'ordre, la netteté et la sécurité dans la cuisine
 - respecte les normes de sécurité pendant les activités

- fait preuve de créativité dans la recherche, l'élaboration et la présentation de nouvelles préparations, mets ou présentations; établit les fiches techniques
 - assure le planning/menu et la composition des mets et du menu (carte), en concertation avec le(s) responsable(s);
 - discute des menus pour banquets, rédige les offres, fournit des explications aux clients concernant la composition des mets, traite les plaintes
4. Administration:
- établit le programme de l'alimentation et calcule le prix de revient prévisionnel
 - assure le planning de travail du personnel de cuisine et de service, établit les horaires et indique les différentes tâches aux collaborateurs; s'occupe de la formation et de l'encadrement du personnel
 - traite toutes sortes de données, par ex. heures prestées, maladie ou congés, données relatives aux calculs, stock, commandes et utilisation
 - assiste à la préparation du budget annuel; analyse les écarts de résultat mensuels par rapport au budget
 - participe aux réunions des commissions alimentaires

| | | |
|------------------------|---|-----------------------------------|
| Département | : | CUISINE |
| Fonction | : | Aide – cuisinier travaillant seul |
| Fonction de référence | : | 113C |
| Catégorie de fonctions | : | VII |

ORGANISATION:

Dépend du cuisinier travaillant seul qui est le propriétaire ou le gérant de l'établissement. Il/elle exécute toutes les préparations suivant les instructions du cuisinier-propriétaire/gérant et est en mesure de le remplacer dans la totalité du service de cuisine en son absence. (Donne éventuellement des instructions aux commis).

OBJECTIF:

Mise en place, préparation, disposition et garniture des plats. Remplacer le cuisinier-propriétaire/gérant en son absence.

TACHES PRINCIPALES:

Il/elle est responsable du travail qui lui est confié par le cuisinier-propriétaire/gérant. Il le remplace en cuisine en son absence.

1. avant le service:
 - met en place les plats chauds et froids;
 - cuit la viande, le poisson et la volaille; prépare toutes les sauces; pâtisseries.

2. pendant le service:
 - prépare les plats selon les commandes, respecte pour cela un certain planning, des recettes, une méthode de travail et une certaine organisation de celui-ci;
 - dispose et garnit les assiettes et les plats ou les dispose dans le bain-marie, respecte les proportions entre les différents composants;
 - (donne éventuellement des instructions à des commis et remplace le propriétaire/exploitant).

3. après le service:
 - débarrasse la cuisine;
 - contrôle et traite les excédents de nourriture;
 - contrôle la qualité et la fraîcheur des produits;
 - veille à un stockage et à une conservation hygiéniques des denrées alimentaires;
 - veille à l'ordre et à la propreté dans les réfrigérateurs et congélateurs;
 - contrôle l'approvisionnement et transmet les commandes à l'exploitant;
 - nettoie les instruments de travail et le lieu de travail;
 - est responsable de l'ordre, de la propreté et de la sécurité en cuisine;
 - respecte les normes de sécurité pendant les activités;
 - signale les problèmes et défauts.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | CUISINE |
| Fonction | : | Responsable de cuisine Chef de cuisine |
| Fonction de référence | : | 114 |
| Catégorie de fonctions | : | IX |

ORGANISATION:

Le responsable de cuisine dirige la brigade de cuisine: les commis, les chefs de département (chefs de partie), le sous-chef et autre personnel de cuisine.

OBJECTIF:

Organiser, déléguer et contrôler. Préparer.

TACHES PRINCIPALES:

- Planning/menu: discute et compose le menu ou la carte (en concertation avec la direction ou son représentant), assure une composition équilibrée des plats et un assortiment varié, détermine la recette et le mode de préparation, tient compte de l'offre saisonnière et du prix des denrées alimentaires.
- Planning/personnel: assure le planning de travail du personnel de cuisine, établit les horaires et indique les différentes tâches aux collaborateurs s'occupe de la formation et de l'encadrement du personnel, le motive, veille à l'esprit d'équipe, stimule le développement professionnel.
- Provisions et commandes: outre le stock standard, calcule les choses nécessaires sur base des réservations ou planning de vente; établit les commandes et les transmet aux fournisseurs ou au service d'achat. Réceptionne et contrôle les livraisons sur le plan qualité et quantité, s'occupe des retours et dresse l'inventaire (les grands restaurants disposent de magasiniers à cette fin).
- Supervision:
Dirige les activités du personnel de cuisine (lunches, dîners, banquets, buffets, déjeuners etc.), fournit des indications et des instructions, assure l'évolution efficace du travail, résout les problèmes et aide.
- Supervise la mise en place et les préparations: contrôle la qualité, l'application des recettes ou fiches techniques, le traitement, les portions, la présentation, etc.
- Supervise le service des mets (à la carte, menu du jour, bain-marie): contrôle le goût et l'aspect des mets, la disposition et les garnitures.
- Après le service, contrôle la conservation des mets et denrées alimentaires, contrôle les chambres froides et chambres de congélation, surveille la date de péremption, contrôle le stock (FIFO) et le traitement des déchets.
- Surveille l'hygiène, l'ordre et la netteté dans la cuisine ainsi que la présentation et l'hygiène du personnel; contrôle le respect des normes de sécurité et autres lignes de conduites imposées.
- Administration: traite toutes sortes de données, éventuellement sur pc: par ex. heures prestées, maladie ou congés; calculs, stock, commandes et utilisation.

- Développement sur le plan professionnel et produits: développe et essaye des nouvelles recettes ou donne des indications pour le développement sur le plan des produits, assure le renouvellement de l'assortiment, suit les tendances et nouvelles technologies, se rend aux foires professionnelles. Etablit les fiches techniques et manuels d'utilisation. Fournit des indications relatives aux achats ou investissements de matériel de cuisine.
- Service clientèle: discute des menus pour banquets, rédige les offres, fournit des explications aux clients concernant la composition des mets, traite les plaintes, organise les banquets conformément à ce qui a été convenu.

| | | |
|------------------------|---|------------------------------|
| Département | : | CUISINE |
| Fonction | : | Collaborateur(trice) cuisine |
| Fonction de référence | : | 116A |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Dépend du cuisinier ou du responsable de cuisine (chef de cuisine).

OBJECTIF:

Préparer, disposer et garnir les mets.

TACHES PRINCIPALES:

1. Service préparatoire:
aide aux activités préparatoires:
 - lave et coupe les composants; prépare ce qui est nécessaire
 - prépare les entrées et desserts froids, salades; dispose sur les assiettes, etc.
 - achève certains plats chauds
 - beurre et garnit les petits pains; prépare les snacks
 - aide à compléter buffets et comptoirs
2. Pendant le service:
aide à la préparation; travaille suivant les instructions
 - chauffe certains mets; cuit viande et frites
 - aide au service au comptoir
3. Après le service:
 - débarrasse
 - assure la conservation hygiénique des denrées alimentaires
 - nettoie le lieu et les instruments de travail
 - assure l'ordre et la netteté dans la cuisine
 - respecte les normes de sécurité pendant les activités

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | CUISINE: FAST-FOOD – RESTAURATION A SERVICE RAPIDE |
| Fonction | : | Commis de service rapide (crew) |
| Fonction de référence | : | 116B |
| Catégorie de fonctions | : | IV |

ORGANISATION:

Opérationnel: supervision directe du responsable d'équipe (shift/crew-leader).

Hiérarchique: dépend de l'assistant-manager et du manager.

OBJECTIF:

Préparer et commander les hamburgers et boissons; débarrasser la salle.

Respecter les normes internes (temps de cuisson, portions, composition, etc.) et standard.

Satisfaire aux normes de qualité, service et hygiène.

TACHES PRINCIPALES:

Suivant le planning/travail, est occupé à un certain poste de travail dans un certain département ou secteur: le collaborateur cuisine - salle connaît tous les postes de travail.

Cuisine:

- Règle les appareils de cuisine.
- Dispose tous les composants nécessaires à la préparation des salades et hamburgers.
- Compose les assortiments de salades d'après le modèle et suivant l'estimation des ventes.
- Durant le service, travaille à un certain poste:
 - . réchauffe les petits pains
 - . grille les hamburgers
 - . fait frire les préparations de volaille et poisson
 - . garnit les petits pains de sauce, salade, viande, poisson ou poulet
 - . fait frire les frites

Accueil:

- Accueille les clients au comptoir.
- Prend note des commandes et les enregistre à la caisse.
- Dispose la commande sur un plateau ou en sachets.
- Fait l'addition et reçoit.

Salle:

- Débarrasse les tables et nettoie la salle.
 - Complète le stock de serviettes et de pailles.
 - Remplace les poubelles, nettoie les tables et dispose les chaises.
 - Tient à l'oeil l'ordre et la netteté dans la salle, oriente les clients.
- Est responsable de l'entretien des postes de travail, appareils et matériel.

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | CUISINE: RESTAURANT PIZZERIA |
| Fonction | : | Collaborateur(trice) cuisine / Cuit les pizzas |
| Fonction de référence | : | 116C |
| Catégorie de fonctions | : | III |

ORGANISATION:

Dépend du responsable d'équipe cuisine ou du gérant ou de son assistant.

OBJECTIF:

Préparer les pizzas et pâtes.

TACHES PRINCIPALES:

- Met en marche les installations de cuisine (chambre froide et chaude, table des pâtes, fours, etc); contrôle les températures.
- Fait la pâte suivant la recette.
- Contrôle le stock et prépare les différents composants pour la préparation des pizzas (mise en place des ingrédients).
- Cuit les pâtes et les répartit en portions, démarre l'installation bain-marie.
- S'occupe de la mise en place du salade/bar, prépare les salades et le pain à l'ail (croûtons).
- Travaille la pâte à l'aide du rouleau, graisse les poêles à frire à l'aide d'huile, y met la pâte et les place dans la chambre chaude et ensuite dans la chambre froide.
- Prend les commandes et les prépare:
 - . enduit la pâte de sauce, dose les composants et les répartit sur la pizza, place la poêle à frire dans le four, l'enlève après le temps de cuisson et divise en portions, dispose sur l'assiette ou dans un carton (à emporter)
 - . cuit les pâtes, y verse sauce et fromage
- S'occupe de l'entreposage et de la conservation des ingrédients; nettoie les poêles et installations, entretien le matériel de cuisine et assure le nettoyage de la cuisine.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | CUISINE: FAST-FOOD – RESTAURATION A SERVICE RAPIDE |
| Fonction | : | Collaborateur restauration à service rapide – cuisine/grill – équipier (m/f) |
| Fonction de référence | : | 116D |
| Catégorie de fonctions | : | III |

ORGANISATION:

Opérationnel: travaille uniquement en cuisine et dépend directement du responsable d'équipe (shift / crew leader)

Hiérarchique: dépend de l'assistant du gérant et du gérant

OBJECTIF:

Préparer les hamburgers et salades, garnir les petits pains, faire frire les préparations de poisson et volaille et cuire les frites à l'aide de systèmes préprogrammés.

Respecter les normes internes et standards.

Satisfaire aux normes de qualité, service et hygiène.

TACHES PRINCIPALES:

- règle les appareils de cuisine.
- dispose tous les composants nécessaires à la préparation des salades et hamburgers.
- compose l'assortiment de salades d'après modèle et suivant l'estimation des ventes.
- durant le service, travaille à certains postes:
 - . réchauffe les petits pains;
 - . grille les hamburgers;
 - . fait frire les préparations de poisson et volaille;
 - . garnit les petits pains de sauce, salade, viande/poisson ou poulet
 - . cuit les frites
- est responsable de l'entretien des postes de travail, appareils et matériel.
- complémentaiement débarrasse les tables et nettoie la salle, complète le stock de sauces, serviettes, pailles, etc., remplace et compacte les poubelles, dispose les chaises, veille à la propreté des toilettes, est responsable de l'entretien général des abords, parking, terrasses, aires de jeux pour enfants (le cas échéant), etc.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | CUISINE: FAST-FOOD – RESTAURATION A SERVICE RAPIDE |
| Fonction | : | Chef d'équipe service rapide (crew leader) |
| Fonction de référence | : | 117A |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Hiérarchique: dépend de l'assistant-manager et du manager. Donne des instructions opérationnelles aux collaborateurs.

OBJECTIF:

Coordination pratique - répartition des tâches et supervision des occupations d'une équipe de collaborateurs dans un certain département. Former, diriger et évaluer les collaborateurs. Surveiller le respect des normes internes (temps de cuisson, portions, composition). Satisfaire aux normes de qualité, service et hygiène.

TACHES PRINCIPALES:

1.
 - Mise en route des appareils (grill - fritures - boissons); contrôle de l'opérationnalité des machines, règlement correct des installations.
 - Assure le stock suivant le planning.
 - Prend part aux préparations des salades et hamburgers; prépare les choses nécessaires.
 - Aide aux différents postes de travail pendant le service; connaît tous les postes de travail en cuisine et en salle.
 - Coordonne et supervise les occupations des collaborateurs; donne des instructions de travail opérationnelles.
 - Contrôle les postes de travail et occupations conformément aux procédures et méthodes de travail; signale les dérogations.
 - Contrôle l'entreposage et la conservation des denrées alimentaires; surveille la qualité, le service et l'hygiène.
 - Nettoie le lieu de travail.
2.
 - Forme les nouveaux collaborateurs: donne les explications relatives aux différents postes de travail, à la technologie et aux méthodes de travail; assure la formation (on-the-job training).
 - Évalue les activités et corrige.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | CUISINE: FAST-FOOD – RESTAURATION A SERVICE RAPIDE |
| Fonction | : | Chef d'équipe service rapide (shift leader) |
| Fonction de référence | : | 117B |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Hiérarchique: dépend de l'assistant-manager et du manager. Donne des instructions opérationnelles aux collaborateurs.

OBJECTIF:

Coordination pratique - répartition des tâches et supervision des occupations d'une équipe de collaborateurs en salle et en cuisine. Former, diriger et évaluer les collaborateurs. Surveiller le respect des normes internes (temps de cuisson, portions, composition). Satisfaire aux normes de qualité, service et hygiène. Entière responsabilité concernant le coffre et le contrôle de la caisse; procédures d'ouverture et de fermeture d'un restaurant.

TACHES PRINCIPALES:

1. - Contrôle la réception des fournitures.
 - Mise en route des appareils (grill - fritures - boissons); contrôle de l'opérationnalité des machines, réglage correct des installations.
 - Assure le stock suivant le planning.
 - Prend part aux préparations des salades et hamburgers; prépare les choses nécessaires.
 - Aide aux différents postes de travail pendant le service; connaît tous les postes de travail en cuisine et en salle.
 - Coordonne et supervise les occupations des collaborateurs; donne des instructions de travail opérationnelles en cuisine et en salle.
 - Contrôle les postes de travail et occupations conformément aux procédures et méthodes de travail; signale les dérogations.
 - Réceptionne les fournitures.
 - Contrôle l'entreposage et la conservation des denrées alimentaires; surveille la qualité, le service et l'hygiène.
 - Est responsable du nettoyage des lieux de travail.
2. - Forme les nouveaux collaborateurs: donne les explications relatives aux différents postes de travail, à la technologie et aux méthodes de travail; assure la formation (on-the-job training).
 - Évalue les activités et corrige.
3. - Contrôle le coffre et la caisse.
 - Exécute les activités administratives nécessaires suivant les procédures.

| | | |
|------------------------|---|------------------------|
| Département | : | CUISINE - PRODUCTION |
| Fonction | : | Responsable production |
| Fonction de référence | : | 118 |
| Catégorie de fonctions | : | VIII |

ORGANISATION:

Dépend du product manager.

OBJECTIF:

Etudier, tester et développer de nouveaux produits, recettes et formes de présentation.

TACHES PRINCIPALES:

1. Est responsable du planning des menus:
 - est responsable du planning des mets en tenant compte de l'offre saisonnière et du prix; réalise les calculs de prix (coûts)
 - assure un renouvellement suffisant; surveille qualité et hygiène
 - conçoit de nouveaux assortiments et compose de nouveaux mets
 - réalise des tests de goût et analyse les résultats
 - est responsable de l'introduction de nouveaux mets ou offres spéciales
 - étudie les possibilités de présentation des mets: aspect, disposition, lieu de présentation, etc.
 - étudie les nouveaux développements (technologiques), est attentif aux développements sur le marché
2. Conçoit et réalise des fiches techniques:
 - étudie les méthodes de préparation optimales (timing, températures) et la méthode de travail efficace (emploi adéquat de matières premières et utilisation efficace des appareils et heures de travail)
 - établit sur cette base des fiches techniques avec des lignes de conduite détaillées pour les collaborateurs (présentation, température, mode de préparation, portions, etc.)
 - suit les collaborateurs; assure la formation, donne des instructions et contrôle l'exécution en fonction des lignes de conduiteContrôle les produits des fournisseurs; demande des échantillons, teste le goût et la qualité.
Rapporte au responsable de production; fait des analyses et établit des rapports; prend part à la concertation du travail.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | CUISINE - SERVICE |
| Fonction | : | Cuisinier-comptoir Rôtisseur(euse) / Préposé(e) au grill |
| Fonction de référence | : | 121 |
| Catégorie de fonctions | : | IV |

ORGANISATION:

Dépend du responsable de cuisine ou du gérant.

OBJECTIF:

Cuire, griller, disposer les aliments. Servir.

TACHES PRINCIPALES:

- Mise en marche des installations de cuisson, grill et friture.
- Mise en place des préparations au bain-marie.
- Mise en place de la viande, de la volaille ou du poisson pour cuire ou griller.
- Prend note des commandes du client; fournit les explications concernant la composition des plats.
- Cuit ou grille viande/poisson suivant les souhaits du client.
- Frit les frites suivant les portions demandées.
- Dispose les aliments et compléments sur les assiettes; respecte les portions imposées et ajoute la garniture nécessaire.
- Nettoie régulièrement les installations, renouvelle les bains-marie ou les remplit.
- Contrôle régulièrement la qualité de la nourriture (évite que les aliments ne se dessèchent).
- Applique la liaison chaude en fonction des périodes de pointe du service.
- Débarrasse le comptoir, assure la conservation des denrées alimentaires, est responsable de l'entretien des installations de cuisson, grill et friture ainsi que des postes de travail.

| | | |
|------------------------|---|-----------------------------------|
| Département | : | CUISINE - SERVICE |
| Fonction | : | Cuisinier(ère) - service traiteur |
| Fonction de référence | : | 122 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du responsable ou du gérant.

OBJECTIF:

Réalisation pratique et réalisation de banquets et réceptions.

TACHES PRINCIPALES:

- Est responsable de l'organisation pratique de banquets et réceptions.
- Exécute la mise en place et les préparation(s) conformément à ce qui a été convenu avec le client.
- Est responsable des préparations froides et chaudes, de la présentation et disposition des mets, de la réalisation de pièces montées, etc.
- Transporte à destination tout ce qui est nécessaire.
- Assure la mise en place et les préparations sur place.
- Accueille et sert les clients.
- Débarrasse.

| | | |
|------------------------|---|-------------------|
| Département | : | CUISINE - SERVICE |
| Fonction | : | Friturier(ère) |
| Fonction de référence | : | 123 |
| Catégorie de fonctions | : | III |

ORGANISATION:

Dépend du responsable ou du gérant.

OBJECTIF:

Préparer les mets en friture. Servir snacks chauds et boissons.

TACHES PRINCIPALES:

- Mise en route des installations de friture; contrôle les températures.
- Contrôle le stock et dispose certains snacks et boissons dans les comptoirs.
- Complète couverts, serviettes, sauces et autres accessoires.
- Prend la commande, assure la préparation: fait frire les frites, croquettes, hamburgers ou saucisses, réchauffe les snacks, garnit de sauce, sert les boissons, etc.
- Comptabilise la commande dans la caisse et reçoit.
- Assure l'entreposage et la conservation des ingrédients; renouvelle les graisses et huiles; garantit la qualité des mets; est attentif à la présentation.
- Utilise le micro-ondes, bain-marie, grill; connaît les différents temps et modes de cuisson.
- Entretien le matériel de cuisine, le comptoir et la salle.

| | | |
|------------------------|---|-------------------------------|
| Département | : | CUISINE - SERVICE |
| Fonction | : | Collaborateur(trice) d'office |
| Fonction de référence | : | 124 |
| Catégorie de fonctions | : | I |

ORGANISATION:

Dépend du maître d'hôtel, du responsable du bar ou du chef de cuisine.

OBJECTIF:

Mise en place de l'office, servir et débarrasser.

TACHES PRINCIPALES:

- Assure la mise en place de l'office: dispose les tasses, les sous-tasses et les couverts.
- Place tout ce qui est nécessaire pour servir les boissons chaudes et froides: lait, sucre, citron, tranches d'oranges, snacks salés et sucrés etc...).
- Exécute la mise en place pour les desserts et les snacks: petits pains garnis, salades de fruits, crème glacée, garnitures, etc.
- Range et dispose la vaisselle.
- Complète le stock de boissons et choses nécessaires, contrôle le stock dans les frigos.
- Utilise le percolateur.
- Aide les collègues pendant le service.
- Assure l'ordre et la netteté dans l'office.

| | | |
|------------------------|---|--------------------------------|
| Département | : | CUISINE - SERVICE |
| Fonction | : | Collaborateur(trice) snack-bar |
| Fonction de référence | : | 125 |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Dépend du responsable ou du gérant.

OBJECTIF:

Préparer et servir des snacks chauds et froids et des boissons.

TACHES PRINCIPALES:

- Beurre et garnit les petits pains de différentes garnitures: fromage, sortes de viandes et de poissons, salades et autres garnitures.
- Assure la mise en place dans le comptoir.
- Vend et emballe les petits pains, bonbons, boissons et autres snacks présentés.
- Enregistre la commande dans la caisse et encaisse.
- Assure l'entreposage et la conservation des ingrédients; garantit la qualité des aliments; est attentif à la présentation.
- Entretien le lieu et le matériel de travail.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | CUISINE - VAISSELLE |
| Fonction | : | Collaborateur(trice) plonge Plongeur(se) Plongeur(se) travaillant seul(e) |
| Fonction de référence | : | 126 |
| Catégorie de fonctions | : | III |

ORGANISATION:

Dépend du responsable (d'équipe) de la cuisine/plonge ou du responsable de cuisine (chef de cuisine) ou gérant. Ne dirige pas.

OBJECTIF:

Faire la vaisselle et nettoyer.

TACHES PRINCIPALES:

- Met en route le lave-vaisselle, assure l'addition nécessaire de savon, produit de rinçage, détartrant.
 - Rassemble et trie la vaisselle d'après le genre (verres, assiettes, tasses, couverts, etc).
 - Jette déchets et restes de nourriture dans les poubelles, trie les vidanges.
 - Dispose la vaisselle dans les paniers suivant le genre, les place dans le lave-vaisselle ou dans les bacs de rinçage.
 - Nettoie les marmites et les casseroles.
 - Sort la vaisselle nettoyée de la machine, en contrôle la propreté et la dispose aux endroits appropriés (charrettes, étagères, armoires); range les couverts, essuie les services (par ex. verres).
 - Contrôle régulièrement le fonctionnement de la machine (eau chaude, produits détergents) et renouvelle régulièrement l'eau dans les bacs de rinçage.
 - Nettoie le lave-vaisselle après usage, nettoie les filtres et bacs à vaisselle.
 - Entretien et nettoie les lieux de travail et installations (brosse, gratte, dégraisse, désinfecte, etc.); exécute diverses tâches de nettoyage.
 - Rassemble les sacs poubelle.
 - Signale les défauts ou bris.
 - Aide ses collègues.
- Dans un self-service: débarrasse les tables, les nettoie et rassemble les plateaux.

| | | |
|------------------------|---|-------------------------------|
| Département | : | CUISINE - VAISSELLE |
| Fonction | : | Plongeur(se) grosse vaisselle |
| Fonction de référence | : | 127 |
| Catégorie de fonctions | : | III |

ORGANISATION:

Dépend du responsable (d'équipe) de la cuisine/plonge ou du responsable de cuisine (chef de cuisine). Ne dirige pas.

OBJECTIF:

Faire la vaisselle et nettoyer la grosse et lourde vaisselle.

TACHES PRINCIPALES:

- Laver, tremper, gratter, dégraisser et désinfecter la grosse vaisselle, les installations et instruments de cuisine (chaudrons, douches chaudes, frigos, chariots, plaques de cuisson, installations bains-marie, fritures, fours, hottes, passoires, louches, etc.)
- Jette les déchets et restes de nourriture dans les poubelles.
- Contrôle la propreté et dispose la vaisselle aux endroits appropriés (charrettes, étagères, armoires).
- Renouvelle régulièrement l'eau dans les bacs de rinçage.
- Entretien et nettoie les lieux de travail et installations, exécute diverses tâches de nettoyage.
- Rassemble les sacs poubelle.
- Signale les défauts ou bris.
- Aide ses collègues.

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | CUISINE - VAISSELLE |
| Fonction | : | Chef d'équipe plongeurs Assistant(e) responsable plonge |
| Fonction de référence | : | 128 |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du responsable de la plonge. Dirige opérationnellement une équipe de collaborateurs.

OBJECTIF:

Coordination quotidienne du travail d'une équipe de collaborateurs. Supervision et contrôle des activités relatives à la vaisselle. Aide ou remplace le responsable en cas d'absence.

TACHES PRINCIPALES:

- Coordonne les activités dans la plonge; assure un taux d'occupation efficace, donne des instructions opérationnelles aux plongeurs; supervise la mise en place et la distribution de la vaisselle.
- Surveille l'emploi et l'usage correct des détergents et produits d'entretien.
- Contrôle l'hygiène et la propreté de la vaisselle et des lieux de travail.
- Assure le respect des directives en matière d'hygiène (par ex. traitement des restes de nourriture).
- Collabore entièrement aux activités de vaisselle: aide et participe à la vaisselle et au nettoyage.
- Surveille le déroulement efficace des activités et le bon fonctionnement des installations de vaisselle.
- Prend part aux inventaires de la vaisselle, assure la gestion efficace du stock.
- Remplace le responsable en cas d'absence.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | CUISINE - VAISSELLE |
| Fonction | : | Responsable de plonge / Chef-plongeur(se) |
| Fonction de référence | : | 129 |
| Catégorie de fonctions | : | VIII |

ORGANISATION:

Dépend du responsable de la cuisine et/ou du gérant. Dirige hiérarchiquement une équipe de collaborateurs.

OBJECTIF:

Organisation du travail et planning. Supervision des activités et hygiène. Gestion du stock de matériel.

TACHES PRINCIPALES:

- Planifie et supervise les activités dans la cuisine/plonge; assure l'organisation du travail et la répartition; établit les horaires.
- Réalise les tâches administratives pour sa division.
- Contrôle l'application des règles relatives à l'ordre et l'hygiène.
- Garantit la disponibilité d'un matériel hygiénique dans la cuisine et en salle.
- Assure la gestion de stock efficace de vaisselle, couverts, plats, produits d'entretien, matériel de vaisselle et vêtements de travail; contrôle l'utilisation de détergents et produits d'entretien; exécute les commandes; gère le budget, fait les inventaires et enregistre les bris et la consommation.
- Prend part aux concertations de travail avec les responsables.
- Conseille lors de la sélection de nouveaux collaborateurs.
- Intervient et aide en cas de surcroît de travail.

| | | |
|------------------------|---|--------------|
| Département | : | CUISINE |
| Fonction | : | Boucher(ère) |
| Fonction de référence | : | 130 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du sous-chef et/ou du responsable de cuisine.

OBJECTIF:

Traiter et préparer les viandes.

TACHES PRINCIPALES:

- Reçoit et contrôle les livraisons de viande.
- S'occupe du traitement de la viande: par ex. diviser, ôter les nerfs, dégraisser, attacher, faire les portions; traite les os pour le saucier.
- Réalise les préparations de viandes.
- Assure l'entreposage et la conservation hygiénique.
- Supervise le stock, contrôle la fraîcheur et la qualité.
- Entretien le lieu et les instruments de travail; assure l'ordre et l'hygiène dans les chambres froides.
- Surveille l'utilisation des viandes, calcule le rendement.

| | | |
|------------------------|---|---------------------------------------|
| Département | : | CUISINE |
| Fonction | : | Spécialiste crustacés - Ecailler(ère) |
| Fonction de référence | : | 131 |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Dépend du sous-chef et/ou du responsable de cuisine.

OBJECTIF:

Ouvrir les crustacés.

TACHES PRINCIPALES:

- Mise en place du comptoir: y placer la glace, présenter les crustacés et assurer la décoration nécessaire.
- Ouvrir les crustacés, en contrôler la fraîcheur et la qualité et les présenter sur un lit de glace.
- Détacher les filets de certains poissons et les disposer sur des assiettes.
- Entretien du lieu et des instruments de travail, est responsable de l'ordre et l'hygiène du comptoir et des frigos.
- Aide ses collègues en cuisine.

| | | |
|------------------------|---|-------------------------------|
| Département | : | CUISINE |
| Fonction | : | Entre-mettier / Entre-metière |
| Fonction de référence | : | 132 |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du sous-chef et/ou du responsable de cuisine.

OBJECTIF:

Préparer potages, entrées chaudes, préparations à base d'œufs ou de pommes de terre, pâtes.

TACHES PRINCIPALES:

- Mise en place des aliments nécessaires: cuit les légumes, les pommes de terre et les pâtes.
- Prépare les potages et consommés.
- Pendant le service: prépare les entrées chaudes et s'occupe de toutes sortes de préparations à base d'œufs ou de légumes.
- Est responsable de certaines préparations pour entrées chaudes et zakouskis pour banquets.
- Contrôle la qualité des légumes frais.
- Contrôle le stock et assure la conservation et l'entreposage hygiénique.
- Est responsable de l'ordre et de la netteté dans la cuisine et nettoie le lieu et les instruments de travail.

| | | |
|------------------------|---|-----------------|
| Département | : | CUISINE |
| Fonction | : | Rôtisseur(euse) |
| Fonction de référence | : | 133 |
| Catégorie de fonctions | : | IV |

ORGANISATION:

Dépend du sous-chef et/ou du responsable de cuisine.

OBJECTIF:

Cuire, braiser, griller viandes, volaille, poisson, etc.

TACHES PRINCIPALES:

- Mise en place de la viande, de la volaille ou du poisson pour cuire ou griller; met en route les installations de cuisson, grill, four.
- Fait cuire, braiser ou griller viande/poisson suivant les souhaits du client, respecte les temps de cuisson.
- Respecte les portions imposées et ajoute la décoration nécessaire.
- Nettoie régulièrement les installations.
- Assure la conservation des denrées alimentaires, est responsable de l'entretien des installations de cuisson, grill, four et du poste de travail.

| | | |
|------------------------|---|-----------------|
| Département | : | SALLE - SERVICE |
| Fonction | : | Commis |
| Fonction de référence | : | 202 - 205 |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Rapporte au chef de rang.

OBJECTIF:

Aide au service des plats et boissons: mise en place, servir, débarrasser.

TACHES PRINCIPALES:

1. Avant le service:
 - entretient et s'occupe du nettoyage (mastic) du matériel ou du mobilier de salle
 - aide à la mise en place du mobilier et du matériel: dispose tables et chaises: installe le linge de table et plie les serviettes; dispose les assiettes, les couverts et la vaisselle; décore la salle et les tables (décoration des tables, fleurs, etc.)
 - aide à la mise en place du matériel de service: pain, beurre, plaques chauffantes, linge de table, etc.
 - aide à la mise en place pour apéritifs, desserts et café plus compléments (zakouskis, planche de fromages, mignardises, dressings, salades de fruits...)
 - aide à la mise en place des boissons: va chercher les eaux, bières, apéritifs, vins et digestifs et en complète l'assortiment
2. Durant le service:
 - apporte les plats et choses nécessaires sur ordre du chef de rang
 - débarrasse

le commis de suite ou suiteur: va chercher les plats en cuisine et les apporte à la table de service;

le commis débarrasseur: débarrasse la table de service et apporte les assiettes et choses utilisées à la plonge
3. Après le service:
 - débarrasse les tables et exécute la mise en place pour le prochain service
 - dispose et range le matériel de service; assure l'ordre et la netteté dans la salle
 - prend part à la préparation et la réalisation de fêtes, banquets et buffets

| | | |
|------------------------|---|------------------------------|
| Département | : | SALLE - SERVICE |
| Fonction | : | Garçon / Serveuse restaurant |
| Fonction de référence | : | 206A |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du responsable de salle ou de l'exploitant. Transmet les commandes au personnel de buffet et/ou de cuisine.

OBJECTIF:

Vendre et servir les mets et boissons: mise en place, servir, débarrasser et préparer l'addition.

TACHES PRINCIPALES:

1. Avant le service:
 - mise en place de la salle: nettoie (mastic) le matériel de salle et le mobilier, dispose les tables et les chaises, le linge de table, les couverts, la vaisselle; décorer la table et salle (décorations de table, fleurs, etc.)
 - mise en place du matériel de service
 - mise en place du buffet: remplit les frigos de boissons si nécessaire, en cas de manque de personnel de buffet
 - mise en place pour apéritifs, desserts et café, plus accessoires en cas de manque de personnel de buffet
 - prend note et organise les réservations
2. Pendant le service:
 - accueille les clients, conseille en matière de menu et boissons, donne des explications relatives à la composition ou au mode de préparation des mets, prend note des commandes (note les souhaits spéciaux) et transmet à la cuisine
 - prépare les boissons (ou transmet la commande au personnel de buffet) et sert (déboucher, servir); adapte les couverts aux mets choisis
 - suivant le déroulement du service, donne des instructions au personnel de cuisine pour d'autres préparations ou achèvements
 - va chercher les boissons et repas, sert les clients (plate-service: disposer l'assiette; ou bien les plats: portions et disposition sur l'assiette)
 - débarrasse les tables
 - prépare l'addition et encaisse (contrôle les moyens de paiement)
 - s'occupe de la mise en place des tables pour les prochains clients ou le prochain service
 - est attentif en permanence aux besoins des clients
 - s'occupe des réclamations

3. Après le service:
- débarrasse les tables, exécute la mise en place pour le prochain service
 - dispose et range le matériel de service; assure l'ordre et la netteté dans la salle à l'exception du grand nettoyage.
 - prend part à la préparation et l'exécution de fêtes (par ex. braderie), banquets et buffets
 - signale les défauts techniques (par ex. frigos, percolateur)

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | SALLE - SERVICE |
| Fonction | : | Garçon / Serveuse brasserie, taverne, bistrot |
| Fonction de référence | : | 206B |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du responsable de salle ou de l'exploitant. Transmet les commandes au personnel de buffet et/ou de cuisine.

OBJECTIF:

Vendre et servir les mets et boissons: mise en place, servir (plate-service), débarrasser et préparer l'addition.

TACHES PRINCIPALES:

1. Avant le service:
 - mise en place de la salle: nettoie (mastic) le matériel de salle et le mobilier, dispose les tables et chaises, place les cartes de boissons, les sous-verres et cendriers; décore les tables (décorations de table, fleurs, etc.)
 - mise en place du buffet: remplir les frigos de boissons en cas de manque de personnel de buffet
 - mise en place pour café et accessoires
2. Pendant le service:
 - accueille les clients et prend note des commandes
 - prépare les boissons et snacks (ou transmet la commande au personnel de buffet) et sert (débouche, sert)
 - prépare l'addition et encaisse (contrôle les moyens de paiement)
 - débarrasse les tables, emporte les verres, les lave (ou les donne au personnel de buffet)
 - est attentif en permanence aux besoins des clients
 - s'occupe des réclamations
3. Après le service:
 - débarrasse les tables, exécute la mise en place pour le prochain service (va chercher les boissons, remplit les frigos en cas de manque de personnel de buffet)
 - dispose et range le matériel de service; assure l'ordre et la netteté dans la salle

| | | |
|------------------------|---|------------------------|
| Département | : | SALLE - SERVICE |
| Fonction | : | Garçon / Serveuse café |
| Fonction de référence | : | 206C |
| Catégorie de fonctions | : | IV |

ORGANISATION:

Dépend du responsable de salle ou de l'exploitant. Transmet les commandes au personnel de buffet.

OBJECTIF:

Vendre et servir les boissons: mise en place, servir, débarrasser et préparer l'addition.

TACHES PRINCIPALES:

1. Avant le service:
 - mise en place de la salle: nettoie (mastic) le matériel de salle et le mobilier, dispose les tables et chaises, place les cartes de boissons, les sous-verres et les cendriers; décore les tables (décorations de table, fleurs, etc.)
 - mise en place du bar: remplit les frigos de boissons en cas de manque de personnel de buffet
 - mise en place pour café et accessoires
2. Pendant le service:
 - accueille les clients et prend note des commandes
 - prépare les boissons et accessoires ou transmet la commande au personnel de buffet et sert (débouche, sert)
 - prépare l'addition et encaisse; contrôle les moyens de paiement
 - débarrasse les tables, emporte les verres et les lave ou les donne au personnel de buffet
 - est attentif en permanence aux besoins des clients
 - s'occupe des réclamations
3. Après le service:
 - débarrasse les tables, exécute la mise en place pour le prochain service; va chercher les boissons et remplit les frigos en cas de manque de personnel de buffet
 - dispose et range le matériel de service; assure l'ordre et la netteté dans la salle

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | SALLE – SERVICE |
| Fonction | : | Garçon (serveuse) pour les pensionnaires |
| Fonction de référence | : | 206D |
| Catégorie de fonctions | : | III |

ORGANISATION:

Dépend du maître d'hôtel ou de l'exploitant.

OBJECTIF:

Servir les mets et boissons (avec une possibilité de choix restreint) uniquement aux pensionnaires ayant retenu un logement au sein de l'établissement: mise en place, servir et débarrasser.

TACHES PRINCIPALES:

1. Avant le service:
 - mise en place de la salle: nettoyer (mastic) le matériel de salle et le mobilier, disposer les tables et les chaises, le linge de table, les couverts et la vaisselle
 - mise en place du matériel de service
 - mise en place du bar/buffet à salades: remplir les frigos si nécessaire
 - mise en place du café et des accessoires

2. Pendant le service:
 - accompagne les nouveaux pensionnaires jusqu'à leur table; donne des explications simples relatives aux menus fixes, note les souhaits spéciaux concernant les menus et les transmet à l'exploitant ou à la cuisine
 - va chercher les boissons et les repas, sert les pensionnaires
 - est attentif en permanence aux besoins des pensionnaires; transmet les réclamations à la cuisine, le maître d'hôtel ou l'exploitant

3. Après le service:
 - débarrasse les tables, exécute la mise en place pour le prochain service
 - dispose et range le matériel de service; assure l'ordre et la propreté dans la salle à l'exception du grand nettoyage
 - signale les défauts techniques (par ex. frigos, percolateur)

| | | |
|------------------------|---|------------------|
| Département | : | SALLE - SERVICE |
| Fonction | : | 1/2 chef de rang |
| Fonction de référence | : | 207 |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du chef de rang. Donne des instructions opérationnelles aux commis.

OBJECTIF:

Servir les mets et boissons: mise en place, servir et débarrasser. Est responsable du service d'un certain nombre de tables au sein d'un rang.

TACHES PRINCIPALES:

1. Avant le service:
 - mise en place de la salle: nettoie (mastic) le matériel et le mobilier de salle, dispose les tables et chaises, linge de table; place les couverts et la vaisselle; décore les tables et la salle (décorations de table, fleurs, etc.)
 - mise en place du matériel de service
 - mise en place pour le service
2. Pendant le service: (assure le service d'un certain nombre de tables dans un rang; travaille sous la supervision du chef de rang)
 - jette un oeil sur la commande et prend connaissance du déroulement du repas; transmet la commande au personnel de cuisine
 - adapte les couverts au menu choisi
 - place le pain et le beurre sur les tables
 - sert les boissons commandées
 - va chercher les repas en cuisine (ou les fait chercher par le commis); présente les plats ou assiettes et sert
 - s'occupe éventuellement de découpes ou finitions en salle; dresse et garnit les assiettes; ajoute la sauce; présente les plats pour un second service
 - donne des instructions au personnel de cuisine pour la préparation des mets suivants selon le déroulement du service
 - débarrasse les tables
 - est attentif en permanence aux besoins des clients
 - s'occupe des réclamations ou fait appel au chef de rang ou maître d'hôtel
3. Après le service:
 - débarrasse les tables, exécute la mise en place pour le prochain service; exception faite du grand nettoyage
 - dispose et range le matériel de service; assure l'ordre et la netteté dans la salle
 - prend part à la préparation et la réalisation de fêtes, banquets ou buffets

| | | |
|------------------------|---|-----------------|
| Département | : | SALLE - SERVICE |
| Fonction | : | Chef de rang |
| Fonction de référence | : | 208 |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du premier chef de rang ou du maître d'hôtel. Donne des instructions opérationnelles et assure le suivi professionnel du 1/2 chef de rang et du commis.

OBJECTIF:

Servir mets et boissons: mise en place, servir et débarrasser.

TACHES PRINCIPALES:

1. Avant le service:
 - mise en place de la salle: nettoie (mastic) le matériel et le mobilier de salle, dispose les tables et chaises, le linge de table; place les couverts et la vaisselle; décore les tables et la salle (décorations de table, fleurs, etc.)
 - mise en place pour apéritifs, desserts, café et accessoires
 - donne des instructions de travail aux commis et ½ chef(s) de rang et participe au travail
2. Pendant le service:
 - reçoit la commande du maître d'hôtel; prend connaissance du déroulement du repas; transmet la commande, en donnant les instructions nécessaires, au personnel de cuisine
 - participe au service; surveille le déroulement rapide des occupations
3. Après le service:
 - débarrasse les tables, exécute la mise en place pour le prochain service
 - dispose et range le matériel de service; assure l'ordre et la netteté dans la salle
 - prend part à la préparation et l'exécution de fêtes, banquets ou buffets

| | | |
|------------------------|---|-----------------------------------|
| Département | : | SALLE - SERVICE |
| Fonction | : | Premier chef de rang Capitaine |
| Fonction de référence | : | 209 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du maître d'hôtel. Donne des instructions opérationnelles aux chefs de rang.

OBJECTIF:

Assiste le maître d'hôtel. Supervise les activités des chefs de rang. Sert les mets et boissons: mise en place, servir et débarrasser. Collabore et participe au service.

TACHES PRINCIPALES:

Supervise les activités des chefs de rang.

Donne des instructions opérationnelles. Assure la répartition du travail et le contrôle de l'exécution conformément aux directives du maître d'hôtel. Surveille la présentation des collaborateurs en salle.

Participe aux activités de service quotidiennes.

1. Avant le service:
 - mise en place de la salle: nettoie (mastic) le matériel et le mobilier de salle, dispose les tables et chaises, linge de table; place les couverts et vaisselle; décore les tables et la salle (décorations de table, fleurs, etc.)
 - mise en place du matériel de service
 - mise en place pour le service
2. Pendant le service:
 - contrôle le bon déroulement du service, donne des instructions de travail et aide les collaborateurs: note et transmet les commandes, adapte les couverts et la vaisselle, sert les mets et boissons, découpe etc.
 - est attentif en permanence aux besoins des clients
 - s'occupe des réclamations ou fait appel au maître d'hôtel
3. Après le service:
 - contrôle l'ordre et la netteté dans la salle, le rangement du matériel de service, complète le stock
 - donne des instructions pour le prochain service
 - prend part à la préparation et la réalisation de fêtes, banquets ou buffets

| | | |
|------------------------|---|-----------------|
| Département | : | SALLE - SERVICE |
| Fonction | : | Sommelier(ère) |
| Fonction de référence | : | 210 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du maître d'hôtel. Donne des instructions opérationnelles aux chefs de rang et commis.

OBJECTIF:

Servir les vins et autres boissons alcoolisées (ou non).

TACHES PRINCIPALES:

1. Gestion des stocks et du vin:
 - conseille lors de l'achat des vins en concertation avec le maître d'hôtel, le manager du restaurant (gérant) ou le manager F&B
 - contrôle les commandes et les livraisons: contrôle la mise en bouteille, les bouchons et étiquettes
 - assure la gestion des stocks: trie et entrepose les vins; surveille les conditions de conservation (température en cave, humidité, lumière, vibrations, odeurs), assure la rotation nécessaire
 - réalise la mise en place de la cave du jour: assure le stock de vins journalier suivant un certain assortiment et fait chambrer ou refroidir les vins suivant la sorte, les fait décanter
 - donne des instructions de travail au commis ou au caviste (magasinier)
2. Vente des vins:
 - conseille les clients dans le choix des vins en concordance avec les aliments
 - fournit des explications concernant l'origine (région viticole), l'année de production, le goût, la couleur, etc.
 - assure la composition des cartes de vins et boissons
 - exerce des activités en vue de stimuler la vente (par ex. soirées sur le thème des vins, dégustations, etc.); assure les animations nécessaires
3. Service:
 - prend les commandes, va chercher les vins et verres appropriés (ou donne des instructions au commis), ouvre la bouteille, renifle le bouchon, sert, fait goûter le client, demande son appréciation et sert les autres invités conformément aux règles de service
 - organise des dégustations de vins
 - est attentif en permanence aux souhaits du client
 - participe au service en salle durant le service
 - assure l'ordre et la netteté du matériel de travail

| | | |
|------------------------|---|-----------------------------|
| Département | : | SALLE - SERVICE RESTAURANT |
| Fonction | : | Assistant(e) maître d'hôtel |
| Fonction de référence | : | 211A |
| Catégorie de fonctions | : | VIII |

ORGANISATION:

Dépend du maître d'hôtel. Dirige le personnel de service.

OBJECTIF:

Assiste à l'organisation et la supervision du service; assiste et remplace le maître d'hôtel. S'occupe de l'accueil et du service des clients; de la vente et du service de mets et de boissons.

TACHES PRINCIPALES:

1. Assiste le maître d'hôtel dans l'organisation du travail:
 - aide à organiser les activités et le planning des activités du personnel de service: assure la répartition des tâches et donne des directives
2. Supervise les activités journalières:
 - supervise la mise en place du matériel de service, des accessoires nécessaires, etc.
 - supervise les activités de service; assure le suivi du protocole de service et des règles internes; garantit un service qualitatif et aimable des clients
 - contrôle l'ordre et la propreté et la présentation du personnel
3. Accueille les clients et veille au service nécessaire :
 - s'occupe de la vente des boissons et des mets
 - prend note des commandes
 - donne des directives au personnel de service; assure l'évolution rapide du travail; est responsable de la coordination entre les activités de service et en cuisine; tient en permanence le personnel de cuisine au courant de la situation se rapportant au service
 - participe au service des boissons et mets; réalise certaines préparations et découpes
 - est attentif en permanence aux souhaits des clients
 - est responsable de l'addition et tient la caisse
4. Après le service
 - contrôle la consommation et la facturation des mets et boissons; contrôle la caisse, fait le rapport de caisse
 - contrôle le stock (boissons, vaisselle, couverts, linge de table) et transmet les commandes

| | | |
|------------------------|---|----------------------------|
| Département | : | SALLE - SERVICE RESTAURANT |
| Fonction | : | Responsable de salle |
| Fonction de référence | : | 211B |
| Catégorie de fonctions | : | IX |

ORGANISATION:

Dépend de l'exploitant ou du chargé d'affaires ou du responsable F&B (F&B manager).
Dirige le personnel de salle: commis garçon, 1/2 chef de rang, commis, barman

OBJECTIF:

Organisation et supervision du service en salle. Accueil et service. Ventes des mets et boissons.

TACHES PRINCIPALES:

1. Organisation du travail
 - organise les activités dans le restaurant et planifie les activités du personnel de salle en fonction des réservations et prévisions en matière d'occupation: établit les horaires; assure la répartition des tâches, donne des directives, etc.; exécute l'administration nécessaire à cet effet
 - conseille dans la sélection et l'engagement du personnel, dirige et évalue les collaborateurs
 - discute le planning/menu en concertation avec le responsable de cuisine, se base à cet effet sur les activités de vente (conseille en matière de mets et boissons)
2. Supervision des activités
 - supervise la mise en place de la salle, des tables, du matériel de cuisine, des choses nécessaires, etc.
 - supervise les activités de service; assure le suivi du protocole de service et des règles internes; garantit un service qualitatif et aimable des clients
 - contrôle l'ordre et la propreté dans la salle et la présentation du personnel
3. Accueil et service:
 - tient le livre des réservations; assure une répartition et disposition efficaces des tables
 - accueille les clients, les conduit à leur table
 - assure une ambiance détendue, un comportement sociable et discret à l'égard des clients, s'occupe des relations publiques
4. Vente:
 - présente les cartes des boissons et repas, conseille en matière de vins, menus et carte; prend note des commandes
 - donne des directives au personnel de salle; assure l'évolution rapide du travail; est responsable de la coordination entre les activités en salle et en cuisine; tient le personnel de cuisine en permanence au courant de la situation en salle (évolution des repas)

- participe au service des boissons et mets; réalise certaines préparations et découpes en salle
 - est attentif en permanence aux souhaits des clients
 - est responsable de l'addition et tient la caisse
5. Après le service:
- contrôle la vente et la consommation des mets et boissons; contrôle la caisse, fait le rapport de caisse
 - contrôle le stock (boissons, vaisselle, couverts, linge de table) et transmet les commandes

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | SERVICE - BAR |
| Fonction | : | Aide barman / - barmaid Commis barman / Commis barmaid |
| Fonction de référence | : | 212 |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Dépend du barman.

OBJECTIF:

Servir des boissons chaudes et froides.

TACHES PRINCIPALES:

- Aide à la mise en place du bar: contrôle le stock, remplit les frigos de boissons, prépare les choses nécessaires.
- Mise en place de la salle: dispose les tables et les chaises, assure la décoration nécessaire (cartes de boissons, sous-verres, cendriers, fleurs...).
- Aide à la mise en place pour les apéritifs, cocktails et longdrinks.
- Accueille les clients, leur remet la carte des boissons, les renseigne sur la composition et le goût des boissons et prend note de la commande.
- Transmet la commande au barman.
- Sert les clients.
- Demande l'addition au barman, règle le compte, contrôle la monnaie rendue et l'argent encaissé.
- Rassemble et trie les vidanges, lave les verres.
- Assure l'ordre et la netteté dans la salle.

| | | |
|------------------------|---|------------------|
| Département | : | SERVICE - BAR |
| Fonction | : | Barman / Barmaid |
| Fonction de référence | : | 213 |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du responsable du bar ou du maître d'hôtel ou du manager F&B ou du gérant.

OBJECTIF:

Préparer et servir des boissons chaudes et froides. Créer une ambiance détendue, une atmosphère intime et un accueil chaleureux, établir des contacts sociaux.

TACHES PRINCIPALES:

- Mise en place du bar: contrôle le stock, remplit les frigos de boissons, prépare les choses nécessaires.
- Mise en place pour les apéritifs, cocktails et longdrinks (décoration, jus de fruits, en-cas, etc).
- Sert les clients: dose et mélange les boissons (cocktails, longdrinks), apéritifs, bière, café, boissons non alcoolisées, etc.; assure les accessoires et la décoration nécessaires.
- Fournit des explications concernant la composition et le goût des boissons; fait goûter.
- Prépare de petites collations chaudes et froides; prépare des glaces.
- Assure une ambiance détendue dans le bar.
- Prépare l'addition et contrôle l'argent rendu, l'imputation dans la caisse.
- Rassemble et trie les vidanges, lave les verres.
- Nettoie le bar, entretient le comptoir.
- Etablit des commandes.
- Conseille en ce qui concerne la composition de la carte des boissons.
- Assure l'ordre et la netteté dans le bar.

| | | |
|------------------------|---|-------------------------------------|
| Département | : | SERVICE - BAR |
| Fonction | : | Chef de bar / Chef barman / barmaid |
| Fonction de référence | : | 214 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du manager F&B.

OBJECTIF:

Préparer et servir des boissons chaudes et froides. Créer une ambiance détendue, une atmosphère intime et un accueil chaleureux, établir des contacts sociaux.

TACHES PRINCIPALES:

- Est responsable de l'organisation du travail des collaborateurs au bar (horaires); donne des instructions de travail.
- Supervise la mise en place du bar: contrôle le stock, remplit les frigos de boissons, prépare les choses nécessaires, prend les commandes.
- Mise en place pour les apéritifs, cocktails et longdrinks (décoration, jus de fruits, en-cas, etc.).
- Sert les clients: dose et mélange les boissons (cocktails, longdrinks), apéritifs, bière, café, boissons non alcoolisées, etc.; assure les accessoires et la décoration nécessaires.
- Fournit des explications concernant la composition et le goût des boissons; fait goûter.
- Prépare de petites collations chaudes et froides, prépare des glaces.
- Assure une ambiance détendue dans le bar.
- Prépare l'addition et contrôle l'argent rendu, l'imputation dans la caisse.
- Rassemble et trie les vidanges, lave les verres.
- Nettoie le bar, entretient le comptoir.
- Prépare les commandes (économat).
- Conseille en ce qui concerne la composition de la carte des boissons.
- Veille à l'ordre et à la netteté du bar et du comptoir.

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | SERVICE - CAFE(TARIA) |
| Fonction | : | Employé au comptoir boissons (pompe) Buffetier(ère) |
| Fonction de référence | : | 216 |
| Catégorie de fonctions | : | IV |

ORGANISATION:

Dépend du responsable café(taria) ou du gérant.

OBJECTIF:

Servir des boissons chaudes et froides, petits snacks.

TACHES PRINCIPALES:

- Mise en place de la pompe: nettoie les conduites, remplit les frigos de boissons, raccorde fûts et tonneaux.
- Mise en place pour boissons (sucre, lait, citron, glace, etc.) snacks et autres choses nécessaires.
- Sert les boissons chaudes et froides: sert la bière, les boissons fraîches, prépare le café ou le thé, les jus de fruits; prépare les snacks, vend les articles pour fumeurs etc.
- Prépare l'addition et impute la commande à la caisse.
- Rassemble les vidanges, lave, essuie et range les verres et autre vaisselle; vide les cendriers.
- Contrôle le stock de boissons et transmet les commandes.
- Entretient les installations de débit.

| | | |
|------------------------|---|--------------------------------------|
| Département | : | SALLE (SELF-SERVICE) |
| Fonction | : | Collaborateur(trice) au self-service |
| Fonction de référence | : | 217A |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Dépend du responsable de salle ou d'équipe, du responsable self-service ou de l'assistant-exploitant. Ne dirige pas.

OBJECTIF:

Remplir et nettoyer le(s) comptoir(s).

TACHES PRINCIPALES:

- S'occupe de la mise en place de la salle: dispose les tables et les chaises; place les décorations de table, les dépliants promotionnels et autres selon les directives internes.
- S'occupe de la mise en place des comptoirs: complète la vaisselle, les couverts, serviettes et autres.
- Complète le stock boissons.
- Fournit le comptoir en plats froids, salades, desserts et autres accessoires.
- S'occupe de remplir les comptoirs durant le service.
- S'occupe de débarrasser et de nettoyer les comptoirs.
- Veille à l'ordre et à la netteté dans la salle.
- Aide à la plonge.

| | | |
|------------------------|---|-------------------------|
| Département | : | SALLE - SELF-SERVICE |
| Fonction | : | Serveur(se) au comptoir |
| Fonction de référence | : | 217B |
| Catégorie de fonctions | : | III |

ORGANISATION:

Dépend du responsable de salle ou du self-service ou de l'assistant-exploitant.
Ne dirige pas.

OBJECTIF:

Préparer et remplir le comptoir. Servir des repas chauds.

TACHES PRINCIPALES:

- Met en marche les installations de salle et remplit les baignoires (bains-marie), prépare les assiettes.
- S'occupe de la mise en place des comptoirs: complète en vaisselle, couverts, serviettes et autres.
- Complète le stock boissons.
- Fournit le comptoir en plats froids, salades, desserts et autres.
- Place les repas et accessoires pour le service des repas chauds.
- Informe le client sur le choix des repas chauds, dispose les repas sur les assiettes et sert le client.
- S'occupe de débarrasser et de nettoyer les comptoirs.

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | SALLE - SELF-SERVICE |
| Fonction | : | Serveur(se) au comptoir (chauffer et servir) |
| Fonction de référence | : | 217C |
| Catégorie de fonctions | : | III |

ORGANISATION:

Dépend du responsable de salle ou du self-service ou de l'assistant-gérant.
Ne dirige pas.

OBJECTIF:

Préparer et remplir le comptoir. Chauffer et servir des repas chauds (régénération).

TACHES PRINCIPALES:

- Met en marche les installations de comptoir.
- S'occupe de la mise en place des comptoirs.
- Place les repas et accessoires pour le service.
- Informe le client sur le choix des repas chauds.
- Frit ou chauffe (régénération) les plats déterminés.
- Dispose les repas sur les assiettes et sert le client.
- S'occupe de débarrasser et de nettoyer les comptoirs.

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | SALLE - SELF-SERVICE |
| Fonction | : | Serveur(se) au comptoir (préparer et servir) |
| Fonction de référence | : | 217D |
| Catégorie de fonctions | : | IV |

ORGANISATION:

Dépend du responsable de salle ou du self-service ou de l'assistant-gérant. Ne dirige pas.

OBJECTIF:

Préparer et remplir le comptoir. Préparer et servir des boissons et des repas chauds et froids.

TACHES PRINCIPALES:

- Met en marche les installations de comptoir.
- S'occupe de la mise en place des comptoirs: complète en plateaux, vaisselle, couverts, etc.
- Fournit les comptoirs en plats froids, salades, desserts et autres accessoires.
- Place les repas et accessoires pour le service.
- Informe le client sur le choix des repas chauds.
- Frit, cuit ou chauffe les plats déterminés.
- Dispose les repas sur les assiettes et sert le client.
- S'occupe de débarrasser et de nettoyer les comptoirs, les installations et les lieux de travail.

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | SALLE - SELF-SERVICE |
| Fonction | : | Serveur(se) au comptoir (préparer, servir et caisse) |
| Fonction de référence | : | 217E |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du responsable de salle ou du self-service ou de l'assistant-exploitant.
Ne dirige pas.

OBJECTIF:

Préparer et remplir le comptoir. Préparer et servir des boissons et repas chauds et froids.
S'occuper de la caisse.

TACHES PRINCIPALES:

- Met en marche les installations de cuisine et de comptoir.
- S'occupe de la mise en place de la salle: dispose les tables et les chaises; complète en plateaux et vaisselle.
- Fait le stock des boissons.
- Fait la mise en place et prépare les repas déterminés.
- Fournit les comptoirs en plats froids, salades, desserts et autres accessoires.
- Prépare les comptoirs, place les repas et accessoires pour le service.
- Informe le client sur le choix des repas chauds.
- Frit, cuit ou chauffe les plats déterminés.
- Dispose les repas sur les assiettes et sert le client.
- Fait l'addition et encaisse l'argent.
- S'occupe de débarrasser et de nettoyer les comptoirs, les installations et lieux de travail.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | SALLE – SERVICE/ FAST-FOOD – RESTAURATION A SERVICE RAPIDE |
| Fonction | : | Collaborateur restauration à service rapide – accueil/salle – équipier (m/f) |
| Fonction de référence | : | 217F |
| Catégorie de fonctions | : | III |

ORGANISATION:

Opérationnel: travaille uniquement en salle et dépend directement du responsable d'équipe (shift/crew leader)

Hiérarchique: dépend de l'assistant du gérant et du gérant

OBJECTIF:

Accueillir et servir les clients, prendre note des commandes.

Ranger la salle et veiller à la propreté des toilettes.

Respecter les normes internes et standards.

Satisfaire aux normes de qualité, service et hygiène.

TACHES PRINCIPALES:

- accueille les clients au comptoir et via le drive, le cas échéant.
- prend note des commandes et les enregistre à la caisse.
- cuit les frites à l'aide d'un système préprogrammé et compose éventuellement les salades.
- dispose la commande sur un plateau ou emballe les commandes à emporter en sachet.
- fait l'addition et encaisse les modes de paiement en tenant compte des instructions concernant les actions spéciales.
- est responsable de l'entretien des postes de travail, appareils et du matériel.
- si nécessaire assiste les clients (en fauteuil roulant, avec des petits enfants, etc.)
- complémentarément débarrasse les tables et nettoie la salle, complète le stock de sauces, serviettes, pailles, etc., remplace et compacte les poubelles, dispose les chaises, veille à la propreté des toilettes, est responsable de l'entretien général des abords, parking, terrasses, aire de jeux pour enfants (le cas échéant), etc.

| | | |
|------------------------|---|-------------------------------|
| Département | : | SALLE |
| Fonction | : | Accueil / Hôte(sse) d'accueil |
| Fonction de référence | : | 218 |
| Catégorie de fonctions | : | III |

ORGANISATION:

Dépend de l'assistant-gérant ou du gérant. Ne donne pas de directives.

OBJECTIF:

Accueille les clients.

TACHES PRINCIPALES:

Pendant le service

- accueille les clients et les oriente
- fournit les informations demandées
- s'informe auprès des clients s'ils sont satisfaits du service; traite ces données
- est responsable du service d'accueil; résout les problèmes
- exécute des activités promotionnelles en concertation avec le gérant
- met en place le matériel promotionnel, pend les affiches et assure la décoration nécessaire

| | | |
|------------------------|---|------------------|
| Département | : | SERVICE - CAISSE |
| Fonction | : | Caissier(ière) |
| Fonction de référence | : | 220 |
| Catégorie de fonctions | : | IV |

ORGANISATION:

Dépend du responsable d'équipe ou de salle.

OBJECTIF:

Faire la caisse.

TACHES PRINCIPALES:

- Installe la caisse et contrôle le fond de caisse.
- Introduit les données (touches encodées).
- Fait l'addition et encaisse.
- Contrôle les moyens de paiement, travaille avec les valeurs étrangères, cartes de crédit, bons d'achat ou de ristourne, chèques.
- Remet le ticket de caisse et rend la monnaie.
- S'occupe de la clôture (temporaire) de la caisse et de la transmission d'argent conformément aux directives.
- Compte l'argent et établit le rapport de caisse (contrôle de la bande de caisse).
- Déclare les différences et s'occupe des corrections ou annulations.
- Surveille les vols.

| | | |
|------------------------|---|---------------------|
| Département | : | SERVICE - CAISSE |
| Fonction | : | Aide-caissier(ière) |
| Fonction de référence | : | 221 |
| Catégorie de fonctions | : | III |

ORGANISATION:

Dépend du responsable d'équipe ou de salle.

OBJECTIF:

Renforcer temporairement le service des caisses.

TACHES PRINCIPALES:

- Accueille les clients.
- Introduit des données (touches encodées).
- Fait l'addition et encaisse.
- Contrôle les moyens de paiement, travaille avec des valeurs étrangères, des cartes de crédit, des bons d'achat ou de ristourne, des chèques.
- Remet le ticket de caisse et rend la monnaie.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | SERVICE |
| Fonction | : | Responsable d'un point de vente Cafétaria - self-service |
| Fonction de référence | : | 222 - 223 |
| Catégorie de fonctions | : | IX |

ORGANISATION:

Dépend du gérant. Dirige les collaborateurs d'un certain point de vente.

OBJECTIF:

Organiser, déléguer et superviser les activités dans un certain point de vente (en concertation avec le manager). Etablir le contact avec la clientèle et le service.
Administration.

TACHES PRINCIPALES:

1. Organise et contrôle:
 - supervise et contrôle la mise en place de la salle et des comptoirs: présentation des produits, indication des prix, matériel de promotion, choses nécessaires (couverts, vaisselle, serviettes, etc.), contrôle visuellement la qualité et la présentation des mets
 - contrôle le service suivant les normes; garantit le déroulement rapide et efficace du service
 - assure l'opérationnalité des installations, contrôle le fonctionnement technique, signale les défauts et fait appel au service technique
 - contrôle le nettoyage, l'ordre et la propreté des points de vente
 - applique les plans de vente et de marketing; donne des instructions de travail aux collaborateurs
 - aide les collaborateurs dans leurs activités, les aide dans le service
2. Planning/personnel:
 - est responsable du planning/personnel, établit les horaires et contrôle la présence du personnel
 - coordonne les différentes activités, contrôle l'accomplissement de la tâche, surveille le respect des normes internes
 - contrôle la présentation et l'hygiène
 - intervient lors de l'embauche ou du licenciement des collaborateurs
 - assure l'accueil et la formation des nouveaux collaborateurs; donne des instructions relatives aux techniques de présentation, de service et pour débarrasser
 - motive les collaborateurs, exécute des entretiens relatifs au fonctionnement, assure la collaboration entre les équipes
3. Contact clientèle:
 - accueille les clients, les informe, traite les plaintes, discute de l'organisation de certaines activités
 - effectue les rapports relatifs aux réactions des clients quant au service

4. Gestion de stock:
 - est responsable des commandes, contrôle les livraisons (quantité/qualité), traite les données
 - utilise le système FIFO pour la gestion des stocks, surveille la qualité (fraîcheur) des produits en stock
5. Assure l'administration:
 - contrôle et calcule le chiffre d'affaires, les frais, les budgets
 - contrôle les caisses
 - assure le traitement des données relatives aux affaires du personnel
 - aide le gérant dans la réalisation de la gestion journalière; exécute ses instructions.

| | | |
|------------------------|---|---------------------------------------|
| Département | : | SALLE - RESTAURATION A SERVICE RAPIDE |
| Fonction | : | Débarrasseur(se) |
| Fonction de référence | : | 224 |
| Catégorie de fonctions | : | I |

ORGANISATION:

Dépend du responsable ou de son assistant.

OBJECTIF:

Débarrasser les boissons et mets.

TACHES PRINCIPALES:

1. Avant le service:
 - aide à l'entretien et au nettoyage du matériel et du mobilier
 - aide à la mise en place de la salle
 - aide à la mise en place des boissons: va chercher les boissons et accessoires et complète l'assortiment
2. Durant le service:
 - débarrasse les tables: enlève les vidanges et la vaisselle sale, élimine les restes de nourriture et apporte tout dans la cuisine/plonge
 - nettoie les tables et contrôle la propreté autour des tables
3. Après le service:
 - débarrasse les tables et aide à la mise en place pour le service suivant
 - rassemble et range les vidanges
 - dispose et range le matériel de service; assure ordre et netteté dans la salle
 - place et remplit les poubelles
 - débarrasse les sacs poubelles
 - aide les collègues dans leurs occupations

| | | |
|------------------------|---|---------------------------------|
| Département | : | SERVICE (CLINIQUES ET CATERING) |
| Fonction | : | Préposé(e) assemblage plateaux |
| Fonction de référence | : | 226 |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Dépend du responsable de cuisine ou du responsable diététicien(ne).

OBJECTIF:

Composer les colis-repas.

TACHES PRINCIPALES:

- Mise en place de tout ce qui est nécessaire (produits et matériel) à la composition des colis-repas sur les plateaux ou trays: prépare le stock de boissons, pain, épices, matières grasses, garnitures, suppléments, couverts, vaisselle, etc. aux différents postes de travail.
- Aide le personnel de cuisine dans les préparations simples: par ex. beurre et garnit les pains ou sandwiches; prépare les plats (ou desserts) froids par ex. assiettes froides, salades de fruits ou de légumes, etc.
- Assure la disposition et les portions des aliments conformément aux directives.
- Compose les colis-repas d'après la commande et dispose les aliments, boissons et accessoires sur le plateau.
- Emballe et isole les plateaux, les place sur les chariots de transport.
- Après assemblage des plateaux: débarrasse la chaîne de transport, range tout ce qui a été utilisé et assure l'entreposage et la conservation correcte des denrées alimentaires subsistantes.
- Assure le nettoyage du matériel et l'entretien des lieux de travail.
- Exécute strictement les ordres dans la composition des colis-repas et ceci dans le laps de temps imparti.
- Entretient son lieu de travail.

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | SERVICE - CATERING |
| Fonction | : | Préposé(e) à la distribution du café, des boissons et des petits pains |
| Fonction de référence | : | 226B |
| Catégorie de fonctions | : | I |

ORGANISATION:

Dépend du responsable de la cafétéria.

OBJECTIF:

Distribution interne du café, des boissons et des petits pains dans les différents départements.

Aller chercher la vaisselle.

TACHES PRINCIPALES:

- Prépare les choses nécessaires au service: couverts, vaisselle, serviettes, café, boissons, petits pains et autres choses nécessaires et les place dans les chariots de service.
- Conduit les chariots contenant les boissons, le café et les petits pains vers leur destination; respecte en cela un certain timing.
- Rassemble les plateaux vides, va les chercher et les mène à la cuisine/plonge.
- Respecte certaines normes lors de la distribution: par ex. séparer les aliments de la vaisselle utilisée (sale).
- Aide à débarrasser les chariots de service, en assure le nettoyage.
- Dispose la vaisselle dans les paniers du lave-vaisselle et met le lave-vaisselle en route.
- Nettoie la machine à café.
- Résout seul les petits problèmes d'intendance.

| | | |
|------------------------|---|---------------------------------|
| Département | : | SERVICE (CLINIQUES ET CATERING) |
| Fonction | : | Aide-diététicien(ne) (f/m) |
| Fonction de référence | : | 226C |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION :

Dépend du responsable de cuisine ou du responsable diététicien(ne) ou du (de la) diététicien(ne).

OBJECTIF :

Compose les colis-repas; soutient le/la diététicien(ne) et/ou le responsable de cuisine pendant le contrôle des portions et participe l'assemblage des plateaux conformément aux fiches de régime.

TACHES PRINCIPALES :

- Met en place tout ce qui est nécessaire (produits et matériel normaux et spéciaux-diète) à la composition des colis-repas sur les plateaux ou trays: prépare le stock de boissons, pain, épices, matières grasses, garnitures, suppléments, couverts, vaisselle etc. aux différents postes de travail.
- Aide le personnel de cuisine dans les préparations simples : par ex. beurre et garnit les pains ou sandwiches; prépare les plats (ou desserts) froids par ex. assiettes froides, salades de fruits ou de légumes etc.
- Assure la disposition et les portions des aliments conformément aux directives.
- Compose les colis-repas d'après les directives diète et dispose aliments, boissons et accessoires sur le plateau.
- Portionne et emballe les préparations particulières
- Emballe et isole les plateaux (suivant fiche patient et poste), les place sur les chariots de transport.
- Contrôle, conformément aux directives du responsable de cuisine ou du responsable diététicien(ne), la mise en place de tout ce qui est nécessaire à la table d'assemblage: boissons, pain, aliments, matières grasses, garnitures, suppléments, couverts, préparations spécifiques, etc.
- Prépare la composition et disposition des aliments, boissons et accessoires sur les plateaux conformément aux fiches de régime préparées par le/la diététicien(ne) par ex. maigre, sans sel, pauvre en fibres, pour diabétiques, moulu etc.
- Participe au contrôle du rangement et de la conservation des aliments
- Après assemblage des plateaux : débarrasse la chaîne de transport, range tout ce qui a été utilisé et assure l'entreposage et la conservation correcte des denrées alimentaires subsistantes.
- Assure le nettoyage du matériel et l'entretien des lieux de travail.
- Exécute strictement les ordres dans la composition des colis-repas et ceci dans le laps de temps imparti.
- Entretient son lieu de travail.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | SERVICE |
| Fonction | : | Préposé(e) aux chariots de distribution |
| Fonction de référence | : | 227 |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Dépend du responsable de cuisine ou du responsable diététicien(ne).

OBJECTIF:

Distribution interne des repas dans les différents départements. Aller chercher la vaisselle.

TACHES PRINCIPALES:

- Prépare les choses nécessaires au service: couverts, vaisselle, serviettes, stock de boissons, snacks et autres choses nécessaires et les place dans les chariots de service.
- Conduit les chariots contenant les colis-repas vers leur destination; respecte en cela un certain timing.
- Rassemble les chariots vides, va les chercher et les mène dans la cuisine/plonge.
- Respecte certaines normes lors de la distribution: par ex. séparer les aliments de la vaisselle utilisée (sale).
- Aide à débarrasser les chariots de service, en assure le nettoyage.

| | | |
|------------------------|---|-------------------------------------|
| Département | : | SERVICE |
| Fonction | : | Chauffeur transport de marchandises |
| Fonction de référence | : | 228A |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du responsable.

OBJECTIF:

Transporter des matières premières, des repas et du matériel.

TACHES PRINCIPALES:

- Contrôle, charge, transporte et décharge les matières premières, vivres, repas, le linge, la vaisselle, le matériel de cuisine, les produits d'entretien, les vidanges, etc. vers leurs destinations respectives.
- Respecte les normes en matière d'hygiène pendant le transport (par ex. transporter séparément les denrées alimentaires).
- Assume les commandes urgentes.
- Contrôle par le biais de check-lists le chargement/la livraison; fait signer les documents.
- Contrôle le camion (de service): surveille le niveau d'eau et d'huile; fait le plein, signale les défauts.
- Aide (occasionnellement) à empiler, régler ou raccorder le matériel.

| | | |
|------------------------|---|----------------------------------|
| Département | : | SERVICE |
| Fonction | : | Chauffeur transport de personnes |
| Fonction de référence | : | 228B |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du responsable.

OBJECTIF:

Transporter des personnes.

TACHES PRINCIPALES:

- Transporte des personnes sur demande.
- Charge les bagages.
- Conduit la voiture ou le bus suivant schéma temps/route.
- Fournit l'information aux passagers, assure le service nécessaire.
- Assure la propreté de la voiture ou du bus, assume l'entretien nécessaire et surveille le niveau d'eau et d'huile; fait le plein, signale les défauts.
- Est attentif à la sécurité dans le trafic.
- Fait des commissions sur demande, apporte les paquets à leur destination.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | SERVICE |
| Fonction | : | Préposé(e) à l'approvisionnement des distributeurs automatiques |
| Fonction de référence | : | 229 |
| Catégorie de fonctions | : | IV |

ORGANISATION:

Dépend du responsable.

OBJECTIF:

Approvisionner les distributeurs automatiques.

TACHES PRINCIPALES:

- Approvisionne les différents distributeurs automatiques de boissons, snacks, potages.
- Nettoie les distributeurs automatiques et enlève la monnaie.
- Contrôle le fonctionnement des distributeurs automatiques, répare les légères déficiences, signale les dérangements ou déficiences au service technique.
- Contrôle le stock de produits par distributeur, enregistre ce qui a été utilisé et prend note des commandes.
- Remplit les check-lists demandés.
- Conduit les petites camionnettes (de livraison) et utilise une légère transpalette pour le transport des produits.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | SERVICE - MAGASIN |
| Fonction | : | Vendeur(se) Collaborateur(trice) magasin, shop |
| Fonction de référence | : | 230 |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du gérant (ou de son assistant) et /ou du chef des stewards (ou de son adjoint).

OBJECTIF:

Vendre des produits. Etre serviable.

TACHES PRINCIPALES:

- Reçoit et contrôle la livraison des marchandises.
- Remplit les étagères, place le matériel de promotion, assure la présentation des produits dans les comptoirs et vitrines, indique les prix correctement.
- Vend les produits, fournit les informations, sert les clients, fournit les explications relatives au mode d'emploi etc.
- Totalise les achats (valeurs étrangères), encaisse l'argent et contrôle les moyens de paiement.
- Est attentif aux vols.
- Clôture la caisse et établit le rapport de caisse.
- Note les commandes.
- Fait l'inventaire des articles du magasin.
- Est responsable du nettoyage et de l'entretien du point de vente.

| | | |
|------------------------|---|----------------------|
| Département | : | SERVICE |
| Fonction | : | Vendeur(se) mini-bar |
| Fonction de référence | : | 231 |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du superviseur.

OBJECTIF:

Vendre des boissons et snacks.

TACHES PRINCIPALES:

- Contrôle le stock de boissons, snacks et autres articles du mini-bar.
- Mise en place du mini-bar (chariot ambulant): boissons chaudes et froides, snacks, autres articles, choses nécessaires au service, monnaie etc.
- Se déplace avec le chariot, vend les articles et encaisse (travaille avec valeurs étrangères).
- Enregistre les ventes et contrôle la caisse.
- Enlève les vidanges et les déchets.
- Sert les repas et boissons, assure le service nécessaire et débarrasse.

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | SALLE - SERVICE RESTAURANT (TRAIN - BATEAU) |
| Fonction | : | Vendeur(se) salle |
| Fonction de référence | : | 232 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du maître de bord (valable uniquement pour les bateaux).

Travaille seul (valable pour les trains).

OBJECTIF:

Mise en place, servir, débarrasser et faire l'addition.

TACHES PRINCIPALES:

- Contrôle le stock de boissons, de denrées alimentaires, de linge de table et de vaisselle (fait l'inventaire à l'arrivée et au départ).
- Mise en place de la salle: disposer les tables et les chaises, le linge de table, les couverts, la vaisselle et la décoration de table.
- Mise en place pour les repas; préparer les vins.
- Pendant le service: accueille les clients, conseille en matière de vins et menus, prend la commande et la transmet en cuisine, prépare les boissons et les sert.
- Va chercher les repas en cuisine et sert les clients.
- Prépare l'addition et encaisse.
- Mise en place de la table pour le prochain client ou le service suivant
- Est attentif en permanence aux besoins du client.
- On peut lui demander d'aider dans la cuisine ou d'approvisionner le mini-bar.

| | | |
|------------------------|---|---------|
| Département | : | JETFOIL |
| Fonction | : | Steward |
| Fonction de référence | : | 233 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du superviseur.

OBJECTIF:

Accueil et service des voyageurs. Vente des produits.

TACHES PRINCIPALES:

- Contrôle le stock de boissons, articles fumeurs, parfums et mini-bar (fait l'inventaire à l'arrivée et au départ).
- Mise en place des chariots ambulants.
- Accueille les voyageurs, contrôle leurs tickets (fumeurs et non fumeurs) et oriente les voyageurs vers le haut (fumeurs) ou vers le bas (non fumeurs).
- Assure la démonstration de la veste de sauvetage.
- Sert les repas et boissons, assure le service nécessaire et débarrasse.
- Vend des boissons alcoolisées, articles de luxe, parfums.
- Est attentif en permanence aux besoins du client; aide les voyageurs en cas de malaise ou de maladie.
- Enregistre les ventes, exécute l'administration nécessaire à cet effet, fait la clôture de la caisse.
- Est responsable de la netteté du jetfoil, contrôle l'ordre et la netteté dans les sanitaires, prévoit tous les accessoires nécessaires.

| | | |
|------------------------|---|--------------------------------------|
| Département | : | SALLE - SERVICE DEJEUNER |
| Fonction | : | Collaborateur(trice) buffet déjeuner |
| Fonction de référence | : | 234 |
| Catégorie de fonctions | : | III |

ORGANISATION:

Dépend du maître d'hôtel.

OBJECTIF:

Mise en place de la salle, servir, débarrasser et faire l'addition.

TACHES PRINCIPALES:

- Mise en place du buffet-déjeuner: dispose la glace, les plaques chauffantes, apporte les choses nécessaires au déjeuner et les dispose sur le buffet: divers jus de fruits, salades de fruits, sortes de pains, corn-flakes, beurre, charcuteries et produits laitiers, confiture...
- Dispose le buffet chaud: préparations à base de viande, poisson, œufs.
- Complète la vaisselle et les couverts, dresse les tables.
- Accueille les clients, sert le café et le thé.
- Porte le petit déjeuner dans la chambre.
- Débarrasse le buffet-déjeuner, complète la mise en place.
- Après le déjeuner, mise en place pour le lunch: dispose les tables et les chaises, le linge de table, les couverts, la vaisselle et les autres nécessaires de table.
- Prévoit les boissons chaudes et froides dans les salles de réunion; sert le café durant les pauses.

| | | |
|------------------------|---|---------------------------|
| Département | : | BANQUET - SERVICE |
| Fonction | : | Aide-serveur(se) / commis |
| Fonction de référence | : | 235 |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Dépend du chef de rang.

OBJECTIF:

Mise en place et aide au service des plats et boissons lors de banquets, réceptions, pauses-café et autres événements.

TACHES PRINCIPALES:

- S'occupe de l'entretien et du nettoyage (mastic) de la salle et du matériel de service.
- S'occupe de la mise en place pour les banquets, réceptions, pauses-café et autres, selon les prescriptions.
- Pendant le service, apporte les plats, boissons et matériel nécessaire selon les instructions du chef de rang.
- Après le service, débarrasse et range le matériel de service; assure l'ordre et la netteté dans la salle.

| | | |
|------------------------|---|-------------------|
| Département | : | BANQUET - SERVICE |
| Fonction | : | 1/2 chef de rang |
| Fonction de référence | : | 236 |
| Catégorie de fonctions | : | IV |

ORGANISATION:

Dépend du chef de rang. Donne des instructions opérationnelles à l'aide-serveur ou commis.

OBJECTIF:

Mise en place et service des plats et boissons lors de banquets, réceptions, pauses-café et autres événements. Est responsable du déroulement correct du service pour un nombre de tables ou une zone déterminée.

TACHES PRINCIPALES:

- S'occupe de la mise en place pour les banquets, réceptions, pauses-café et autres.
- Pendant le service, s'occupe du service rapide et correct d'un nombre de tables ou d'une zone déterminée.
- Après le service, débarrasse et range le matériel de service; assure l'ordre et la netteté dans la salle.

| | | |
|------------------------|---|-------------------|
| Département | : | BANQUET - SERVICE |
| Fonction | : | Chef de rang |
| Fonction de référence | : | 237 |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du premier chef de rang ou du maître d'hôtel. Donne des instructions opérationnelles au 1/2 chef de rang, aide-serveur et au commis.

OBJECTIF:

Superviser les activités durant le service lors de banquets, réceptions, etc.
Servir les mets et boissons.

TACHES PRINCIPALES:

- S'occupe de la mise en place pour les banquets, réceptions et autres.
- Sert les mets et boissons.
- Contrôle le service rapide et correct, contrôle les activités du commis et du 1/2 chef de rang; donne des instructions de travail.
- Contrôle l'ordre et la netteté dans la salle; contrôle le matériel de salle et de service; signale les défauts.

| | | |
|------------------------|---|----------------------|
| Département | : | BANQUET - SERVICE |
| Fonction | : | Premier chef de rang |
| Fonction de référence | : | 238 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du maître d'hôtel. Donne des instructions opérationnelles aux chefs de rang.

OBJECTIF:

Coordonne et supervise les activités des chefs de rang pour garantir le bon déroulement d'un événement. Sert les mets et boissons.

TACHES PRINCIPALES:

- Coordonne et supervise les activités des chefs de rang pour le bon déroulement d'un événement.
- Donne des instructions opérationnelles concernant la mise en place et le service des menus selon les offres. Assure la répartition du travail et le contrôle de l'exécution conformément aux directives.
- Surveille la prévenance du personnel en service.
- Contrôle la mise en place et le travail du matériel de salle et de service.
- Surveille le stock journalier des boissons et mets.
- Participe aux activités de service.
- S'occupe des formalités nécessaires concernant l'inventaire et le décompte des services fournis.
- Répond aux questions et résout les problèmes des clients.
- Contrôle le rangement du matériel de service, l'ordre et la netteté dans la salle.
- Prend garde à la sécurité.

| | | |
|------------------------|---|-----------------------------|
| Département | : | BANQUET - SERVICE |
| Fonction | : | Assistant(e) maître d'hôtel |
| Fonction de référence | : | 239 |
| Catégorie de fonctions | : | VIII |

ORGANISATION:

Dépend du maître d'hôtel. Donne des instructions -relatives au travail- au personnel de banquet.

OBJECTIF:

Organisation du travail et supervision du service lors de banquets.

TACHES PRINCIPALES:

- Supervise et coordonne les activités de banquets, réceptions et autres fêtes.
- S'occupe de la répartition des tâches, donne des directives concernant le service, le menu, les boissons, etc.
- S'occupe de l'accompagnement et de la formation des collaborateurs.
- Supervise la mise en place de la salle, les tables, le matériel de service, les accessoires nécessaires, etc., signale les défauts.
- Participe aux activités de service, est attentif au respect du protocole de service et des règles internes; garantit un service qualitatif et aimable des clients.
- Contrôle l'ordre et la propreté dans la salle et la présentation du personnel.
- Résout les problèmes et les questions de la clientèle.
- Contrôle le stock des boissons et repas, fait l'inventaire et remplit les formalités nécessaires afin d'établir le décompte des services rendus.

| | | |
|------------------------|---|-------------------|
| Département | : | BANQUET - SERVICE |
| Fonction | : | Maître d'hôtel |
| Fonction de référence | : | 240 |
| Catégorie de fonctions | : | IX |

ORGANISATION:

Dépend du manager Banquet ou du manager F&B. Dirige le personnel de service du département banquet.

OBJECTIF:

Organisation et supervision du service lors des événements.

TACHES PRINCIPALES:

1. Organisation du travail:
 - organise, coordonne et supervise les activités planifiées pour les banquets, réceptions, ou autres événements
 - planifie les activités du personnel de service, assure la répartition des tâches, donne des directives concernant le service, le menu, les boissons, etc.
 - veille éventuellement à avoir plus de personnel de service en accord avec le responsable du personnel, s'occupe de l'accompagnement et de la formation des collaborateurs
2. Supervision des activités:
 - contrôle la mise en place de la salle, des tables, du matériel de cuisine, des choses nécessaires, etc.; signale les déficiences
 - prend part aux activités de service; assure le suivi du protocole de service et des règles internes; garantit un service qualitatif et aimable des clients
 - contrôle l'ordre et la propreté dans la salle et la présentation du personnel
 - répond aux questions et résout les problèmes des clients
 - contrôle le stock journalier des mets et boissons, fait l'inventaire et s'occupe des formalités nécessaires concernant le décompte des services fournis

| | | |
|------------------------|---|------------------------|
| Département | : | BANQUET - SERVICE |
| Fonction | : | Garçon / fille banquet |
| Fonction de référence | : | 241 |
| Catégorie de fonctions | : | III |

ORGANISATION:

Dépend du maître d'hôtel ou du responsable des banquets (manager banquets) ou de l'exploitant.

OBJECTIF:

Mise en place de la salle et du matériel de service. Servir les mets et boissons lors de banquets, réunions, fêtes et autres selon les directives internes pour les banquets.

TACHES PRINCIPALES:

- S'occupe de la mise en place du matériel de service.
- Assure le service rapide des boissons et repas pendant les lunches, banquets ou réception.
- Débarrasse les tables.
- Assure l'ordre et la netteté dans la salle.

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | SERVICE (LIVRAISON AUX CLIENTS) |
| Fonction | : | Livreur à domicile de plats préparés (M/F) |
| Fonction de référence | : | 242 |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Rapporte directement au gérant.

OBJECTIF:

Livraison de mets et de boissons à l'aide d'un véhicule.

TACHES PRINCIPALES:

- Prend le téléphone, donne éventuellement des renseignements sur la composition des plats et le délai de livraison et note la(les) commande(s) du client.
- Transmet la commande à la cuisine.
- Effectue des livraisons express; se déplace à l'aide d'un véhicule (pour les déplacements lointains ou les commandes plus importantes) jusqu'au domicile du client.
- Se fait payer par le client et retourne au commerce.
- Sert les clients qui viennent chercher eux-mêmes leur commande au take away ou consomment sur place.
- Dessert les tables et est chargé de l'ordre et de la propreté du take away.
- Plie les matériaux d'emballage (boîtes).
- Coupe les légumes et assure la mise en place des ingrédients.
- Est chargé de la propreté de son véhicule; contrôle l'état de son véhicule (vérification des niveaux d'huile et d'eau, fait le plein).
- Aide occasionnellement au stockage et/ou à l'empilage des marchandises et au réglage de l'équipement de cuisine (four).

| | | |
|------------------------|---|--------------------------------|
| Département | : | SALLE/SERVICE – CHEMINS DE FER |
| Fonction | : | Steward(esse) |
| Fonction de référence | : | 243 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION

Se trouve dans l'entreprise sous l'autorité d'un (Duty) On Board Service Manager (chef de service à bord) et rapporte à bord du train au responsable des stewards, s'il existe.

OBJECTIF

Accueillir et accompagner les voyageurs. Etre à leur service. Vendre des snacks et des boissons.

TACHES PRINCIPALES

- Contrôle les dispositifs de bord, le chargement et les provisions.
- Accueille les voyageurs, les accompagne à leur place prévue (1^{ère} classe), leur offre divers services, fait preuve d'une attention particulière pour les personnes âgées, les handicapés, les enfants et les autres passagers qui ont besoin de plus d'aide.
- Fait la mise en place du trolley.
- Prépare la nourriture et les boissons et sert les repas et les boissons désirés au siège du passager (1^{ère} classe).
- Débarrasse les tables.
- Effectue la mise en place du bar.
- Vend des snacks et des boissons (2^e classe) dans la voiture-bar. Tient la caisse, fait le décompte et le rapport de vente.
- Veille à la propreté et l'hygiène des espaces décrits pendant tout le trajet.
- Veille au service général en parcourant régulièrement la voiture.
- Annonce le service bar en au moins trois langues.
- Sur les trains Trans-Manche maintient l'ordre en cas d'urgence et veille à ce que les passagers restent calmes; aide à l'évacuation si l'instruction d'évacuer est donnée.

| | | |
|------------------------|---|-------------------------------|
| Département | : | SERVICE - AUTRES |
| Fonction | : | Vendeur/vendeuse ambulante(e) |
| Fonction de référence | : | 250 |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du responsable ou du gérant.

OBJECTIF:

Mise-en-place, servir des boissons et/ou denrées alimentaires (pendant la tournée). Caisse.

TACHES PRINCIPALES:

- Nettoie le véhicule avant le départ.
- Charge le véhicule (camionnette, vélo ou casiers/box lorsque transport à pied),
 - prépare des boissons et/ou des denrées alimentaires en vue d'une vente ambulante,
 - assure le transport d'une caisse,
- Fait la tournée de vente suivant un itinéraire:
 - sert d'une manière ambulante les clients sur place (demande au client ce qu'il désire)
 - se fait payer par le client
- Remet à la fin de la tournée le véhicule et la caisse

| | | |
|------------------------|---|---------------------------------------|
| Département | : | SERVICE A BORD - CHEMINS DE FER |
| Fonction | : | Purser / On board services Supervisor |
| Fonction de référence | : | 251 |
| Catégorie de fonctions | : | VIII |

ORGANISATION:

Dépend du (Duty) On Board Services Manager et donne des directives opérationnelles à une équipe de stewards/train attendants à bord des trains.

OBJECTIF:

Assurer la supervision des stewards/train attendants, la bonne exécution des opérations à bord des trains ainsi que le suivi des procédures par les stewards/train attendants afin de garantir un service de qualité aux passagers.

Etre responsable du service catering à bord des trains suivant les spécifications et dans le but de garantir l'entière satisfaction des passagers.

TACHES PRINCIPALES:

Trains Eurostar

- Dirige tous les stewards/train attendants et effectue, si nécessaire, les mêmes tâches opérationnelles à bord du train que son équipe ; montre un comportement exemplaire lorsqu'il réalise ses tâches à bord du train.
- Coache, motive, supervise tous les stewards/train attendants.
- Cascade les informations, nouvelles procédures et directives à l'équipe de stewards/train attendants et remonte les informations vers son manager par le biais de rapports de voyage et rapports d'incidents
- Assure le suivi quotidien des prestations et du comportement des stewards/train attendants à bord des trains, rapporte toute autre situation pertinente ou difficulté ; développe les stewards/train attendants à travers la réalisation d'évaluations et de feedback.
- Anime les briefings et participe aux meetings organisés par le manager
- Prend part à des groupes de travail et à des formations (au sein et à l'extérieur de l'entreprise).

Trains Thalys

- Effectue le suivi des stewards/train attendants à la base, dans le train et entre la base et le train, en étroite collaboration avec le dispatch et le terminal manager.
- Vérifie, entretient et améliore le niveau de qualité du service à bord par sa présence dans les trains.
- Joue un rôle clé dans la communication entre les stewards/train attendants et le management; communique directement avec les stewards/train attendants et fait le lien entre les collaborateurs et le management.
- Organise des réunions intermédiaires menant aux évaluations annuelles de tous les stewards/train attendants

- Participe aux briefings, réunions avec le (Duty) On Board Services manager et aux réunions avec ses collègues.
- Contribue à la mise à jour des règles et des procédures pour les stewards/train attendants.

| | | |
|------------------------|---|------------------------------------|
| Département | : | ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE |
| Fonction | : | Chasseur |
| Fonction de référence | : | 301 |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Dépend du concierge ou du responsable de la réception.

OBJECTIF:

Faire des commissions. Distribution interne du courrier et transmission des messages.

TACHES PRINCIPALES:

- Exécute des commissions pour les clients tant dans l'hôtel qu'en dehors (par ex. acheter des médicaments, fleurs, cadeaux, aller chercher des tickets d'avion ou cartes d'entrée, expédier des colis postaux, etc.).
- Distribue le courrier, les journaux et les messages; s'occupe du tableau d'affichage des messages.
- Donne les informations nécessaires et traite confidentiellement l'information et les commissions.
- Accompagne occasionnellement les clients jusqu'à leur chambre lors de leur arrivée.
- Assure l'ordre et la netteté dans le hall d'entrée.
- Est vigilant au niveau du trafic des personnes.

| | | |
|------------------------|---|------------------------------------|
| Département | : | ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE |
| Fonction | : | Bagagiste |
| Fonction de référence | : | 302 |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Dépend du concierge ou du responsable de la réception.

OBJECTIF:

Accompagner les clients vers leur(s) chambre(s). Porter les bagages.

TACHES PRINCIPALES:

- Prend les bagages et oriente les clients vers la réception (utilise éventuellement un chariot de transport).
- Porte ensuite les bagages dans la chambre.
- Explique et montre le fonctionnement des différentes installations ou appareils dans la chambre (air conditionné, chauffage, mini-bar, T.V.).
- S'informe si la chambre convient.
- Assure le service nécessaire, fournit les informations ou dirige vers le concierge.
- Garde les valises au dépôt.
- Assure l'ordre et la netteté dans le hall d'entrée.
- Est vigilant au niveau du trafic des personnes.

| | | |
|------------------------|---|------------------------------------|
| Département | : | ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE |
| Fonction | : | Voiturier |
| Fonction de référence | : | 303 |
| Catégorie de fonctions | : | III |

ORGANISATION:

Dépend du concierge ou du responsable de la réception.

OBJECTIF:

Accueil. Diriger les clients à l'arrivée et au départ. Donner des informations.
Amener ou emmener la voiture.

TACHES PRINCIPALES:

- Accueille les clients, prend la voiture et la gare.
- Va chercher la voiture dans le garage sur demande.
- Accompagne autobus et groupes.
- Fait appel au bagagiste pour porter les bagages des clients.
- Oriente le client dans l'hôtel.
- Fournit les principales instructions lors de l'arrivée (par ex. oriente le client vers la réception).
- Contrôle l'entrée de l'hôtel: interdit l'entrée aux personnes non désirables.
- Fait appel aux services de dépannage pour les véhicules des clients en concertation avec le concierge.
- Veille à l'ordre et à la propreté à l'entrée de l'hôtel.
- Est vigilant au niveau du trafic des personnes.

| | | |
|------------------------|---|------------------------------------|
| Département | : | ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE |
| Fonction | : | Portier |
| Fonction de référence | : | 304 |
| Catégorie de fonctions | : | III |

ORGANISATION:

Le portier travaille à l'entrée de l'hôtel, du restaurant, café, centre de vacances, camping etc. Dépend du concierge ou du responsable de la réception ou du chef de sécurité ou de son employeur ou du préposé de celui-ci.

OBJECTIF:

Diriger les clients à l'arrivée et au départ. Donner des informations.

TACHES PRINCIPALES:

- Accueille les clients à l'entrée et les dirige vers l'accueil, la réception, l'emplacement ou le parking réservé aux voitures (prend éventuellement les bagages et gare la voiture).
- Donne des directives au départ et à l'arrivée.
- Fournit des renseignements relatifs aux facilités (tourisme), activités, parkings etc... (fait éventuellement des petites commissions).
- Se trouve à l'entrée, ouvre et ferme les portes ou barrières.
- Assure ordre et netteté dans l'entrée.

| | | |
|------------------------|---|------------------------------------|
| Département | : | ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE |
| Fonction | : | Concierge |
| Fonction de référence | : | 305A |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du chef concierge ou du chef de la réception.

Donne des instructions opérationnelles au personnel de l'accueil.

OBJECTIF:

Accueil et information des clients. Serviabilité personnelle.

TACHES PRINCIPALES:

- Informe les clients des différentes facilités et activités.
- Fournit des informations touristiques concernant les environs.
- Effectue, sur demande du client, des réservations (train, avion, théâtre, restaurant, conférence, visite guidée, etc.)
- Est en contact avec des personnes externes pour servir la clientèle.
- Exécute des commandes sur demande du client; prend note des commissions et en assure l'exécution.
- Assure l'ordre et la netteté et la sécurité dans l'entrée.
- S'occupe des plaintes et cherche des solutions.
- Recueille des objets perdus.
- Prend note des questions des clients et veille à la transmission des messages à ceux-ci.

| | | |
|------------------------|---|------------------------|
| Département | : | ACCUEIL - FRONT OFFICE |
| Fonction | : | Chef Concierge |
| Fonction de référence | : | 305B |
| Catégorie de fonctions | : | VII |

ORGANISATION:

Dépend du Front Office Manager ou du Rooms Division Manager ou de l'exploitant.
Donne des instructions opérationnelles au personnel de l'accueil: concierge, portier, bagagiste et chasseur.

OBJECTIF:

Organisation du travail et supervision de l'accueil et du service à la clientèle.

TACHES PRINCIPALES:

- Organise et établit les schémas de travail: fixe les grilles horaires du personnel de l'accueil.
- Donne des instructions de travail et assiste les collaborateurs.
- Supervise et contrôle les activités du personnel de l'accueil: concierge, portier, bagagiste et chasseur.
- Supervise la prévenance et la présentation des collaborateurs.
- Fait passer l'information aux collaborateurs: fournit les informations nécessaires concernant l'hôtel, ses environs, les événements, les grilles horaires et autres au personnel afin que celui-ci puisse renseigner correctement les clients.
- Assiste les nouveaux collaborateurs, s'occupe de leur formation.
- Informe les clients, règle les réservations, s'occupe des commandes, transmet les messages.
Répond aux questions et résout les problèmes des clients.
- Assure l'ordre et la netteté dans l'entrée de l'hôtel.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE |
| Fonction | : | Réceptionniste Préposé(e) service clientèle Chef de réception Adjoint |
| Fonction de référence | : | 306 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

La réception est le point d'information central pour le client. Le réceptionniste travaille seul ou avec plusieurs collègues en roulement. Il (elle) dépend du responsable de la réception ou du chef de la réception ou de l'exploitant. Dans de grands hôtels ou centres de vacances, le réceptionniste travaille avec des collaborateurs pour la caisse, les réservations, le téléphone et les informations. Les activités administratives du réceptionniste sont ou non informatisées. Le réceptionniste donne éventuellement des instructions opérationnelles au personnel d'accueil (portier, bagagiste, chasseur, voiturier), aux services responsables des chambres (nettoyage, service des chambres) et éventuellement au restaurant et au département récréation.

OBJECTIF:

Accueil des clients: check-in et check-out - information - location de chambres - réservations. Administration - caisse. Communication: téléphone, informations - instructions.

TACHES PRINCIPALES:

Service clientèle: est responsable de l'accueil, du bon déroulement du séjour et du départ des clients:

- Accueille les clients, fournit les informations nécessaires et assume l'administration relative au check-in (formulaires de l'hôtel, fiche de police, contrôle du passeport, versement d'acompte, etc.) remet les clefs ou la carte de la chambre et oriente les clients dans l'hôtel
- Informe les clients (quartiers commerçants, restaurants, curiosités, promenades, horaires des transports publics, etc.), résout les problèmes et plaintes (vol, maladie, service insatisfaisant), est en permanence attentif aux besoins du client. S'occupe des réservations tant internes qu'externes (restaurant, représentations, transport, sorties)
- Eveille les clients sur demande.
- Assume l'administration check-out: rédige les factures, fait l'addition (location de chambre, consommations, téléphones, T.V.), encaisse et contrôle les moyens de paiement. Est éventuellement responsable de la caisse et des opérations de change
- Surveille l'entrée et la sortie des invités, signale les visiteurs indésirables
- Utilise le central téléphonique

Administration: traite tous les documents relatifs à la location de chambres et au séjour des clients:

- Traite les données relatives aux inscriptions et paiements, exécute les opérations comptables, établit les rapports de caisse, rédige les check-lists (location de chambre, réservations, annulations, service de réveil, etc.)
classe les documents

Communication:

- Fournit, sur base du planning ou sur demande, des instructions opérationnelles aux responsables des départements ou services (par ex. restaurant, service de nettoyage, room-service)
- Fait rapport aux responsables ou collègues de la situation (travail en roulement)
- Assume le courrier, envoie de la documentation
trie le courrier et transmet les messages
- Assume le téléphone: fournit des informations, enregistre les réservations, prend note des messages, transmet les communications aux personnes concernées, répond au fax et au télex
Est responsable de l'ordre et la netteté dans l'accueil.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE |
| Fonction | : | Responsable de la réception |
| | | Chef des réceptionnistes - Chef de la réception |
| Fonction de référence | : | 307 |
| Catégorie de fonctions | : | VII |

ORGANISATION:

Le responsable de la réception dépend du Front Office Manager ou du Rooms Division Manager ou du gérant. Il (elle) supervise le personnel de l'accueil: portier, bagagiste, chasseur, réceptionniste (de nuit), etc.

OBJECTIF:

Organisation du travail et supervision des services d'accueil et de leur fonctionnement administratif.

TACHES PRINCIPALES:

- Organisation du travail: organise et établit les schémas de travail sur base du taux d'occupation de l'hôtel ou du lieu de résidence; établit les horaires du personnel d'accueil (travail en roulement); exécute le travail préparatoire relatif à l'administration des salaires.
- Supervise et contrôle les activités du personnel:
 - . accueil (réservations/annulations; check-in/check-out; information)
 - . service (bagagiste, chasseur, concierge)
 - . communication (téléphone, messages)
 - . caisse (factures, paiements et soldes)
 - . administration (traitement des données)
 - . sécurité
- Assure le courant d'informations vers les collaborateurs. Sert d'intermédiaire entre le manager et les collaborateurs.
Donne des instructions de travail et dirige les collaborateurs. Prend part à la concertation et aux réunions de travail.
- Oriente les nouveaux collaborateurs, assure leur formation.
- Garantit l'amabilité de l'accueil des clients. Contrôle le comportement et la présentation des collaborateurs. Surveille le respect des règlements et procédures internes.
- Prend part aux activités à la réception.

| | | |
|------------------------|---|------------------------------------|
| Département | : | ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE |
| Fonction | : | Employé(e) de réservation |
| Fonction de référence | : | 309 |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du responsable des réservations ou du responsable de la réception.

OBJECTIF:

Régler les réservations individuelles ou de groupes, pour les clients, les tour-opérateurs ou les entreprises. Assurer le suivi des contrats. Assurer l'occupation efficace des chambres.

TACHES PRINCIPALES:

- Reçoit les demandes de réservations par téléphone, fax, lettre ou via le département des ventes.
- Fournit des informations (prix, facilités).
- Input des données dans le computer.
- Rédige les offres, contrôle les listes d'options, prend contact à temps avec les clients pour les réservations nécessaires, enregistre les confirmations, assume le courrier nécessaire à cet effet.
- Note et traite les modifications par ex. annulations
cherche des alternatives.
- Dresse un bilan des réservations à titre informatif pour d'autres départements; rédige des listes de données relatives à l'arrivée, la durée de séjour, le nombre de chambres, le moyen de paiement, les services demandés et les facilités, etc.

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE |
| Fonction | : | Responsable des réservations Superviseur(se) des réservations |
| Fonction de référence | : | 310 |
| Catégorie de fonctions | : | VII |

ORGANISATION:

Dépend du responsable de la réception ou du Sales Manager.

OBJECTIF:

Régler les réservations individuelles ou de groupes, tour-opérateurs ou entreprises.
Supervision et suivi des réservations et contrats. Organisation du travail des collaborateurs.

TACHES PRINCIPALES:

- Supervise le service des réservations et prend part aux activités.
- Assure l'organisation du travail des collaborateurs; donne des instructions.
- Reçoit les demandes de réservations par téléphone, fax, lettre ou via le département des ventes.
- Fournit des informations (prix, facilités) et discute éventuellement du prix ou d'autres arrangements.
- Entretient les contacts avec les clients, groupes, tour-opérateurs et entreprises
- Rédige les offres, conclut des contrats.
- Contrôle les paiements et soldes, contrôle l'exécution du contrat conformément à ce qui a été convenu.
- Dresse un bilan des réservations à titre informatif pour d'autres départements; rédige des listes de données relatives à l'arrivée, la durée de séjour, au nombre de chambres, au moyen de paiement, aux services demandés et aux facilités, etc.
- Contrôle le traitement administratif des réservations.

| | | |
|------------------------|---|---------------------------------------|
| Département | : | ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE |
| Fonction | : | Caissier(ère) Main-courantier(ère) |
| Fonction de référence | : | 311 |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du responsable Réception.

OBJECTIF:

S'occupe de la caisse à la réception.

TACHES PRINCIPALES:

- Etablit le compte final des frais de séjour des clients.
- S'occupe des formalités nécessaires.
- Contrôle les moyens de paiement, travaille avec des valeurs étrangères.
- S'occupe de la clôture de la caisse et de la transmission d'argent conformément aux directives; établit le rapport de caisse.
- Déclare les différences et s'occupe des corrections ou annulations.

| | | |
|------------------------|---|------------------------------------|
| Département | : | ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE |
| Fonction | : | Téléphoniste / Opérateur(trice) |
| Fonction de référence | : | 313 |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du responsable des téléphonistes et/ou du responsable de la réception.

OBJECTIF:

Manipulations du central téléphonique. Information - communication interne.

TACHES PRINCIPALES:

- Assume le central téléphonique: répond aux appels téléphoniques internes ou externes, reconnaît le sujet de conversation et transmet la communication à la personne concernée ou au département.
- Fournit les informations demandées.
- Note les messages et les fait parvenir à destination quand il n'y a pas de concierge.
- Reçoit et envoie des fax et en assure la distribution interne.
- Enregistre et fait le compte des communications téléphoniques des clients.
- Communication interne: appelle les collaborateurs par le système d'appel central.
- Est responsable de la manipulation des installations d'alarme et d'alerte et du service de réveil.
- Exécute du travail administratif simple (par ex. classement, input de données, photocopies, etc.).

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE |
| Fonction | : | Responsable du service téléphone Chef opérateur(trice) |
| Fonction de référence | : | 314 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du responsable de la réception ou du gérant. Dirige les téléphonistes.

OBJECTIF:

Superviser le service téléphone. Organisation du travail des téléphonistes.

Manipulations du central téléphonique. Information - communication interne.

TACHES PRINCIPALES:

- Supervise et organise les activités des téléphonistes.
- Forme les nouvelles téléphonistes, s'occupe de diriger et suivre les collaborateurs.
- Manipulations du central téléphonique: répond aux appels téléphoniques, reconnaît le sujet de conversation et transmet la communication à la personne concernée ou au département.
- Fournit les informations.
- Note les messages et les fait parvenir à destination.
- Reçoit et envoie des fax et en assure la distribution interne.
- Enregistre et fait le compte des communications téléphoniques des clients.
- Communication interne: appelle les collaborateurs par le système d'appel central.
- Est responsable de la manipulation des installations d'alarme et d'alerte et du service de réveil.
- Exécute du travail administratif simple (par ex. classement, input de données, photocopies etc.).

| | | |
|------------------------|---|------------------------------------|
| Département | : | ACCUEIL - RECEPTION - FRONT OFFICE |
| Fonction | : | Réceptionniste de nuit |
| Fonction de référence | : | 316 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du responsable de la réception ou du gérant.

OBJECTIF:

Accueil (check-in / check-out) information et enregistrement des clients pendant la nuit.
Garantir la sécurité. Administration des hôtes - caisse.

TACHES PRINCIPALES:

Accueil des clients tardifs:

- laisse entrer les clients après la fermeture
- s'occupe du check-in des clients tardifs: règle l'inscription et accompagne les clients vers leurs chambres
- s'occupe du check-out (compte) des clients partant très tôt
- assure le service nécessaire par ex. préparer des boissons chaudes ou snacks; vente de cigarettes, lecture ou bonbons etc.
- est la personne à contacter pendant la nuit, fournit l'information nécessaire
- manipule le central téléphonique, assure le service réveil et prend note des messages

Garantit la sécurité des clients et bâtiments:

- surveille le bon déroulement des choses au sein de l'hôtel
- éloigne les clients indésirables
- est responsable de la sécurité, contrôle les entrées et sorties, portes et fenêtres, issues de secours; exécute régulièrement des rondes
- assure la sécurité en cas d'incendie, enclenche le plan de secours et oriente les clients en cas d'urgence
- règle les installations de chauffage et lumières

Exécute diverses tâches administratives:

- dresse les listes des chambres, traite les données, dresse bilan du chiffre d'affaires, taux d'occupation, caisse etc.
- tient les statistiques pour l'INS ou sur demande de la direction
- peut éventuellement négocier les prix

| | | |
|------------------------|---|----------------------|
| Département | : | ACCUEIL - SECURITE |
| Fonction | : | Veilleur(se) de nuit |
| Fonction de référence | : | 317 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du chef de sécurité ou du gérant.

OBJECTIF:

Exécuter des mesures de sécurité tant préventives que répressives.
Garantir la sécurité personnelle et prévenir les dégâts matériels.

TACHES PRINCIPALES:

- Exécute des rondes préventives dans les bâtiments et espaces publics; surveille en particulier l'aspect sécurité et la prévention incendie; contrôle la fermeture des portes et fenêtres, contrôle les issues de secours.
- Intervient dans les problèmes et autres choses qui dérangent l'ordre public; détourne ou refuse les clients ou visiteurs indésirables; fait respecter les règlements internes.
- Surveille les allées et venues des clients; les oriente ou les conduit (par ex. gare la voiture).
- Surveille la sécurité personnelle des clients et collaborateurs; traite les vols et dégâts (par ex. fait une déposition ou intervient de manière répressive).
- Conseille le responsable dans la gestion sur le plan sécurité, contrôle et teste les installations d'alarme et d'incendie.
- En cas d'urgence, enclenche le plan de secours (plan d'évacuation) et accompagne les clients et collaborateurs; donne les premiers soins.
- Prête collaboration à la police et gendarmerie; signale irrégularités et situations menaçantes.
- S'occupe éventuellement des clients qui partent tôt.
- Effectue par-ci par-là des activités légères d'entretien (lounge).
- Met éventuellement des chambres à la disposition des clients tardifs.

| | | |
|------------------------|---|------------------------------------|
| Département | : | ACCUEIL - SECURITE |
| Fonction | : | Agent de sécurité - Surveillant(e) |
| Fonction de référence | : | 318A |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du chef de sécurité.

OBJECTIF:

Exécuter des mesures de sécurité tant préventives que répressives.

Garantir la sécurité personnelle et prévenir les dégâts matériels.

TACHES PRINCIPALES:

- Exécute des rondes préventives dans les bâtiments et espaces publics; surveille en particulier l'aspect sécurité et la prévention incendie; contrôle la fermeture des portes et fenêtres, contrôle les issues de secours.
- Intervient dans les problèmes et autres choses qui dérangent l'ordre public (agressivité, batailles, bruits gênants, clients ne payant pas, drogue, vandalisme, ébriété, prostitution, incendie, etc.); détourne ou refuse les clients ou visiteurs indésirables; fait respecter les règlements internes; contrôle la liste des visiteurs.
- Surveille les allées et venues des clients; les oriente ou les conduit (par ex. garer la voiture); assure les facilités de parking et la sécurité dans les garages.
- Surveille la sécurité personnelle des clients et collaborateurs; traite les vols et dégâts (par ex. fait une déposition ou intervient de manière répressive); tient des statistiques à ce sujet.
- Contrôle la sécurité dans les salles par ex. podium.
- Contrôle par sondages les collaborateurs (par ex. pour les vols).
- Conseille le responsable dans la gestion sur le plan sécurité, contrôle et teste les installations d'alarme et d'incendie, donne une formation sur le plan gestion de sécurité; établit les lignes de conduite et instructions (par ex. manuel d'usage).
- Contrôle le respect des prescriptions en matière de sécurité et d'incendie, accompagne les inspecteurs; assure le contrôle préventif des installations de cuisine.
- En cas d'urgence, applique le plan de secours (plan d'évacuation) et accompagne clients et collaborateurs; donne les premiers soins.
- Prête collaboration à la police et gendarmerie; signale les irrégularités et les situations menaçantes.

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | ACCUEIL - SECURITE |
| Fonction | : | Chef de sécurité / Surveillant(e)-chef |
| Fonction de référence | : | 318B |
| Catégorie de fonctions | : | VIII |

ORGANISATION:

Dépend du gérant. Dirige les agents de sécurité ou de surveillance.

OBJECTIF:

Exécuter des mesures de sécurité tant préventives que répressives.

Garantir la sécurité personnelle et prévenir les dégâts matériels.

TACHES PRINCIPALES:

- Dirige un nombre de surveillants ou d'agents de sécurité (fait éventuellement appel à un bureau externe), leur donne formation et instructions, contrôle le respect des règlements internes.
- Exécute des rondes préventives dans les bâtiments et espaces publics; surveille en particulier l'aspect sécurité et la prévention incendie; contrôle la fermeture des portes et fenêtres, contrôle les issues de secours.
- Intervient dans les problèmes et autres choses qui dérangent l'ordre public (agressivité, batailles, bruits gênants, clients ne payant pas, drogue, vandalisme, ébriété, prostitution, incendie, etc.); détourne ou refuse les clients ou visiteurs indésirables; fait respecter les règlements internes; contrôle la liste des visiteurs.
- Surveille les allées et venues des clients; les oriente ou les conduit (par ex. garer la voiture); assure facilités de parking et sécurité dans les garages.
- Surveille la sécurité personnelle des clients et collaborateurs; traite les vols et dégâts (par ex. fait une déposition ou intervient de manière répressive); tient des statistiques à ce sujet.
- Règle les aspects relatifs à la surveillance et à la sécurité pour les groupes, VIP; assure une surveillance supplémentaire.
- Contrôle la sécurité dans les salles par ex. podium.
- Contrôle par sondages les collaborateurs (par ex. pour les vols).
- Conseille le responsable dans la gestion sur le plan sécurité, contrôle et teste les installations d'alarme et d'incendie, donne une formation sur le plan gestion de sécurité; établit les lignes de conduite et instructions (par ex. manuel d'usage).
- Contrôle le respect des prescriptions en matière de sécurité et d'incendie, accompagne les inspecteurs; assure le contrôle préventif des installations de cuisine.
- En cas d'urgence, applique le plan de secours (plan d'évacuation) et accompagne clients et collaborateurs; donne les premiers soins.
- Prête collaboration à la police et gendarmerie; signale les irrégularités et situations menaçantes.

| | | |
|------------------------|---|-------------------------|
| Département | : | ACCUEIL |
| Fonction | : | Préposé(e) au vestiaire |
| Fonction de référence | : | 319 |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Dépend du responsable.

OBJECTIF:

Garder les vêtements. Vendre des articles pour fumeurs, de la lecture, des cartes de téléphone, des bonbons, etc.

TACHES PRINCIPALES:

- Prend les vêtements des clients (manteaux, écharpes, chapeaux, etc.) et leur rend.
- Marque les vêtements (identification par la suite) et les pend en attente.
- Vend divers articles.
- Fournit l'information nécessaire aux visiteurs et les oriente.
- Surveille l'ordre et la netteté dans l'entrée et le vestiaire.
- Exécute de légères activités de nettoyage.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | SERVICE DANS LES CHAMBRES – ROOM SERVICE |
| Fonction | : | Commis d'étage |
| Fonction de référence | : | 401 |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Dépend du garçon d'étage ou du responsable d'étage.

OBJECTIF:

Mise en place pour le F&B - service dans les chambres.

TACHES PRINCIPALES:

- Mise en place des accessoires nécessaires au service (plateau de service, chariots, nécessaires de table, mini-bar, etc.).
- Apporte le nécessaire suivant les instructions de travail du garçon d'étage.
- S'occupe de rassembler et de débarrasser le matériel de service.
- Contrôle et complète le mini-bar.
- Se charge des services supplémentaires à la demande du garçon d'étage.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | SERVICE DANS LES CHAMBRES – ROOM SERVICE |
| Fonction | : | Garçon / Fille d'étage |
| Fonction de référence | : | 402 |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du responsable Room-Service.

OBJECTIF:

F&B - Service dans les chambres.

TACHES PRINCIPALES:

- Mise en place des accessoires nécessaires (plateau de service, chariots, nécessaires de table etc.).
- Sert les déjeuners, repas et boissons dans les chambres suivant les ordres du client.
- Service supplémentaire à la demande du client.
- Transmet le compte et veille au paiement selon les procédures internes.
- Le cas échéant, enlève ensuite le matériel et débarrasse.
- Contrôle et remplit le mini-bar.
- Réchauffe le cas échéant les plats préparés.
- Prend, le cas échéant, note des commandes.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | SERVICE DANS LES CHAMBRES – ROOM SERVICE |
| Fonction | : | Chef d'étage Adjoint |
| Fonction de référence | : | 403 |
| Catégorie de fonctions | : | VIII |

ORGANISATION:

Dépend du maître d'hôtel Room-service. Donne des instructions opérationnelles aux (aides) garçons d'étage.

OBJECTIF:

L'exécution de l'organisation du travail et la supervision des services F&B dans les chambres.

TACHES PRINCIPALES:

- Coordonne et supervise les activités des (aides) garçons d'étages.
- S'occupe du suivi professionnel du personnel en rapport avec le Room-service.
- Note les commandes et donne des directives concernant le service à rendre, les boissons et les repas, le service. Contrôle le matériel de service et la commande conformément à l'ordre pour le service dans les chambres.
- Supervise les procédures de décompte interne.
- Contrôle l'ordre et la propreté du matériel de service.
- Répond aux questions et aux plaintes des clients.

| | | |
|------------------------|---|---------------------------|
| Département | : | SERVICE DANS LES CHAMBRES |
| Fonction | : | Chef d'étage |
| Fonction de référence | : | 404 |
| Catégorie de fonctions | : | IX |

ORGANISATION:

Dépend du F&B manager. Dirige le personnel de service du Room-service.

OBJECTIF:

Organisation et supervision service F&B dans les chambres.

TACHES PRINCIPALES:

1. Organisation du travail
 - organise, coordonne et supervise les activités des (aides) garçons d'étages
 - planifie les activités du personnel de service, assure la répartition des tâches et donne des instructions concernant les services dans les chambres
 - s'occupe de l'accompagnement du personnel en rapport avec le Room-service
2. Supervision des activités
 - supervise la mise en place du matériel de service, des accessoires nécessaires, etc., signale les défauts
 - note les commandes et donne des directives concernant les services
 - assure le suivi du protocole de service et des règles internes; garantit un service qualitatif et aimable des clients
 - contrôle l'ordre et la propreté ainsi que la présentation du personnel
 - remplit les formalités nécessaires pour le décompte des services rendus

| | | |
|------------------------|---|----------------|
| Département | : | CHEMINS DE FER |
| Fonction | : | Steward |
| Fonction de référence | : | 406 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du responsable du département. Travaille dans le train de manière autonome.

OBJECTIF:

L'accompagnement des voyageurs en wagons-lits et couchettes. La vente d'aliments et de boissons.

TACHES PRINCIPALES:

- Va chercher les documents de voyage au bureau.
- Avant le départ, s'occupe de ranger les wagons-lits et couchettes suivant les directives internes; dans les couchettes, se charge des équipements nécessaires, partage les draps, dresse les lits suivant les réservations.
- Contrôle l'état et le fonctionnement des équipements à bord (lumière, chauffage, air conditionné, etc.). Signale les éventuelles déficiences.
- Contrôle la quantité et la qualité des stocks à bord (aliments, boissons, articles de toilette, draps, etc.).
- Accueille les voyageurs: indique leur cabine et aide à porter les bagages.
- Contrôle les preuves de réservation et réceptionne les billets; vend (loue) les couchettes ou lits libres.
Encaisse les suppléments pour les lits et couchettes.
Dispose en position de nuit les lits et couchettes.
- Rassemble les documents de voyage nécessaires et s'occupe des formalités d'usage relatifs aux contrôles de police et de douane; transmet les documents demandés et donne les informations nécessaires aux agents de police et douaniers.
- S'occupe du service aux voyageurs; vend et sert les aliments et boissons. Travaille avec des valeurs étrangères. Sert les petits déjeuners. Résout problèmes et questions des voyageurs. Aide les voyageurs en cas de malaise.
- S'occupe du service réveil.
- Veille à la propreté, à l'ordre et à la sécurité dans la voiture. Contrôle le verrouillage des portes. Veille à la propreté des sanitaires. Débarrasse le matériel de service et rassemble les draps utilisés.
- Complète les formulaires exigés, rédige le rapport de voyage; s'occupe de l'exécution de l'administration selon les directives internes. Tient la caisse. Fait l'inventaire des biens suivant les directives internes.
- Après le voyage, ferme la voiture et transmet les documents et la caisse suivant les directives.

| | | |
|------------------------|---|------------------------------------|
| Département | : | NETTOYAGE - MENAGE - HOUSE KEEPING |
| Fonction | : | Femme / Valet de chambre |
| Fonction de référence | : | 500A |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Dépend de la gouvernante d'étage ou du responsable du service des chambres ou de l'entretien.

OBJECTIF:

Entretien journalier des chambres et, le cas échéant, des espaces publics.

TACHES PRINCIPALES:

- Prépare le matériel de son service, linge et articles.
- Exécute les activités de nettoyage d'après les listes des chambres (résumé des hôtes qui partent ou restent).
- Nettoie les chambres suivant la méthode imposée: renouvelle le linge, fait les lits, prend les poussières, aspire, vide les poubelles, enlève la vaisselle sale ou les plateaux, complète la documentation.
- Contrôle le fonctionnement des différents appareils et installations (par ex. sèche-cheveux, éclairage, chauffage, etc.) et signale les dérangements ou défauts.
- Nettoie les salles de bains et désinfecte les sanitaires: nettoie la baignoire, la douche, le lavabo; place des essuies propres, renouvelle les petits savons et autres articles de toilette.
- Place, le cas échéant, les articles nécessaires à l'accueil des hôtes dans les chambres.
- Nettoie le mini-bar.
- Remet le linge aux clients.
- Nettoie éventuellement les espaces publics: ascenseurs, corridors, salles; nettoie les fenêtres, miroirs, sols et tapis.
- Déménage ou déplace le mobilier: lits, tables, chaises.
- Entretien et nettoie son matériel d'entretien (ex. vide les sacs d'aspirateur).
- Est vigilant quant à l'accès aux chambres.

| | | |
|------------------------|---|------------------------------------|
| Département | : | NETTOYAGE - MENAGE - HOUSE KEEPING |
| Fonction | : | Gouverneur / Gouvernante d'étage |
| Fonction de référence | : | 500B |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend de la gouvernante générale. Dirige opérationnellement les femmes de chambre/valets.

OBJECTIF:

Organisation du travail et planning quotidien des activités de nettoyage (chambres, espaces publics, salles, bureaux) et de la distribution du linge.

TACHES PRINCIPALES:

- Assure l'exécution quotidienne des activités de nettoyage sur base de check-lists; est responsable de la répartition des tâches suivant le planning.
- Donne des instructions de travail; forme et dirige les collaborateurs.
- Contrôle un stock suffisant de linge et d'articles d'accueil; prépare toutes les choses nécessaires à l'entretien ainsi que le linge.
- Contrôle les activités conformément aux fiches de travail et directives; contrôle l'utilisation des produits et du matériel de nettoyage; contrôle les heures prestées.
- Inspecte les chambres, sanitaires et espaces publics nettoyés; contrôle la présentation, l'ordre, la netteté et l'hygiène conformément aux directives.
- Contrôle la disposition des salles, du mobilier et autre matériel.
- Surveille l'application des règles internes de comportement et bonnes mœurs du personnel, contrôle la présentation et l'hygiène.
- Surveille les listes concernant les lessives et le stock de linge.
- Informe le service technique des pannes ou défauts; contrôle les réparations.
- Traite les plaintes des clients, résout les problèmes, donne l'information et assure le service nécessaire (linge supplémentaire, nettoyage des vêtements des clients).
- Assure la communication entre la gouvernante générale et le personnel de nettoyage; fait appel aux nettoyeurs pour un nettoyage urgent.
- Prend part, le cas échéant, aux activités de travail: nettoyer les chambres, sanitaires, espaces publics; disposer les salles; déplacer le mobilier, etc.

| | | |
|------------------------|---|------------------------------------|
| Département | : | NETTOYAGE - MENAGE - HOUSE KEEPING |
| Fonction | : | Nettoyeur(se) |
| Fonction de référence | : | 501 |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Dépend du responsable du nettoyage ou de la gouvernante générale ou du directeur.

OBJECTIF:

Nettoyer le mobilier, les installations, les espaces publics, les sanitaires, etc.

TACHES PRINCIPALES:

- Assume le nettoyage du mobilier (armoires, tables, portes, fauteuils, bancs, bureaux), des installations (en cuisine et en salle), des objets (d'usage courant), des miroirs, vitres, espaces publics (ascenseurs, corridors, des escaliers, salles, trottoirs, hall d'entrée, bar, restaurant, bureaux), des sanitaires (désinfecte et approvisionne en papier, savon, essuies), arrose les plantes, etc.
- Utilise les appareils de nettoyage (machines à récurer, torchonner, cirer, aspirateurs, appareils de nettoyage à haute pression) et divers produits de nettoyage; signale les défauts et insuffisances de stock.
- Assure le nettoyage de ces machines.
- Aide éventuellement à faire la vaisselle ou déménager des meubles.
- Rassemble les poubelles.
- Effectue régulièrement des grands travaux de nettoyage (nettoyer tapis, rideaux, lustres, murs).
- Effectue l'entretien (remplace les lampes, les filtres, débouche les conduits) ou signale les défauts.

| | | |
|------------------------|---|-------------------------------------|
| Département | : | NETTOYAGE - MENAGE HOUSE KEEPING |
| Fonction | : | Responsable des nettoyeurs |
| Fonction de référence | : | 502 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend de la gouvernante générale. Dirige les nettoyeurs.

OBJECTIF:

Coordonner et contrôler les activités de nettoyage. Organisation du travail des nettoyeurs.
Gestion des stocks du matériel de nettoyage.

TACHES PRINCIPALES:

- Assure l'organisation du travail et le planning, établit des relevés des activités de nettoyage, assure l'occupation efficace du personnel, répartit les tâches.
- Donne des instructions de travail; forme et dirige les collaborateurs; établit les fiches de travail.
- Contrôle les activités de travail réalisées et les heures prestées.
- Contrôle la disposition des salles, en contrôle l'ordre et la netteté.
- Transmet les commandes de produits et de matériel d'entretien, contrôle le stock et respecte le budget accordé.
- Contrôle le matériel de nettoyage (machines), assure l'entretien préventif et répare les défauts.
- Traite les plaintes relatives au nettoyage.
- Prend part à diverses activités de nettoyage.

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | NETTOYAGE - MENAGE HOUSE KEEPING / LAUNDRY (LESSIVE FAITE EN SOUS-TRAITANCE) |
| Fonction | : | Préposé linge |
| Fonction de référence | : | 503 |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Dépend du chef division linge ou de la gouvernante générale.

OBJECTIF:

Rassembler, contrôler, trier et distribuer le linge.

TACHES PRINCIPALES:

- Rassemble le linge sale (également rideaux, couvre-lits, couvertures), vêtements de travail et uniformes; trie suivant le genre et la température de lavage.
- Compte et pèse la lessive et identifie les vêtements.
- Confie la lessive au service d'enlèvement d'une entreprise externe.
- Assure le nettoyage à sec pour les vêtements de la clientèle et du personnel.
- Réceptionne le linge lavé, contrôle et emballe, effectue le cas échéant des petites réparations ou fait le repassage.
- Assure la distribution interne du linge par département ou destination, distribue les vêtements de travail et uniformes.
- Effectue des relevés du linge entrant et sortant.
- Surveille le stock de linge, signale les insuffisances.
- Assure ordre et netteté du lieu de travail.

| | | |
|------------------------|---|------------------------------------|
| Département | : | NETTOYAGE - MENAGE - BLANCHISSERIE |
| Fonction | : | Couturier(ière) |
| Fonction de référence | : | 504 |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Dépend du chef division linge ou de la gouvernante générale ou du chef de blanchisserie.

OBJECTIF:

Réparer le linge et les vêtements

TACHES PRINCIPALES:

- Effectue les réparations ou adaptations: repriser, coudre des boutons, faire l'ourlet, piquer les coutures, broder les noms etc.
- Prend les mesures pour les uniformes.
- Fait l'essayage des vêtements de travail: raccourcir ou allonger.
- Gère le matériel de couture, travaille à la machine à coudre.
- Aide dans la wasserette ou aide à la distribution du linge ou des vêtements de travail.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | NETTOYAGE - MENAGE - BLANCHISSERIE HOUSE KEEPING-LAUNDRY (BLANCHISSERIE AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT) |
| Fonction | : | Blanchisseur(se) |
| Fonction de référence | : | 505 |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Dépend du chef division linge ou du chef de la blanchisserie.

OBJECTIF:

Laver, contrôler et trier le linge.

TACHES PRINCIPALES:

- Trie le linge sale suivant le genre et la température de lavage: essuies, draps, linge de table, rideaux, couvre-lits, couvertures, vêtements de travail etc.
- Règle les machines à laver ou de nettoyage à sec (cartes techniques); ajoute le savon et les autres produits.
- Traite les taches.
- Secoue et bat le linge lavé, le met en plis.
- Contrôle l'usure du linge.
- Effectue des raccommodages simples (par ex. coudre un bouton).
- Repasse la lessive; utilise la calandre (presse), body-pers, fer à repasser et sèche-linge.
- Plie et range le linge par genre, emballe et entrepose.
- Assure le service rapide de nettoyage à sec: va chercher immédiatement le linge sale, le lave, le repasse et le reporte.
- Enregistre les données pour la facturation du linge lavé (à sec ou non) des clients.

| | | |
|------------------------|---|------------------------------------|
| Département | : | NETTOYAGE - MENAGE - HOUSE KEEPING |
| Fonction | : | Chef division linge |
| Fonction de référence | : | 506 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend de la gouvernante générale ou de la direction.

OBJECTIF:

Coordonner et contrôler les collaborateurs de blanchisserie, les couturières et préposés au linge. Gestion des stocks et administration.

TACHES PRINCIPALES:

- Assure l'organisation du travail et le planning, distribue les tâches, contrôle les heures prestées.
- Supervise et contrôle les activités dans la wasserette, supervise la récolte du linge et les réparations.
- Surveille la sécurité dans le lieu de travail.
- Contrôle l'état des machines, signale les défauts et s'occupe des réparations.
- Forme et dirige les collaborateurs, s'occupe d'enseigner une méthode de travail efficace.
- Conseille en matière de traitement des taches tenaces ou de textile à traiter de façon spéciale.
- Contrôle le linge (usure ou dégâts).
- Signale les manquants.
- Gère le stock de linge et produits lessiviels, contrôle les listes de linge entrant et sortant, assure les commandes nécessaires, contrôle les factures et exécute les inventaires régulièrement.
- Contrôle l'utilisation des produits lessiviels, donne des instructions à ce sujet, évite le gaspillage.
- S'occupe des vêtements de travail et uniformes (adaptés) nécessaires.
- Entretient les contacts avec les entreprises (wasserettes) externes, contrôle si le travail est conforme à ce qui a été convenu.
- Gère les comptes du linge traité pour des clients.

| | | |
|------------------------|---|-------------------------------------|
| Département | : | NETTOYAGE - MENAGE - HOUSE KEEPING |
| Fonction | : | Gouverneur / Gouvernante Général(e) |
| Fonction de référence | : | 507 |
| Catégorie de fonctions | : | IX |

ORGANISATION:

Dépend du Room Division Manager ou de la direction. Dirige les gouvernantes, le responsable division nettoyage et le chef division linge (wasserette).

OBJECTIF:

Organisation du travail et planning des activités de nettoyage et distribution du linge.

TACHES PRINCIPALES:

- Planifie les activités de nettoyage sur base de check-lists des chambres libres et occupées et des réservations; y adapte l'organisation du travail et établit le planning du personnel de nettoyage.
- Donne des instructions de travail et assure la formation des collaborateurs; établit des fiches de travail, détermine les directives et assure l'efficacité des méthodes de travail et de l'utilisation du matériel et des produits de nettoyage.
- Surveille le respect des règles internes de comportement et bonnes moeurs par le personnel; conseille lors d'engagement.
- Tient des statistiques et rapports concernant le travail.
- Supervise les activités des femmes de chambre et valets, gouvernantes et autre personnel de nettoyage (garantit la qualité du nettoyage et le service).
- Donne des directives concernant la propreté.
- Gère le stock de linge et d'articles d'accueil; supervise et inventorie le stock de linge; est responsable pour dresser l'inventaire.
- Assure les commandes et la gestion des stocks, tant du linge que des produits et du matériel de nettoyage; contrôle les factures; sélectionne et teste les nouveaux produits et matériels de nettoyage; prépare tout ce qui est nécessaire pour l'entretien; est attentif au gaspillage.
- Vérifie les chambres, sanitaires et espaces publics nettoyés; contrôle la présentation, l'ordre, la netteté et l'hygiène conformément aux directives.
- Prévient le service technique en cas de pannes ou défauts, contrôle les réparations.
- Traite les plaintes des clients, résout les problèmes, fournit l'information et assure le service nécessaire (linge supplémentaire, nettoyage des vêtements des clients).
- Assure la communication entre les différents départements et services de nettoyage; appelle les nettoyeurs en cas de nettoyage urgent.
- Prend part aux activités pendant les périodes de pointe.
- Gestion des objets oubliés.
- Elaboration et suivi du budget de son département.
- Veille à l'embellissement des endroits accessibles au public.

| | | |
|------------------------|---|------------------------------------|
| Département | : | NETTOYAGE - MENAGE - HOUSE KEEPING |
| Fonction | : | Préposé(e) aux toilettes |
| Fonction de référence | : | 509 |
| Catégorie de fonctions | : | I |

ORGANISATION:

OBJECTIF:

Nettoyer et désinfecter les sanitaires.

TACHES PRINCIPALES:

- Nettoie les toilettes, nettoie le sol et désinfecte, vide les poubelles et place le papier de toilette.
- Nettoie les toilettes après chaque utilisation.
- Assure le nettoyage des lavabos, nettoie les miroirs à la peau de chamois et époussette le mobilier.
- Place le savon nécessaire ou remplit de savon liquide; pend le linge ou remplace le rouleau de linge.
- Signale les défauts.
- Place des produits désodorisants.
- Reçoit ou rend la monnaie.
- Vend éventuellement des articles pour dames ou des cigarettes.
- Surveille le comportement et les bonnes mœurs dans les toilettes.

| | | |
|------------------------|---|------------------------|
| Département | : | RECREATION |
| Fonction | : | Préposé(e) aux cabines |
| Fonction de référence | : | 601 |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Dépend du responsable récréation ou du gérant.

OBJECTIF:

Surveiller et contrôler les cabines. Louer du matériel ou des vêtements de récréation
Vendre des articles de toilettes, bonbons, etc. Veiller à l'ordre et à la propreté.

TACHES PRINCIPALES:

- Accueille le client, contrôle le ticket d'entrée, l'accompagne ou l'oriente vers les vestiaires ou cabines.
- Loue des vêtements ou du matériel de sport, tient la caisse.
- Prend les vêtements des clients, y accroche un moyen d'identification, les garde et les rend sur demande.
- Vend toutes sortes d'articles.
- Fournit aux visiteurs l'information nécessaire et leur indique le chemin.
- Surveille l'ordre et la netteté dans l'entrée et dans les vestiaires.
- Surveille l'ordre et la discipline.
- Exerce des activités de nettoyage; passe la serpillière dans les vestiaires, désinfecte, nettoie les sanitaires.
- Surveille éventuellement l'utilisation de la piscine.

| | | |
|------------------------|---|------------------|
| Département | : | RECREATION |
| Fonction | : | Animateur(trice) |
| Fonction de référence | : | 603 |
| Catégorie de fonctions | : | VII |

ORGANISATION:

Dépend du responsable récréation.

OBJECTIF:

Organiser et exécuter des activités sportives, jeux, promenades dans la nature, petites sorties (touristiques). Assurer des animations pour les adultes et les enfants.

TACHES PRINCIPALES:

- Organise différentes activités récréatives et didactiques pour différents groupes (intérêt, âge): sport (gymnastique, fitness, compétitions sportives...), jeux (bricolage, maquillage, jeux sans frontières, jeux de société...), nature (promenades, excursions en vélo, épreuves d'endurance, petites sorties) et musique.
- Etablit des programmes ou fait des propositions, les affiche et motive les hôtes à participer.
- Dirige les activités pendant l'exécution: fournit des explications et donne des instructions, effectue des démonstrations et incite les participants à prendre part aux activités.
- Assure l'esprit d'équipe, crée une ambiance ludique et détendue.
- Surveille la sécurité et veille à manipuler intelligemment le matériel et les installations; fournit les premiers soins.
- Gère le matériel de sport et de jeu, signale les défauts ou pertes, transmet les commandes.
- Est responsable de la location de matériel, tient la caisse.

| | | |
|------------------------|---|-------------------|
| Département | : | RECREATION |
| Fonction | : | Maître nageur(se) |
| Fonction de référence | : | 604 |
| Catégorie de fonctions | : | VII |

ORGANISATION:

Dépend du chef maître nageur, du responsable piscine/sauna/fitness ou du manager récréation.

OBJECTIF:

Surveille la piscine et les autres commodités. Surveillance de la sécurité.

TACHES PRINCIPALES:

- Supervision de la piscine et des visiteurs.
- Assure l'accueil aimable et oriente les clients.
- Donne des informations aux nageurs ou utilisateurs du sauna.
- Assure le service nécessaire à l'égard des clients: par ex. vente de boissons ou jetons, prête le matériel.
- Assure l'animation.
- Surveille ordre et discipline.
- Prévient en cas de comportement contraire à la sécurité, intervient en cas de danger.
- Est responsable du nettoyage et de l'hygiène de la piscine/sauna et de l'entretien quotidien: nettoie et désinfecte les sols, rince les filtres et élimine les traces de graisse ou objets.
- Veille aux installations et à la qualité de l'eau.

| | | |
|------------------------|---|-----------------------------|
| Département | : | RECREATION |
| Fonction | : | Responsable club de détente |
| Fonction de référence | : | 605 |
| Catégorie de fonctions | : | VIII |

ORGANISATION:

Certains hôtels ou lieux de résidence offrent aux clients la possibilité de plusieurs activités de détente. Ils peuvent à cette fin se rendre dans un club.

OBJECTIF:

Diriger et animer un club. Supervision de l'utilisation du sauna, banc solaire, fitness, piscine, massage/relaxation professionnelle, douches. Sécurité et hygiène.

TACHES PRINCIPALES:

- Accueille les clients ou membres du club, les oriente et fournit les informations ou instructions nécessaires (sauna, banc solaire, piscine).
- Propose, en concertation avec la personne concernée, un programme de training personnel sur base de tests de fitness (également revalidation); fournit les explications relatives aux appareils et exercices, exécute les démonstrations nécessaires, encourage la persévérance dans le training.
- Entretient le contact avec les membres, s'occupe des inscriptions et invitations, organise certaines activités et assure l'animation nécessaire.
- Assure le service nécessaire: par ex. sert les boissons et petits snacks.
- S'occupe de nettoyer et désinfecter régulièrement les sols et appareils, entretient les douches, vestiaires, tables, etc.
- Réalise les contrôles obligatoires de l'eau de bain et entretient quotidiennement la piscine (rince, filtre, dégraisse).
- Contrôle le fonctionnement optimal des appareils, signale des défauts.
- Surveille la sécurité, intervient en cas de situation dangereuse.

| | | |
|------------------------|---|-------------|
| Département | : | RECREATION |
| Fonction | : | Disc-jockey |
| Fonction de référence | : | 606 |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du gérant, de l'exploitant ou du responsable animation-divertissement.

OBJECTIF:

Animer des soirées dansantes par la musique.

Utiliser des installations de sonorisation et d'éclairage.

TACHES PRINCIPALES:

- monte des installations de sonorisation et d'éclairage
- s'occupe de la musique: place les disques ou cd, les choisit et les fait jouer
- mixe les morceaux en fonction de l'ambiance dans la salle ou des souhaits des visiteurs ou du gérant
- passe des disques sur commande
- suit les nouveautés en musique, dispose d'un budget d'achat
- fait des annonces spéciales
- assure les effets de lumière nécessaires
- discute avec le responsable des différentes animations ou événements, en assure la réalisation
- trie et met de l'ordre dans le matériel utilisé
- s'occupe des vidéo-clips en parallèle

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | RECREATION |
| Fonction | : | Collaborateur(trice) location de matériel de récréation |
| Fonction de référence | : | 609 |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Dépend du responsable récréation ou du gérant.

OBJECTIF:

Louer et entretenir le matériel de sport et jeux et terrains de sport.

TACHES PRINCIPALES:

- Loue vélos, pédalos, chaloupes, kayaks, courts de tennis, terrains de mini-golf, patins à glace, chaussures de bowling, vêtements de sport, etc.
- Donne les tailles appropriées et adapte le matériel à la personne concernée.
- Tient le dépôt en ordre.
- Déplace et empile le matériel de sport et de jeu.
- Encaisse pour la location, tient la caisse et remplit les formulaires ou bons nécessaires.
- Exécute des travaux d'entretien simples.
- Opérations de caisse.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | RECREATION |
| Fonction | : | Collaborateur(trice) vente et contrôle des cartes d'entrée |
| Fonction de référence | : | 610 |
| Catégorie de fonctions | : | III |

ORGANISATION:

Dépend du responsable récréation ou du gérant.

OBJECTIF:

Vendre et contrôler des cartes d'entrée.

TACHES PRINCIPALES:

- Vend des tickets d'entrée aux visiteurs, reçoit et rend la monnaie et fournit la preuve de paiement.
 - Fournit l'information nécessaire et oriente.
- ou
- Se trouve à l'entrée et contrôle les preuves de paiement.
 - Refuse l'entrée aux visiteurs n'ayant pas payé ou indésirables (ou fait appel au responsable de la sécurité).
 - Fournit l'information nécessaire et oriente les visiteurs.
 - Accompagne les visiteurs tardifs à leur destination.
 - Surveille l'ordre et la sécurité.
 - Règle les problèmes des places assises, etc.
 - Après la représentation, dirige les visiteurs vers la sortie.
 - Aide à débarrasser et nettoyer les salles, aide à disposer et ranger le mobilier et autre matériel.

| | | |
|------------------------|---|------------------------|
| Département | : | RECREATION |
| Fonction | : | Responsable récréation |
| Fonction de référence | : | 611 |
| Catégorie de fonctions | : | VIII |

ORGANISATION:

Dépend du chef récréation ou du gérant.

OBJECTIF:

Coordonne, supervise et exécute les différents programmes d'animation. Gère le matériel de sport et jeux.

TACHES PRINCIPALES:

- Discute avec les animateurs des différentes possibilités de récréation, décide si les programmes proposés sont réalisables et dirige les collaborateurs dans leur exécution.
- Coordonne et fait correspondre les différentes activités; discute avec les autres services (par ex. réservations).
- Contacte les personnes externes (par ex. animateurs, artistes, matériel), règle les contrats et paiements.
- Fait l'analyse des coûts d'exploitation, gère le budget.
- Exécute et coordonne le bon état et la sécurité de tous les appareils et matériels, assure les réparations nécessaires.
- Supervise toutes les activités durant leur réalisation, donne des instructions aux collaborateurs et assure l'accompagnement nécessaire, prend part aux activités.
- Traite administrativement tous les frais et caisses (entrée, location de matériel).

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | SPA & WELLNESS |
| Fonction | : | Chef d'équipe Praticien(ne) de soin Spa & Wellness |
| Fonction de référence | : | 615 |
| Catégorie de fonctions | : | VII |

ORGANISATION:

Rapporte directement au Spa Manager.

OBJECTIF:

Comme Praticien(ne) de soin :

Réaliser des soins et massages et conseiller la clientèle par rapport aux soins et produits prodigués afin de satisfaire les besoins de la clientèle et d'augmenter leur bien-être

Comme Chef d'équipe :

Planifier et répartir le travail des différents praticien(ne)s de soin, superviser leur travail afin de veiller au bon déroulement des soins, assurer l'efficacité du Spa et améliorer la qualité des prestations de soins

TACHES PRINCIPALES:

- Veille au respect des normes d'hygiène, de propreté et de sécurité ainsi que des protocoles d'accueil et de soin
- Contrôle, évalue et coache les praticiens de soin, forme les nouveaux praticiens de soin
- Effectue les commandes, le suivi des stocks et les inventaires de matériels et de consommables
- Planifie les sessions de soins et coordonne le travail entre les différents praticiens
- Accueille et conseille la clientèle en proposant des soins personnalisés,
- Vérifie qu'il n'y a pas de contre-indication au soin proposé
- Exécute des massages, des soins esthétiques ou autres soins
- S'assure auprès de la clientèle que le service presté satisfait aux exigences personnelles et aux normes de qualité
- Veille à l'entretien, à la préparation, au nettoyage du lieu de soin avant l'arrivée des clients et après leur passage (linge, stérilisateur,...)
- Veille au bon fonctionnement du matériel et signale à la hiérarchie toute anomalie ou défaillance à celui-ci
- Conseille les clients par rapports à différents produits, effectue des ventes de produits et participe aux actions de promotions

| | | |
|------------------------|---|--------------------------------------|
| Département | : | SPA & WELLNESS |
| Fonction | : | Praticien(ne) de soin Spa & Wellness |
| Fonction de référence | : | 616 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Rapporte directement au Chef d'équipe praticien(ne) de soin ou au Spa Manager.

OBJECTIF:

Réaliser des soins et massages et conseiller la clientèle par rapport aux soins et produits prodigués afin de satisfaire les besoins de la clientèle et d'augmenter leur bien-être.

TACHES PRINCIPALES:

- Accueille et conseille la clientèle en proposant des soins personnalisés
- Vérifie qu'il n'y a pas de contre-indication au soin proposé
- Exécute des massages, des soins esthétiques ou autres soins
- S'assure auprès de la clientèle que le service presté satisfait aux exigences personnelles et aux normes de qualité
- Effectue l'entretien, la préparation, et le nettoyage du lieu de soin avant l'arrivée des clients et après leur passage (linge, stérilisateur,...)
- Veille au bon fonctionnement du matériel et signale à la hiérarchie toute anomalie ou défaillance à celui-ci
- Conseille les clients par rapports aux différents produits, effectue des ventes de produits et participe aux actions de promotions

| | | |
|------------------------|---|----------------|
| Département | : | SPA & WELLNESS |
| Fonction | : | Spa Manager |
| Fonction de référence | : | 617 |
| Catégorie de fonctions | : | IX |

ORGANISATION:

Rapporte directement au Directeur.

OBJECTIF:

Encadrer le personnel du Spa, veiller au bon fonctionnement optimale du Spa, améliorer les pratiques et s'impliquer dans le développement commercial afin d'assurer la croissance et la rentabilité du Spa en s'intégrant dans la stratégie globale.

TACHES PRINCIPALES:

- Participe à la mise en place de la stratégie commerciale et promotionnelle du Spa, de manière cohérente avec la stratégie globale
- Encadre l'équipe hiérarchiquement (planning, coaching, motivation,...)
- Anime des réunions d'équipes
- Veille au respect des normes d'hygiène, de propreté et de sécurité ainsi que des protocoles d'accueil et de soin
- Entretient avec la clientèle des relations de qualité dans le respect de la confidentialité
- Supervise et contrôle les flux d'argents au sein du Spa
- Effectue l'inventaire et les commandes de produits et de consommables
- Veille au respect des budgets et élabore différents tableaux de bords
- Elabore et met en place des améliorations de procédures

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | SERVICE TECHNIQUE |
| Fonction | : | Préposé(e) à l'aménagement des salles Commis déménageur |
| Fonction de référence | : | 701 |
| Catégorie de fonctions | : | II |

ORGANISATION:

Dépend du responsable du service technique ou du responsable de banquets ou conférences.

OBJECTIF:

Préparer les salles, mettre en place le mobilier et autres choses nécessaires.

TACHES PRINCIPALES:

- Est responsable de la décoration des salles suivant planning (pour banquets, réunions, soirées dansantes, shows, etc.).
- Déménage les tables et chaises, place le matériel de décoration (fleurs, décorations, décors etc.), met en place ce qui est nécessaire (par ex. pour réunions: tribune, rétroprojecteur, installation vidéo, écrans, etc.), s'occupe des installations de sons et lumières, podium, etc.
- Aide à la mise en place des tables: dresse les tables pour banquets, place les décorations de tables, met en place les choses nécessaires telles papier et crayon, s'occupe des gadgets ou petites attentions, etc.
- S'occupe ensuite de démonter les salles, ranger et gérer le matériel.
- Contrôle le matériel et répare les dégâts ou s'occupe de remplacer.
- Aide aux activités de nettoyage.

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | SERVICE TECHNIQUE |
| Fonction | : | Collaborateur(trice) entretien général |
| Fonction de référence | : | 702 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du responsable du service technique ou du gérant.

OBJECTIF:

Exécuter toutes sortes de travaux d'entretien et de réparation aux objets d'usage courant, installations et bâtiments.

TACHES PRINCIPALES:

- Effectue l'entretien de routine et les réparations de base aux installations électriques, mécaniques et sanitaires.
- Exécute les activités d'entretien: graisse, nettoie ou remplace les pièces détachées, peint, effectue des travaux de menuiserie, de jardinage, etc.
- Résout les pannes ou défauts ou fait appel au service technique (externe).
- Gère le magasin de pièces de rechange, transmet les commandes nécessaires.
- Discute avec les responsables des travaux de réparation ou remplacements nécessaires.

| | | |
|------------------------|---|-------------------|
| Département | : | SERVICE TECHNIQUE |
| Fonction | : | Menuisier |
| Fonction de référence | : | 703 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du responsable du service technique ou du gérant.

OBJECTIF:

Exécuter toutes sortes de travaux de menuiserie.

TACHES PRINCIPALES:

- Effectue les réparations et travaux d'adaptation de menuiserie aux tables, chaises, portes, fenêtres, escaliers, plafonds, murs, sols, lits, armoires etc.
- Effectue l'entretien de menuiserie: rabote, scie, burine, lime, ponce, polit, vernit.
- Réalise du nouveau matériel en bois.
- Passe les commandes au service achats.
- Est responsable de l'ordre et de la netteté dans son lieu de travail et de son matériel.

| | | |
|------------------------|---|-------------------|
| Département | : | SERVICE TECHNIQUE |
| Fonction | : | Electricien(ne) |
| Fonction de référence | : | 704 |
| Catégorie de fonctions | : | VII |

ORGANISATION:

Dépend du responsable du service technique ou du gérant.

OBJECTIF:

Exécuter toutes sortes de travaux d'entretien et de réparation aux objets électriques d'usage courant et installations électriques.

TACHES PRINCIPALES:

- Effectue l'entretien de routine, les réparations et travaux d'adaptation aux installations électriques.
- Aide éventuellement à l'installation de nouvelles machines et les rend opérationnelles.
- Règle les installations de son et lumières.
- Résout les pannes et défauts.
- Gère le magasin des pièces de rechange, transmet les commandes.
- Fait rapport aux responsables du service technique des travaux d'entretien ou remplacements nécessaires.

| | | |
|------------------------|---|-------------------|
| Département | : | SERVICE TECHNIQUE |
| Fonction | : | Plombier |
| Fonction de référence | : | 705 |
| Catégorie de fonctions | : | VII |

ORGANISATION:

Dépend du responsable du service technique ou du gérant.

OBJECTIF:

Installer et entretenir des installations sanitaires et des conduites.

TACHES PRINCIPALES:

- Installe des installations sanitaires.
- Installe, répare ou renouvelle les tuyauteries d'eau, de gaz et de vapeur.
- Démonte, répare et monte des robinets, éviers, toilettes et autres.
- Entretient les installations d'eau.
- Entretient les décharges.
- Recherche les causes de cassures et anomalies et s'occupe des réparations nécessaires.
- Détermine la quantité de matériel à utiliser et le travail.
- Scie, plie et coupe les fils; effectue du travail de soudure; travaille tout type de métal; fabrique des pièces.

| | | |
|------------------------|---|-------------------|
| Département | : | SERVICE TECHNIQUE |
| Fonction | : | Peintre |
| Fonction de référence | : | 706 |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du responsable du service technique ou du gérant.

OBJECTIF:

Exécuter toutes sortes de travaux de peinture.

TACHES PRINCIPALES:

- Exécute des travaux de peinture aux fenêtres, portes, meubles, conduits d'évacuation, murs, plafonds, façades, clôtures, etc. à la demande du responsable.
- Fait le travail préparatoire: nettoie, dégraisse, décape, ponce, enduit, etc.
- Exécute des travaux de peinture de décoration (ou décors) et s'occupe de la finition nécessaire.
- Gère son matériel, entretient ses outils et transmet les commandes nécessaires.
- Est responsable du nettoyage des outils et du lieu de travail.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | SERVICE TECHNIQUE |
| Fonction | : | Préposé(e) aux installations thermiques |
| Fonction de référence | : | 707 |
| Catégorie de fonctions | : | VII |

ORGANISATION:

Dépend du responsable du service technique ou du gérant.

OBJECTIF:

L'entretien de la centrale d'eau, des installations de contrôle de chauffage et de climatisation.

TACHES PRINCIPALES:

- Contrôle le fonctionnement de la chaudière; veille à la pression de la vapeur, au niveau d'eau et s'occupe de la pompe d'alimentation; règle la température de la pression; augmente si nécessaire la capacité de la chaudière.
- Met en service et contrôle les vannes de vapeur, d'huile et d'eau; met les pompes en et hors service.
- Règle le combustible, commande les vannes à air et clapet de fumée.
- Contrôle et entretient les systèmes d'air conditionné et de ventilation.
- S'occupe d'ajouter du combustible; note l'utilisation du combustible.
- Contrôle, note et fait le rapport de tous les appareils de mesure et d'enregistrement.
- Règle les équipements de chauffage; entretient la centrale d'eau et les installations d'adoucisseurs d'eau; prend des échantillons, contrôle la dureté et effectue des analyses élémentaires; rince les filtres.
- Recherche les causes de cassures et anomalies et s'occupe des réparations nécessaires.

| | | |
|------------------------|---|-------------------|
| Département | : | SERVICE TECHNIQUE |
| Fonction | : | Jardinier |
| Fonction de référence | : | 708 |
| Catégorie de fonctions | : | IV |

ORGANISATION:

Dépend du responsable du service technique ou du gérant.

OBJECTIF:

Exécuter toutes sortes de travaux de jardinage (entretien et nettoyage).

TACHES PRINCIPALES:

- Entretien le jardin: jardinières, parterres, gazons, arbustes, allées, terrasses, ponts, viviers, clôtures, conduits d'eau, puits, etc.
- Réalise les plantations nécessaires, taille, sarcle, élimine les mauvaises herbes, travaille la terre, ajoute l'engrais, élimine la vermine; enlève branches et déchets, rassemble les poubelles.
- Pique les papiers et balaye les terrains.
- Nourrit les animaux et assure leur protection.
- Répare les dégâts ou défauts.
- Est responsable du nettoyage des outils et du lieu de travail.

| | | |
|------------------------|---|-------------------------------|
| Département | : | SERVICE TECHNIQUE |
| Fonction | : | Responsable service technique |
| Fonction de référence | : | 709 |
| Catégorie de fonctions | : | IX |

ORGANISATION:

Dépend de la direction.

OBJECTIF:

Supervision, entretien préventif et réparations. Organisation du service technique.
Gestion des achats et suivi des projets. Elaboration et suivi de projets.

TACHES PRINCIPALES:

- Est responsable de l'entretien préventif et des réparations des bâtiments et installations: électricité, sanitaires, installations de chauffage et d'eau, matériel de cuisine et de salle, air conditionné, bâtiments, etc.
- Etablit les schémas d'entretien, planifie les activités et assure une répartition du travail efficace.
- Supervise et coordonne les activités des techniciens (électricien, jardinier, peintre, menuisier, etc.).
- Garantit l'opérationnalité et la sécurité de toutes les installations, inspecte et contrôle le respect des prescriptions techniques.
- Etudie les causes des pannes techniques, établit le plan de réparation, fait appel éventuellement aux techniciens externes.
- Assure l'intervention rapide et efficace en cas de pannes.
- Supervise les travaux réalisés par des tiers (externes), suit les contrats, contrôle l'exécution des travaux conformément à ce qui a été convenu.
- Gère le budget d'entretien, s'occupe de l'achat des pièces de rechange, outillage et appareils, assure un stock efficace à des prix bien étudiés.
- Réalise des analyses et établit des rapports relatifs aux pannes, consommations (d'énergie, de matériel), frais, etc.; prépare les plans d'investissement et fait rapport à ce sujet à la direction.
- Réalise les fiches techniques et rédige les manuels d'usage.
- Tient à jour plans, dessins techniques et documentation.
- Accueille et oriente les inspecteurs techniques et de sécurité.
- Prend part aux réunions du Service de prévention et de protection au travail.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | SERVICE TECHNIQUE |
| Fonction | : | Responsable Adjoint du Service Technique / Coordinateur / Responsable d'équipe |
| Fonction de référence | : | 710 |
| Catégorie de fonctions | : | VIII |

ORGANISATION:

Rapporte directement au responsable du service technique (= responsable hiérarchique final du service technique) et fournit la direction opérationnelle.

OBJECTIF:

Diriger les collaborateurs techniques sur le plan opérationnel et assister le responsable lors de la coordination de la maintenance préventive et des réparations.

TACHES PRINCIPALES:

- Dirige sur le plan opérationnel les collaborateurs techniques et remplace le responsable du service technique en son absence:
 - arrange la distribution journalière des travaux et tâches parmi les collaborateurs techniques (électricien, menuisier, peintre, jardinier, etc.) et veille à une distribution efficace des travaux (p. ex. établir une proposition d'horaires, veiller à assurer une permanence, etc.)
 - coordonne, en concertation avec le responsable, les travaux d'équipe concernant la maintenance préventive ou les réparations des immeubles et installations: électricité, sanitaires, installations de distribution d'eau et de chauffage, matériels de cuisine et des salles, climatisation, bâtiments, etc.
 - élabore des schémas d'entretien en concertation avec le responsable
 - contrôle les activités des techniciens, de même que les travaux effectués par des tiers
 - met au courant les nouveaux collaborateurs et conseille le responsable du service technique en matière d'évaluation des collaborateurs techniques.
- Travaille en tant que collaborateur entretien général lorsqu'il y a beaucoup de travail
- Cherche la cause des défaillances techniques, élabore un plan de réparation et peut éventuellement faire appel à des techniciens externes
- Assure une intervention rapide et efficace en cas de dysfonctionnements
- Fait des suggestions permettant de contenir le budget d'entretien; conseille en matière d'achats de pièces de rechange, outillages et appareils
- Gère le stock sous la supervision du responsable; est habilité à conclure des accords avec des fournisseurs pour résoudre les problèmes existants ou contacter des firmes pour demander des offres de prix

- Elabore des fiches techniques et rédige des manuels en concertation avec le responsable du service technique
- Conserve, sur ordre du responsable du service technique, des plans, des dessins techniques et la documentation
- Participe aux réunions du Comité de Prévention et de Protection ou aux réunions de l'équipe technique.

| | | |
|------------------------|---|--------------------------|
| Département | : | ADMINISTRATION - MAGASIN |
| Fonction | : | Magasinier(ière) |
| Fonction de référence | : | 801 |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du responsable de l'économat, du responsable comptabilité ou du gérant.

OBJECTIF:

Réception et entreposage des denrées alimentaires, boissons ainsi que toute autre marchandise. Distribution interne des différents départements. Ordre et organisation des magasins.

TACHES PRINCIPALES:

- Contrôle la quantité (nombre - poids) et la qualité (date de fraîcheur), vérifie si le bon de commande et la facture correspondent; s'occupe des retours, signale les anomalies.
- Entrepose les marchandises dans le magasin, dans les chambres froides et chambres de congélation, assure l'entreposage efficace suivant le système FIFO; oriente les marchandises vers les services adéquats.
- Assure la distribution interne des marchandises vers les différents départements (selon le bon de commande interne); s'occupe des livraisons urgentes.
- Tient à jour le système de gestion des stocks; contrôle et suivi du stock.
- Est responsable de l'ordre et de la netteté des magasins et des frigos, nettoie le quai et les lieux de travail.

| | | |
|------------------------|---|---------------------------|
| Département | : | ADMINISTRATION - ECONOMAT |
| Fonction | : | Econome |
| Fonction de référence | : | 802 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du responsable service d'achats, de la comptabilité ou du gérant.
S'il y a des magasiniers en service, l'économe leur donne des instructions.

OBJECTIF:

Supervision du trafic des marchandises - gestion des stocks. Organisation de la distribution interne. Tâches administratives.

TACHES PRINCIPALES:

1. Coordonne les commandes et les livraisons:
 - centralise les commandes des différents départements ou reçoit les listes de commandes
 - place les commandes (journalières) auprès des fournisseurs (souvent par téléphone) (les commandes importantes seront réalisées par le service d'achat)
 - contrôle des livraisons (quantité-qualité) conformément aux bons de commande/de livraison
 - signale les anomalies et s'occupe des retours
 - assure la gestion du stock de manière efficace et responsable
2. Organise et supervise la distribution interne des marchandises vers les différents départements:
 - contrôle le trafic des marchandises dans le magasin; assure l'approvisionnement dans les temps
 - donne des instructions au(x) magasinier(s) ou au(x) préposé(s) au transport interne
 - est en contact permanent avec le magasin, la production (cuisine, salle, etc.) et les services administratifs (ex. achat et comptabilité)
 - s'occupe des livraisons et commandes urgentes
3. Fait le traitement:
 - des commandes/livraisons (automatisation ou système de cartes): ex. numéro de l'article, données relatives aux fournisseurs, quantité, prix, etc.)
 - assure le trafic des marchandises du magasin vers les départements
 - stock et inventaire
 - consommation, interruption, prix de revient, commandes, etc.
 - donne des informations exactes concernant la situation en cours

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | ADMINISTRATION - SERVICE D'ACHATS |
| Fonction | : | Acheteur(se) Directeur(trice) des achats |
| Fonction de référence | : | 803 |
| Catégorie de fonctions | : | VII |

ORGANISATION:

Dépend de la direction ou du gérant.

OBJECTIF:

Passer les commandes, coordonne celles-ci et les livraisons. Suivi de l'administration.
Information et conseils.

TACHES PRINCIPALES:

1. Passe les commandes, coordonne celles-ci et les livraisons
 - place les commandes auprès des fournisseurs; s'occupe des livraisons urgentes
 - entretient les contacts avec les fournisseurs
 - contrôle l'exécution des livraisons et assure le suivi des problèmes rapportés par les responsables concernés
2. Suivi administratif:
 - contrôle les factures conformément aux bons de commande et de livraison; signale les dérogations et résout les problèmes
 - contrôle le traitement des données ainsi que l'encodage des articles, assortiments, stock, etc.
 - établit des statistiques sur base de différentes données pour développer une stratégie commerciale
 - aide à la réalisation provisoire et définitive du budget
3. Information et dossiers:
 - rassemble des informations pour des contrats d'achat importants et tient des dossiers y relatifs
 - demande des échantillons et reçoit les représentants
 - demande des offres de prix auprès des fournisseurs et compare les prix
 - analyse l'évolution du marché
 - donne des conseils en matière d'achat aux représentants du service, fait des propositions et suggestions d'achats

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | ADMINISTRATION - F&B |
| Fonction | : | Contrôleur(se) de la Restauration (F&B analyst) |
| Fonction de référence | : | 804 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Rapporte au responsable du service financier.

OBJECTIF:

Traitement des données. Contrôle, analyse, interprétation et commentaires.

TACHES PRINCIPALES:

1. Traitement des données:
 - centralise et traite les données relatives:
 - . au flux de marchandises (magasins)
 - . à la vente/consommation d'aliments et boissons
 - . aux rapports de caisse
 - consolide ces données des différents départements et/ou établissements, contrôle le traitement des données conformément aux directives
 - réalise des relevés
 - exécute différentes analyses des pertes et pour divers secteurs d'activités (restaurant, banquet)
 - interprète des données, cherche les fautes et anomalies, cherche une solution, transmet à cet effet l'information ou le conseil nécessaire aux responsables concernés
 - réalise des statistiques et les tient à jour
 - vérifie l'exactitude de l'inventaire et le résultat du calcul

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | ADMINISTRATION |
| Fonction | : | Restaurateur(trice) Gérant(e) Directeur(trice) des restaurants |
| Fonction de référence | : | 805 |
| Catégorie de fonctions | : | IX |

ORGANISATION:

Dépend du directeur ou du manager régional. Donne des instructions aux collaborateurs de la succursale ou de la filiale.

OBJECTIF:

Gérer, coordonner, contrôler et corriger le travail opérationnel journalier, la prestation de services et la gestion d'entreprise d'une succursale ou d'une filiale déterminée.

TACHES PRINCIPALES:

1. S'occupe de l'organisation pratique, de l'exécution et du contrôle des activités.
2. Supervise la production/vente en concertation avec le directeur ou le manager régional:
 - coordonne et contrôle l'exécution des activités journalières
 - garantit l'observation des directives en rapport avec la production (activités en cuisine), la prestation de services, la qualité
 - garde le stock à niveau, passe les commandes
 - veille à un service aimable envers la clientèle; se tient à la disposition des clients pour fournir des informations; traite les plaintes
3. Personnel:
 - s'occupe du planning de travail et de la répartition des tâches
 - donne des conseils concernant la sélection et l'engagement
 - donne des indications et des instructions, motive et accompagne les collaborateurs
4. Administration:
 - rassemble toutes les données nécessaires à la rédaction de rapports à l'attention de la direction ou du service central
 - contrôle le flux monétaire (rapports de caisse, validité des moyens de paiement)
 - contrôle les données relatives à l'achat, le stock, les factures, les pertes, etc... selon les directives internes
 - s'occupe de l'administration du personnel

| | | |
|------------------------|---|---------------------|
| Département | : | ADMINISTRATION |
| Fonction | : | Assistant du gérant |
| Fonction de référence | : | 806 |
| Catégorie de fonctions | : | VIII |

ORGANISATION:

Dépend du gérant.

Supervise les collaborateurs.

OBJECTIF:

Aide le gérant dans la gestion, le fonctionnement et le service quotidiens opérationnels.

S'occupe de la coordination et du contrôle des activités.

TACHES PRINCIPALES:

1. Supervise la vente/production en concertation avec le gérant:
 - contrôle l'exécution des activités; surveille l'évolution du travail
 - garantit le respect des lignes de conduite relatives à la qualité, la quantité, le service, la sécurité et l'hygiène
 - surveille l'amabilité du service à l'égard des clients; informe et dirige; traite les plaintes
 - collabore et aide les collaborateurs/collègues
2. Organisation du travail et planning:
 - assure l'exécution et le contrôle de:
 - . planning du travail et répartition des tâches
 - . commandes, réception, stock, inventaire
 - . opérationnalité du matériel de travail
3. Affaires du personnel
 - conseille en matière de sélection et d'engagement
 - s'occupe de diriger et de former
 - fournit indications et instructions, motive et dirige
4. Administration
 - contrôle la circulation de l'argent (rapports de caisse, validité des moyens de paiement), factures
 - contrôle les données relatives au taux d'occupation du personnel, vente, stock, perte, conformément aux lignes de conduite
 - assure le traitement des données et contrôle; établit des relevés; classe les documents
5. Remplace le gérant en son absence

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | ADMINISTRATION - ACCUEIL - RECEPTION – FRONT OFFICE |
| Fonction | : | Chef de réception (FO manager) |
| Fonction de référence | : | 807 |
| Catégorie de fonctions | : | IX |

ORGANISATION:

Dépend du Room Division Manager ou du gérant. Donne des directives au responsable (d'équipe) de réception et aux employés de réception.

OBJECTIF:

Formule les objectifs de son département. S'occupe de l'introduction de ceux-ci et vérifie les résultats. Gestion de budget et contrôle. Service clients.

TACHES PRINCIPALES:

1. Gestion:
 - formule en concertation avec le management et le responsable des ventes la gestion en matière de location de chambres
 - étudie les possibilités des différents arrangements, détermine la gestion des ventes relatives aux commodités internes
 - détermine les lignes de conduite internes pour les services réception
 - garantit qualité et service grâce à une organisation du travail efficace dans son département
 - optimise les activités à la réception, conseille pour certains investissements, gère le matériel
 - sélectionne les nouveaux collaborateurs; assure leur formation et évaluation
 - assure la circulation de l'information dans le département: prix, brochures, affiches, manifestations externes, nouveaux magasins ou restaurants, etc.
2. Gestion et contrôle du budget:
 - établit le budget pour son département
 - supervise facturation et paiements
 - réalise l'analyse des pertes et profits sur la location des chambres et autres commodités; interprète les données de l'audit
 - contrôle l'administration des salaires
 - rapporte les résultats et pourcentages d'occupation au management
 - contrôle le suivi des contrats, est attentif à leurs précisions juridiques et à l'exécution correcte conformément aux accords
3. Service clientèle:
 - aide à la réception pendant les périodes de pointe
 - demande l'appréciation des clients concernant les chambres (confort) et le service

- entretient les contacts avec la clientèle fixe ou groupes; transmet l'information nécessaire à ce sujet au responsable des ventes (par ex. potentiel de clients fixes ou groupes)
- transmet l'information nécessaire, relative aux réservations et clients, aux responsables du restaurant, de la cuisine, du nettoyage, du département des ventes, à la comptabilité, etc.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | ADMINISTRATION - BANQUET |
| Fonction | : | Directeur(trice) des banquets Adjoint(e) (Assistant Manager) |
| Fonction de référence | : | 809 |
| Catégorie de fonctions | : | VIII |

ORGANISATION:

Dépend du directeur ou du directeur des banquets.

OBJECTIF:

Assister lors de la location de salles et lors de ventes de forfaits pour banquets, réceptions et autres événements. Organisation pratique et supervision de l'exécution de leur déroulement conforme.

TACHES PRINCIPALES:

1. Loue et réserve des salles pour banquets ou autres événements:
 - informe les clients; présente les différents forfaits ou formules en tenant compte des possibilités internes de l'entreprise et des souhaits des clients
 - s'occupe des formalités nécessaires concernant les offres et les réservations
2. S'occupe de l'organisation pratique et de la supervision conforme à l'offre
 - crée des fiches de travail, s'occupe du planning du personnel
 - informe les départements concernés; s'occupe des directives nécessaires à communiquer en cuisine, salle, nettoyage et personnel technique
 - réserve le matériel et fait éventuellement appel à des services extérieurs (p.ex. fleurs, DJ,...)
 - donne des instructions concernant le matériel nécessaire (meubles, vaisselle, linge, fleurs,...) et le support technique (installation musicale, lumières, matériel audio-visuel,...)
 - supervise toutes les activités; contrôle l'exécution conforme au contrat
 - s'occupe des formalités nécessaires concernant les inventaires journaliers et le décompte des services fournis

| | | |
|------------------------|---|----------------------------------|
| Département | : | ADMINISTRATION - SERVICE HYGIENE |
| Fonction | : | Responsable diététique |
| Fonction de référence | : | 812 |
| Catégorie de fonctions | : | VIII |

ORGANISATION:

Dépend de la direction ou du responsable régional. Travaille dans des maisons de repos, écoles, hôpitaux et instituts. Dirige les diététiciens.

OBJECTIF:

Menu et planning diététique. Supervision de l'exécution conformément aux lignes de conduite.

TACHES PRINCIPALES:

1. Diététique:
 - discute du menu et du régime en concertation avec les personnes concernées (infirmières, patients, direction) et avec le chef de cuisine (alimentation légère, maigre, pauvre en sel, pour diabétiques, etc.)
 - compose les menus et fiches diététiques
 - organise le cycle du menu ou du régime en vue d'une alimentation raisonnable et d'une composition saine d'aliments; tient compte de l'offre saisonnière et de la variation nécessaire dans l'assortiment
 - en contrôle l'exécution conformément aux lignes de conduite
 - garantit la qualité; contrôle la préparation, la composition, le transport, le service, la conservation, etc.; surveille le respect des lignes de conduite en matière d'hygiène
 - prend part à la commission des menus: juger la qualité et la quantité des repas; travaille en concertation avec des diététiciens et d'autres personnes concernées
 - applique les directives de la diététique imposées par les médecins
2. Administration:
 - exécute les tâches administratives
 - fournit des attestations
 - fait des offres, calculs de prix de revient et recettes
 - organise des enquêtes concernant la qualité et le goût des aliments

| | | |
|------------------------|---|--------------------------|
| Département | : | ADMINISTRATION - CUISINE |
| Fonction | : | Diététicien(ne) |
| Fonction de référence | : | 813 |
| Catégorie de fonctions | : | VIII |

ORGANISATION:

Dépend du responsable diététique. Dirige opérationnellement des préposés à l'assemblage des plateaux de service.

OBJECTIF:

Préparer les régimes. Contrôle les portions et l'assemblage des plateaux conformément aux fiches de régime.

TACHES PRINCIPALES:

- Assure l'organisation du travail relative à l'alimentation diététique; assure les commandes nécessaires et est responsable de la répartition des tâches entre les collaborateurs; fournit les instructions nécessaires.
- Etablit le planning (quantité) pour les menus; donne des instructions au personnel de cuisine; exécute personnellement certaines préparations.
- Contrôle la mise en place de tout ce qui est nécessaire à la table d'assemblage: boissons, pain, aliments, matières grasses, garnitures, suppléments, couverts etc.
- Contrôle la composition et la disposition des aliments, boissons et accessoires sur les plateaux conformément aux fiches de régime par ex. maigre, sans sel, pauvre en fibres, pour diabétiques, moulu, etc.
- Aide à la chaîne de transport pendant l'assemblage; surveille les activités.
- Contrôle l'entreposage et la conservation des denrées alimentaires.

| | | |
|------------------------|---|--------------------|
| Département | : | NAVIRES - EQUIPAGE |
| Fonction | : | Chef des stewards |
| Fonction de référence | : | 814 |
| Catégorie de fonctions | : | IX |

ORGANISATION:

Dépend de la direction. Dirige l'équipage.

OBJECTIF:

Supervision de l'équipage - administration. Supervision vente, service, nettoyage.
Surveillance du niveau de qualité des services.

TACHES PRINCIPALES:

- Contrôle la présence du personnel.
- Organise les activités à bord.
- Utilise le système informatique central à bord.
- Est responsable de l'affichage des tarifs.
- Est responsable de la diffusion des heures d'ouverture -et de fermeture- des points de vente, annonce que l'on sert les repas, dispose le matériel de promotion.
- Informe les clients, assure l'accueil et oriente.
- Supervise les ventes et leur enregistrement.
- Supervise les activités de l'équipage, donne des instructions et motive; s'occupe des formations.
- Optimalise la qualité du service.
- Centralise tous les documents et les papiers de valeur.
- Etablit les rapports, rédige le livre de bord pour la direction; signale les pannes et problèmes; émet des suggestions.
- Prend immédiatement des décisions en cas de problèmes qui peuvent être résolus à bord, cherche des alternatives.

| | | |
|------------------------|---|------------------------------|
| Département | : | NAVIRES - EQUIPAGE |
| Fonction | : | Adjoint(e) chef des stewards |
| Fonction de référence | : | 815 |
| Catégorie de fonctions | : | VIII |

ORGANISATION:

Dépend du commandant de bord. Dirige opérationnellement.

OBJECTIF:

Supervision des activités sur ordre du commandant de bord.

TACHES PRINCIPALES:

- Contrôle l'approvisionnement et le stock (inventaire).
- Contrôle l'inventaire du tax-free shop et transfère vers d'autres points de vente; contrôle le stock dans les bars; distribue les tarifs et le matériel de promotion.
- Aide à remplir les étagères.
- Supervise les activités du personnel dans les points de vente et au bar.
- Contrôle la mise en place des points de vente et bars pour le prochain voyage.
- Contrôle l'entretien, la netteté et l'hygiène.
- Résout les problèmes/plaintes des clients.
- Ouvre éventuellement une deuxième caisse.

| | | |
|------------------------|---|------------------------|
| Département | : | ADMINISTRATION |
| Fonction | : | Contrôleur(se) qualité |
| Fonction de référence | : | 816 |
| Catégorie de fonctions | : | IX |

ORGANISATION:

Dépend du service central ou du directeur général.

OBJECTIF:

Supervision et support des différentes exploitations. Contrôle de la qualité.
Communication entre le siège d'exploitation et le service central.

TACHES PRINCIPALES:

Visite les différents sièges d'exploitation:

1. Contrôle les activités en cuisine conformément aux lignes de conduite:
 - hygiène du lieu de travail, du matériel de cuisine, des chambres froides, etc.
 - qualité des préparations et présentation des repas; contrôle de la fraîcheur des denrées alimentaires
 - activités et présentation du personnel de cuisine
 - conditions de travail
2. Contrôle le nettoyage et l'entretien:
 - nettoyage, ordre et netteté des comptoirs (points de vente), salle, sanitaires, linge
 - fonctionnement et stock du matériel de nettoyage
3. Contrôle le service conformément aux lignes de conduite.
Contrôle la présentation du personnel.
4. Contrôle le traitement administratif des données:
 - factures, rapports de caisse, consommation, chiffre d'affaires, etc.
 - contrôle les inventaires
 - taux d'occupation du personnel
 - conseille le responsable du siège (gérant)
6. Contact avec la clientèle:
 - discute des réservations et contrôle l'exécution des contrats conformément à ce qui a été convenu
 - traite les plaintes et résout les problèmes
7. Communication avec le service central:
 - regroupe les données des différents sièges d'exploitation; transmet l'administration au service central
 - signale les pannes et défauts techniques
 - fait rapport de la situation dans les différents sièges; donne des lignes de conduite, intervient préventivement ou entreprend certaines actions

| | | |
|------------------------|---|-------------------------------------|
| Département | : | ADMINISTRATION - COMPTABILITE |
| Fonction | : | Employé(e) aux écritures comptables |
| Fonction de référence | : | 817 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du responsable de la comptabilité.

OBJECTIF:

Contrôle et traite les données financières (introduction de données), établit des rapports internes en respectant les procédures et la législation.

TACHES PRINCIPALES:

- Contrôle et traite les données financières: encodage des postes, comptabilisation des opérations; assure le traitement correct des données (data input).
- Exerce des contrôles administratifs: contrôle les moyens de paiement (argent, chèques, cartes de banque, etc.), rapports de caisse, factures, paiements, remboursements, rappels, mises en demeure, extraits de compte, etc.
- Assure la préparation des calculs des résultats, déclaration de TVA.
- Tient les livres comptables, fait des calculs, tient des statistiques, suit les dossiers, rédige les documents, etc.
- Assure le courrier, fournit l'information, classe les documents.

| | | |
|------------------------|---|-------------------------------|
| Département | : | ADMINISTRATION - COMPTABILITE |
| Fonction | : | (Chef)Comptable |
| Fonction de référence | : | 818 |
| Catégorie de fonctions | : | IX |

ORGANISATION:

Dépend du directeur financier. Dirige les employés de la comptabilité.

OBJECTIF:

Supervision des comptabilisations journalières (traitement des données). Consolidation et information relatives aux situations financières.

TACHES PRINCIPALES:

- Donne des instructions aux employés.
- Supervise le traitement des opérations comptables quotidiennes (traitement des données) relatives aux créditeurs, débiteurs, salaires, administration des caisses, factures, etc.
- Clôture la comptabilité; consolide les situations financières de l'entreprise (bilans, comptes de résultats et activités relatives aux contributions).
- Assume les déclarations de TVA.
- Surveille les factures, approuve les paiements, traite les mises en demeure.
- Gère les comptes bancaires et caisses.
- Analyse et discute les données financières; donne des explications; conseille en matière de gestion financière.
- Exerce l'audit interne; surveille la standardisation et la conformité du traitement des données.
- Coordonne et prépare le budget complet.

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | ADMINISTRATION |
| Fonction | : | Collaborateur(trice) administration des salaires |
| Fonction de référence | : | 819 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du chef du service personnel et/ou directeur financier.

OBJECTIF:

Contrôle et traitement des données. Informer.

TACHES PRINCIPALES:

- Traite toutes les données relatives à l'administration salariale, au pay-roll et aux documents sociaux.
- Contrôle les données relatives à l'administration des salaires: horaires, heures prestées (cartes de pointage), présences et absences, congés, service de nuit ou de week-end, heures supplémentaires, etc.; assure les calculs appropriés.
- Etablit les fiches de salaire et d'impôt et tous les autres documents prévus par la loi.
- Est responsable de la déclaration à l'O.N.S.S. et au précompte professionnel dans les délais prévus.
- Conseille le personnel et les responsables concernant les calculs de salaires.
- Tient des statistiques.
- Exécute le travail administratif pour aider le service du personnel.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Département | : | ADMINISTRATION |
| Fonction | : | Main-courantier de nuit / Comptable de nuit (Night auditor) Coordinateur des recettes |
| Fonction de référence | : | 821 |
| Catégorie de fonctions | : | V |

ORGANISATION:

Dépend du responsable administratif ou du Front Office Manager ou du Night Manager.

OBJECTIF:

Contrôle et traitement des données; rassemble les données de recettes des différents services et vérifie le solde des balances des comptes.

TACHES PRINCIPALES:

- Contrôle les rapports de caisse journaliers, moyens de paiement, comptes, etc.
- Comptabilise les données (input data).
- Réalise les clôtures journalières; consolide les différentes données comptables.
- Décèle les erreurs dans les données; cherche les différences.
- Etablit les statistiques et les rapports nécessaires.
- S'occupe éventuellement des check-in (tardifs) et les check out (matinaux); change les devises étrangères.
- Réalise occasionnellement des activités de soutien.

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | ADMINISTRATION |
| Fonction | : | Ingénieur de système (System-operator) |
| Fonction de référence | : | 822 |
| Catégorie de fonctions | : | VIII |

ORGANISATION:

Dépend du directeur financier ou du directeur général.

OBJECTIF:

Supervise l'opérationnalité et l'optimisation des systèmes d'automatisation et informatiques. Gestion du réseau informatique.

TACHES PRINCIPALES:

- Gestion du réseau informatique interne et externe (sièges d'exploitation).
- Donne des conseils sur les projets informatiques et assure leur suivi et/ou dispense des informations.
- Veille à ce que les procédures d'utilisation et de sécurité soient correctes.
- Résout les problèmes des utilisateurs, informe et dirige; fournit formation et instructions.
- Traite les données statistiques pour différents départements.

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | ADMINISTRATION – DEPARTEMENT COMMERCIAL |
| Fonction | : | Collaborateur(trice) commercial(e) Représentant(e) Responsable de la promotion vente Responsable de marketing Agent commercial |
| Fonction de référence | : | 824 |
| Catégorie de fonctions | : | IX |

ORGANISATION:

Dépend du directeur (commercial) ou du Sales Manager.

OBJECTIF:

Vente et relations publiques.

TACHES PRINCIPALES:

1. Vente:
 - visite clients (potentiels), entreprises, organisateurs de voyages et services touristiques dans le pays ou à l'étranger; propose un ensemble de services (nuitées, séminaires, fêtes, etc.); introduit des actions ou nouveaux forfaits et éveille l'intérêt à ce sujet
 - analyse les souhaits des clients; conseille et fait des propositions
 - rédige les offres, fournit des explications relatives aux conditions de vente et conclut des contrats
 - assure le service après-vente; traite les plaintes, signale les difficultés
 - fait rapport des activités de vente
2. Télémarketing:
 - organise des activités de télémarketing
 - étudie les résultats et imagine des alternatives
3. Public Relations:
 - s'occupe des relations publiques
 - s'assure la présence des groupes visés
 - entretient des contacts et relations
 - contacte des sponsors; discute et conclut des accords
 - prend part aux foires et expositions
 - assure la documentation nécessaire et folders
4. Stratégie et planning:
 - assiste à la conception du plan de marketing; en assure la réalisation et assiste à la réalisation des budgets
 - surveille les budgets
 - assure la communication interne relative aux ventes conclues; contrôle l'exécution conformément à ce qui a été convenu

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | ADMINISTRATION |
| Fonction | : | Collaborateur(trice) P.R. Marketing - Publicité |
| Fonction de référence | : | 825 |
| Catégorie de fonctions | : | VIII |

ORGANISATION:

Dépend du directeur commercial et du sales manager.

OBJECTIF:

Stimuler activement et soutenir la promotion et la vente.

TACHES PRINCIPALES:

1. Promotion et Marketing:
 - planifie et organise différentes activités de promotion
 - assure la réalisation de la publicité et des imprimés (tarifs, dépliants, affiches, posters, séances de photos, etc.)
 - maintient le contact avec les sponsors
 - annonce les activités dans les médias; suit les publications; tient la farde de presse à jour
 - réalise des études de marché et le télémarketing
 - reçoit les représentants, discute les offres, réductions, nouveaux articles, accords sur les prix; rend compte au responsable à ce sujet
 - rassemble les données sur les groupes à atteindre, tient la documentation à cet effet
 - prend part à l'organisation de foires, s'occupe des invitations
 - s'occupe de visites guidées
2. Service à la clientèle:
 - assure l'information et la documentation destinée à la clientèle
 - assure les contacts clientèle; traite les réactions et plaintes; rapporte à ce sujet au responsable
 - informe des possibilités de certains forfaits et prix
3. Administration:
 - assure l'administration relative aux offres, contrats, facturation
 - traite les données
 - tient la documentation à jour

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | ADMINISTRATION |
| Fonction | : | Assistant(e) du responsable du personnel |
| Fonction de référence | : | 826A |
| Catégorie de fonctions | : | VIII |

ORGANISATION:

Dépend du responsable du personnel.

OBJECTIF:

Aide à la gestion du personnel. Gérer et élaborer des instruments dans le domaine du personnel.

TACHES PRINCIPALES:

1. Planning du personnel:
 - aide à la gestion d'embauche: place des annonces, traite les candidatures (lettres, entretiens) et conseille en matière de sélection et d'engagement
 - assure l'accueil et l'encadrement des nouveaux collaborateurs
 - assure le suivi du personnel (juge et évalue)
 - dirige et conseille les chefs de service des autres départements ou sièges d'exploitation en ce qui concerne la gestion du personnel, les entretiens d'évaluation, mutations, promotions, concertation de travail, formation, conditions de travail, etc.
 - gère et élabore des instruments dans le domaine du personnel; fournit les lignes de conduite et applique les procédures
 - résout les problèmes du personnel; surveille le respect de la législation sociale et du travail
2. Formation:
 - formule la gestion de formation; détermine les besoins en formation
 - compose les programmes de formation; conçoit des programmes ou fait appel à des personnes externes
 - organise et coordonne la réalisation; planifie le déroulement pratique; envoie des invitations et en assure l'administration
 - assure le suivi et l'évaluation
 - suit l'offre du marché sur le plan formation; prend part à des réunions professionnelles
3. Administration:
 - tient les dossiers du personnel à jour
 - contrôle le taux d'occupation et les coûts salariaux relatifs au personnel
 - supervise les activités de travail préparatoires pour le secrétariat social et l'administration des salaires
 - fait l'administration des organes de concertation (Conseil d'entreprise - Comité de sécurité) Par ex. statistiques concernant les heures supplémentaires, etc.

| | | |
|------------------------|---|--|
| Département | : | ADMINISTRATION |
| Fonction | : | Collaborateur(trice) administration du personnel |
| Fonction de référence | : | 826B |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du responsable du personnel.

OBJECTIF:

Assiste le responsable du personnel dans la réalisation d'activités administratives et d'organisation pratiques.

TACHES PRINCIPALES:

- S'occupe des activités administratives et d'organisation pratiques en rapport avec la gestion du personnel: traite le courrier relatif aux postes vacants et aux candidatures, règle les rendez-vous et tient l'agenda à jour.
- S'occupe du suivi des dossiers du personnel; s'occupe du traitement des données concernant les engagements, les mutations, etc.
- Règle sur base des directives du responsable du personnel le recrutement d'intérimaires.
- Informe les chefs et membres du personnel, les candidats, les bureaux d'intérim, etc. concernant les procédures, les réglementations, etc.
- Contrôle le taux d'occupation et les coûts salariaux.
- Réalise le travail préparatoire pour le secrétariat social et l'administration des salaires.

| | | |
|------------------------|---|--------------------------|
| Département | : | ADMINISTRATION |
| Fonction | : | Responsable de formation |
| Fonction de référence | : | 827 |
| Catégorie de fonctions | : | IX |

ORGANISATION:

Dépend du chef du personnel.

OBJECTIF:

Formuler la gestion de formation et coordonner son implantation. Appliquer les programmes de formation.

TACHES PRINCIPALES:

- Conseille en matière de gestion de formation: rassemble les besoins en formation et formule la gestion de formation en concertation avec le chef du personnel.
- Compose les programmes de formation (principalement concernant qualité, hygiène, sécurité, amabilité à l'égard des clients, présentation, communication interne, etc.); développe l'approche, didactique et méthodique, adaptée au genre de problème de formation et aux groupes concernés; développe des programmes ou fait appel à un service externe.
- Entretient des contacts avec les instituts de formation ou enseignants.
- Organise et coordonne la réalisation; planifie le déroulement pratique.
- Encadre les chefs de département et participants à la formation.
- Evalue les résultats des activités de formation; rapporte à ce sujet au responsable.
- Suit l'offre du marché en matière de formation; participe à des réunions professionnelles.
- Etablit le budget de formation; gère le budget établi.

| | | |
|------------------------|---|----------------|
| Département | : | ADMINISTRATION |
| Fonction | : | Secrétaire |
| Fonction de référence | : | 828 |
| Catégorie de fonctions | : | VI |

ORGANISATION:

Dépend du chef de département.

OBJECTIF:

Organiser et exécuter les activités administratives et de soutien.

TACHES PRINCIPALES:

- Fait correspondre rendez-vous, personnes et activités au sein du département.
- Tient les agendas à jour, règle les rendez-vous, établit les priorités.
- Sélectionne courrier interne ou externe; assure la distribution.
- Assure le courrier, rédige sur base de directives, textes, lettres, mémos, rapports.
- Répond au téléphone; sélectionne les appels téléphoniques, transmet ou note les messages; réalise personnellement les activités de routine; fournit l'information.
- Prépare les réunions; compose l'agenda, prend des notes et rédige le compte rendu.
- Entretient les contacts avec les fournisseurs et les clients.
- Travaille suivant les prescriptions et instructions.
- Gère les articles de bureau.
- Classe les documents, tient les dossiers et archives à jour.

| | | |
|------------------------|---|-------------------------|
| Département | : | ADMINISTRATION |
| Fonction | : | Secrétaire de direction |
| Fonction de référence | : | 829 |
| Catégorie de fonctions | : | VIII |

ORGANISATION:

Dépend du responsable du département.

OBJECTIF:

Organiser et exécuter les activités administratives afin de soutenir le responsable du département.

TACHES PRINCIPALES:

1. Administration:

- assure le courrier du responsable du département, rédige les lettres sur base des indications sommaires reçues
- contrôle et sélectionne les courriers internes et externes; exécute personnellement les tâches de routine
- répond au téléphone; téléphone sur demande du directeur; sélectionne les appels téléphoniques, décide de transmettre ou non
- gère l'agenda du directeur, fait les rendez-vous et réservations, connaît ses priorités
- travaille avec des données confidentielles; est la personne à contacter en cas d'absence du directeur
- prépare les réunions; compose l'agenda, prend des notes et rédige le compte rendu
- rassemble et traite diverses données
- demande ou fournit des informations exactes auprès d'instances externes ou personnes concernées
- classe les documents, tient les dossiers et archives à jour
- commande et gère le matériel de bureau
- exécute des activités annexes (par ex. réservations d'hôtels; organisation de voyages, attentions et cadeaux de relation, etc.)

| | | |
|------------------------|---|--------------------------|
| Département | : | ADMINISTRATION - CAMPING |
| Fonction | : | Responsable de camping |
| Fonction de référence | : | 834 |
| Catégorie de fonctions | : | VII |

ORGANISATION:

Dépend de l'exploitant ou du service central. Donne des instructions de travail aux collaborateurs.

OBJECTIF:

Supervision du camping, organisation du travail des collaborateurs. Entretien des terrains.

TACHES PRINCIPALES:

- Administration et comptabilité relatives au camping:
 - . s'occupe de l'inscription des campeurs et caravaniers (remplit les documents légaux nécessaires); loue des emplacements et encaisse la location; tient la caisse et en assure l'administration et comptabilité nécessaires
 - . enregistre achats et ventes, occupation, consommation, etc.
 - . calcule les prix et établit les factures
- Supervise le camping et résout les problèmes; surveille le respect du règlement de séjour.
- Supervise et entretient le terrain.
- Encadre les campeurs
 - . indique les emplacements; oriente les caravaniers et les aide à placer la caravane; assure la sécurité et l'approvisionnement en énergie; donne des instructions
 - . assure le service nécessaire
 - . assure les animations
- Supervise l'entretien des blocs sanitaires

| | | |
|------------------------|---|------------------------------------|
| Département | : | Qualité et Prévention |
| Fonction | : | Assistant(e) Qualité et Prévention |
| Fonction de référence | : | 835 |
| Catégorie de fonctions | : | VII |

ORGANISATION:

Dépend directement du Responsable Qualité/Conseiller en prévention.

OBJECTIF:

Organiser et exécuter les activités administratives et opérationnelles, en soutien du Responsable Qualité/ Conseiller en prévention.

TACHES PRINCIPALES:

- Traite les dossiers d'accident du travail et assure leur suivi
- Organise et traite les visites médicales pour tous les travailleurs
- Etudie les rapports de visite aux exploitations du Service Externe pour la Prévention et la Protection au travail
- Visite les exploitations pour établir et diffuser les plans d'entretien des différentes exploitations
- Organise, planifie et/ou donne les différentes formations, devant obligatoirement être suivies (qui sont propres au service, HACCP & Sécurité) par le personnel des exploitations
- Organise le contrôle annuel des paramètres légalement obligatoires (ex. thermomètres) dans les différentes exploitations et en assure le suivi
- Participe à la réalisation d'audits en matière d'hygiène ou d'audits sur les infrastructures lors du lancement d'une nouvelle exploitation ou à la demande de gestionnaires d'exploitations existantes
- Répond à des questions relatives à la qualité et la prévention au travail
- Exécute des tâches de soutien administratif général au sein du service

TABLE DES MATIERES

ANNEXE 1

| | Département | N° réf. | Page |
|--|--------------------|----------------|-------------|
| Département cuisine | | | |
| Garçon/fille de cuisine/manœuvre de cuisine/commis | Cuisine | 102 | 1 |
| Premier commis | Cuisine | 103 | 2 |
| Demi-chef de partie | Cuisine | 104 | 3 |
| Chef de partie cuisine froide | Cuisine | 105 | 4 |
| Chef de partie cuisine chaude | Cuisine | 106 | 5 |
| Pâtissier(ère) | Cuisine | 107/108 | 6 |
| Saucier | Cuisine | 109 | 7 |
| Poissonier(ère) | Cuisine | 110 | 8 |
| Garde-manger | Cuisine | 111 | 9 |
| Sous-chef | Cuisine | 112 | 10 |
| Cuisinier(ère)/cuisinier(ère) travaillant seul | Cuisine | 113A | 11 |
| Chef gérant | Cuisine | 113B | 12 |
| Aide – cuisinier travaillant seul | Cuisine | 113C | 13 |
| Responsable de cuisine/chef de cuisine | Cuisine | 114 | 14 |
| Collaborateur(trice) cuisine | Cuisine | 116A | 15 |
| Commis de service rapide (crew) | Cuisine | 116B | 16 |
| Collaborateur(trice) cuisine – cuit les pizzas | Cuisine | 116C | 17 |
| Collaborateur(trice) service rapide – cuisine/grill – équipier | Cuisine | 116D | 18 |
| Chef d'équipe service rapide (crew leader) | Cuisine | 117A | 19 |
| Chef d'équipe service rapide (shift leader) | Cuisine | 117B | 20 |

| | | | |
|---|---------|-----|----|
| Responsable de production | Cuisine | 118 | 21 |
| Cuisinier-comptoir/rôtisseur/préposé(e) au grill | Cuisine | 121 | 22 |
| Cuisinier(ère) – service traiteur | Cuisine | 122 | 23 |
| Friturier(ère) | Cuisine | 123 | 24 |
| Collaborateur(trice) d'office | Cuisine | 124 | 25 |
| Collaborateur(trice) snack-bar | Cuisine | 125 | 26 |
| Collaborateur(trice) plonge/ plongeur(euse)/plongeur(euse) travaillant seul(e) | Cuisine | 126 | 27 |
| Plongeur(euse) grosse vaisselle | Cuisine | 127 | 28 |
| Chef d'équipe plongeurs/assistant(e) responsable plonge | Cuisine | 128 | 29 |
| Responsable de plonge/chef-plongeur | Cuisine | 129 | 30 |
| Boucher | Cuisine | 130 | 31 |
| Spécialiste crustacés/écailler | Cuisine | 131 | 32 |
| Entre-mettier/Entre-metière | Cuisine | 132 | 33 |
| Rôtisseur/rôtisseuse | Cuisine | 133 | 34 |

Département service

| | | | |
|---|---------|---------|----|
| Commis | Service | 202-205 | 35 |
| Garçon/serveuse restaurant | Service | 206A | 36 |
| Garçon/serveuse brasserie, taverne, bistrot | Service | 206B | 37 |
| Garçon/serveuse café | Service | 206C | 38 |
| Garçon pour les pensionnaires | Service | 206D | 39 |
| 1/2 chef de rang | Service | 207 | 40 |
| Chef de rang | Service | 208 | 41 |
| Premier chef de rang/capitaine | Service | 209 | 42 |
| Sommelier | Service | 210 | 43 |
| Assistant(e) maître d'hôtel | Service | 211A | 44 |

| | | | |
|--|---------|---------|-----|
| Maître d'hôtel/responsable de salle | Service | 211B | 45 |
| Aide-barman/barmaid/commis barman/commis barmaid | Service | 212 | 46 |
| Barman/barmaid | Service | 213 | 47 |
| Chef de bar/chef barman/barmaid | Service | 214 | 48 |
| Employé au comptoir boissons (pompe)/buffetier(ère) | Service | 216 | 49 |
| Collaborateur(trice) au self-service | Service | 217A | 50 |
| Serveur(euse) au comptoir | Service | 217B | 51 |
| Serveur(euse) au comptoir (chauffer et servir) | Service | 217C | 52 |
| Serveur(euse) au comptoir (préparer et servir) | Service | 217D | 53 |
| Serveur(euse) au comptoir (préparer, servir et caisse) | Service | 217 E | 54 |
| Collaborateur(trice) service rapide – accueil/salle – équipier | Service | 217F | 55 |
| Accueil/hôte(sse) d'accueil | Service | 218 | 56 |
| Caissier(ère) | Service | 220 | 57 |
| Aide-caissier(ère) | Service | 221 | 57' |
| Responsable d'un point de vente cafétaria/self-service | Service | 222-223 | 58 |
| Débarrasseur | Service | 224 | 59 |
| Préposé(e) assemblage plateaux | Service | 226 | 60 |
| Préposé(e) à la distribution du café, des boissons et des petits pains | Service | 226B | 60' |
| Aide-diététicien(ne) | Service | 226C | 60" |
| Préposé(e) aux chariots de distribution | Service | 227 | 61 |
| Chauffeur transport de marchandises | Service | 228A | 62 |
| Chauffeur transport de personnes | Service | 228B | 63 |
| Préposé(e) à l'approvisionnement des distributeurs automa. | Service | 229 | 64 |
| Vendeur(euse)/collaborateur(trice) magasin, shop | Service | 230 | 65 |
| Vendeur(euse) mini-bar | Service | 231 | 66 |
| Vendeur(euse) salle | Service | 232 | 67 |
| Steward | Service | 233 | 68 |
| Collaborateur(trice) buffet déjeuner | Service | 234 | 69 |
| Aide-serveur(euse)/commis | Service | 235 | 70 |

| | | | |
|---------------------------------------|------------------|-----|-----|
| 1/2 chef de rang | Service | 236 | 71 |
| Chef de rang | Service | 237 | 72 |
| Premier chef de rang | Service | 238 | 73 |
| Assistant(e) maître d'hôtel | Service | 239 | 74 |
| Maître d'hôtel | Service | 240 | 75 |
| Garçon/fille banquet | Service | 241 | 76 |
| Livreur à domicile de plats préparés | Service | 242 | 77 |
| Steward(esse) | Service | 243 | 78 |
| Vendeur(euse) ambulante(e) | Service (autres) | 250 | 79 |
| Purser / On board services Supervisor | Service (autres) | 251 | 79' |

Département Front office – réception

| | | | |
|---|--------------|------|----|
| Chasseur | FO-réception | 301 | 80 |
| Bagagiste | FO-réception | 302 | 81 |
| Voiturier | FO-réception | 303 | 82 |
| Portier | FO-réception | 304 | 83 |
| Concierge | FO-réception | 305A | 84 |
| Chef concierge | FO-réception | 305B | 85 |
| Réceptionniste/préposé(e) service clientèle/ chef de réception adjoint | FO-réception | 306 | 86 |
| Responsable de réception/chef des réceptionnistes/chef de la réception | FO-réception | 307 | 87 |
| Employé(e) de réservations | FO-réception | 309 | 88 |
| Responsable des réservations/ superviseur(euse) des réservations | FO-réception | 310 | 89 |
| Caissier(ère)/main-courantier(ère) | FO-réception | 311 | 90 |
| Téléphoniste/opérateur(trice) | FO-réception | 313 | 91 |
| Responsable du service téléphone/chef opérateur(trice) | FO-réception | 314 | 92 |
| Réceptionniste de nuit | FO-réception | 316 | 93 |
| Veilleur(euse) de nuit | FO-réception | 317 | 94 |

| | | | |
|--------------------------------------|--------------|------|----|
| Agent de sécurité/surveillant(e) | FO-réception | 318A | 95 |
| Chef de sécurité/surveillant(e)-chef | FO-réception | 318B | 96 |
| Préposé(e) au vestiaire | FO-réception | 319 | 97 |

Département Service de chambres – roomservice – (chemins de fer)

| | | | |
|----------------------|-------------|-----|-----|
| Commis d'étage | Roomservice | 401 | 98 |
| Garçon/fille d'étage | Roomservice | 402 | 99 |
| Chef d'étage adjoint | Roomservice | 403 | 100 |
| Chef d'étage | Roomservice | 404 | 101 |
| Steward | Roomservice | 406 | 102 |

Département Housekeeping – ménage

| | | | |
|-----------------------------------|--------------|------|-----|
| Femme/valet de chambre | Housekeeping | 500A | 103 |
| Gouverneur/gouvernante d'étage | Housekeeping | 500B | 104 |
| Nettoyeur(euse) | Housekeeping | 501 | 105 |
| Responsable des nettoyeurs | Housekeeping | 502 | 106 |
| Préposé(e) linge | Housekeeping | 503 | 107 |
| Couturier(ère) | Housekeeping | 504 | 108 |
| Blanchisseur(euse) | Housekeeping | 505 | 109 |
| Chef division linge | Housekeeping | 506 | 110 |
| Gouverneur/gouvernante général(e) | Housekeeping | 507 | 111 |
| Préposé(e) aux toilettes | Housekeeping | 509 | 112 |

Département Récréation

| | | | |
|------------------------|------------|-----|-----|
| Préposé(e) aux cabines | Récréation | 601 | 113 |
| Animateur(trice) | Récréation | 603 | 114 |
| Maître nageur(euse) | Récréation | 604 | 115 |

| | | | |
|--|------------|-----|--------|
| Responsable club de détente | Récréation | 605 | 116 |
| Disc-jockey | Récréation | 606 | 117 |
| Collaborateur(trice) location de matériel de récréation | Récréation | 609 | 118 |
| Collaborateur(trice) vente et contrôle des cartes d'entrée | Récréation | 610 | 119 |
| Responsable récréation | Récréation | 611 | 120 |
| Chef d'équipe praticien(ne) de soin spa & wellness | Récréation | 615 | 120' |
| Praticien(ne) de soin spa & wellness | Récréation | 616 | 120'' |
| Spa manager | Récréation | 617 | 120''' |

Département Service technique

| | | | |
|---|----|-----|-----|
| Préposé(e) à l'aménagement des salles/commis déménageur | ST | 701 | 121 |
| Collaborateur(trice) entretien général | ST | 702 | 122 |
| Menuisier | ST | 703 | 123 |
| Electricien(ne) | ST | 704 | 124 |
| Plombier | ST | 705 | 125 |
| Peintre | ST | 706 | 126 |
| Préposé(e) aux installations thermiques | ST | 707 | 127 |
| Jardinier | ST | 708 | 128 |
| Responsable service technique | ST | 709 | 129 |
| Assistant(e) responsable service technique/ coordinateur(trice)/responsable d'équipe | ST | 710 | 130 |

Département Administration – gestion

| | | | |
|---|------|-----|-----|
| Magasinier(ère) | Adm. | 801 | 131 |
| Econome | Adm. | 802 | 132 |
| Acheteur(euse)/directeur(trice) des achats | Adm. | 803 | 133 |
| F&B analyst/contrôleur(euse) de la restauration | Adm. | 804 | 134 |
| Restaurateur(trice) gérant/directeur(trice) des restaurants | Adm. | 805 | 135 |
| Assistant gérant | Adm. | 806 | 136 |

| | | | |
|--|------|------|-----|
| Front office manager/chef de réception | Adm. | 807 | 137 |
| Directeur(trice) des banquets adjoint (assistant manager) | Adm. | 809 | 138 |
| Responsable diététique | Adm. | 812 | 139 |
| Diététicien(ne) | Adm. | 813 | 140 |
| Chef des stewards | Adm. | 814 | 141 |
| Adjoint du chef des stewards | Adm. | 815 | 142 |
| Contrôleur(euse) de qualité | Adm. | 816 | 143 |
| Employé(e) aux écritures comptables | Adm. | 817 | 144 |
| (Chef) comptable | Adm. | 818 | 145 |
| Collaborateur(trice) administration des salaires | Adm. | 819 | 146 |
| Night-auditor/main-courantier de nuit/comptable de nuit | Adm. | 821 | 147 |
| System-operator/ingénieur de système | Adm. | 822 | 148 |
| Collaborateur(trice) commercial(e)/représentant(e)/ responsable de la promotion vente/ responsable de marketing/agent commercial | Adm. | 824 | 149 |
| Collaborateur(trice) PR marketing – publicité | Adm. | 825 | 150 |
| Assistant(e) du responsable du personnel | Adm. | 826A | 151 |
| Collaborateur(trice) administration du personnel | Adm. | 826B | 152 |
| Responsable de formation | Adm. | 827 | 153 |
| Secrétaire | Adm. | 828 | 154 |
| Secrétaire de direction | Adm. | 829 | 155 |
| Responsable de camping | Adm. | 834 | 156 |
| Assistant(e) qualité et prévention | Adm. | 835 | 157 |
| Table des matières - Annexe 1 | | | 158 |